

SISTEMATIZACIÓN EXPERIENCIA DE PRÁCTICA
PROPUESTA DE AMPLIACION DEL PORTAFOLIO DE BENEFICIOS SOCIALES
DE COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA

Por

ELIANA YANET GONZÁLEZ HIGUITA

Asesor:

Mg. Oswaldo Antonio Salgado Cañaverl
Docente Programa de Administración de Empresas

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2022

Contenido

1. CONTEXTO CORPORATIVO	4
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ESTUDIADA	4
1.2 SERVICIOS	4
1.3 UBICACION	5
1.4 MISIÓN	6
1.5 VISIÓN	6
1.6 VALORES Y PRINCIPIOS	6
2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	8
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS	8
2.2 ANTECEDENTES DE TEMA EN EL CONTEXTO CORPORATIVO	9
3. JUSTIFICACIÓN	10
4. PREGUNTA OBJETO DE ESTUDIO	11
5. OBJETIVOS	12
5.1 OBJETIVO GENERAL	12
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
6. MARCO TEÓRICO	13
7. ALCANCE DEL PROYECTO	23
8. CALENDARIO OPERATIVO PARA DESARROLLO DEL PROYECTO	24
9. DIAGNOSTICO	25
9.1 ANÁLISIS INTERNO	25
9.1.1 Resultados Balance social 2019, 2020 y 2021	25
9.1.2 Entrevista Al Señor Luis Eduardo Salcedo	31
9.1.3 Encuesta	32
10. DESARROLLO DE OBJETIVOS ESPECIFICOS	36
11. METODOLOGIA	37
12. TRABAJO DE CAMPO	38
12.1 Medición interna	38
12.2 Calculo de muestra para aplicación de encuesta a los asociados	42
13. RECOLECCION DE INFORMACION, SISTEMATIZACION Y CODIFICACION	44
14. PROPUESTA TECNICA	56
15. CONCLUSIONES	58
16. RECOMENDACIONES	59
17. BIBLIOGRAFIA Y CIBERGRAFIA	60
18. ANEXOS	61

Referencias..... 64

1. CONTEXTO CORPORATIVO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ESTUDIADA

De acuerdo con información tomada del sitio web de la organización: (Coofinep, 2022)

COOFINEP es una organización de economía solidaria que desde 1962 ofrece sus servicios de ahorro, crédito y beneficios sociales a los Asociados y a sus familias.

Gracias a (...) [su] gestión con la Superintendencia Financiera de Colombia (...) [evolucionó] de ser un Establecimiento de Ahorro y Crédito a Cooperativa Financiera.

(...) [su] estructura Participativa, el Portafolio de Beneficios Financieros y Sociales, así como las Alianzas Estratégicas que (...) [desarrolla], además de enriquecer el núcleo familiar de (...) [sus] asociados y ahorradores, evidencian el compromiso de **COOFINEP** en mejorar el entorno social y económico en el que interactúan (...) [sus] Asociados.

1.2 SERVICIOS

Dando continuidad a la información tomada del sitio web de Coofinep (2022-03), los servicios prestados por la organización son los siguientes:

- Ahorro (Cofibono - CDT – Cofidiario – Cofiahorrito – Ahorro programado de vivienda)
 - Crédito (Crédito de vivienda - libre inversión – Crediportes – Multicrédito – Crédito Educativo – Crédito Transitorio – Microcrédito – Crédito de vehículo – Crédito Comercial)
 - Seguros (Seguro vida voluntario, Seguro vida integral, Medicina prepagada, seguro exequial, seguro Vehículo, SOAT, Póliza hogar, EMI servicio médico) y convenios (educación, recreación, salud, vestuario)
 - Beneficios Sociales (Auxilio de Solidaridad, Solidaridad Escolar, Capacitación, Acción Cultural, Semilleros y programas deportivos, Seguro de Vida – Asociados, Auxilio por Fallecimiento de Familiares, Servicio Exequial, Seguro de Vida – Deudores).
-
- Beneficios económicos
 - Beneficios a empresas (pago de nómina, convenio libranza, cofidiario)

1.3 UBICACION

La organización hace presencia en 21 sedes, así:

En el departamento de Antioquia:

- Agencia Apartadó
- Agencia Caramanta
- Agencia Ituango
- Agencia San Andrés de Cuerquia
- Agencia San Rafael
- Agencia Santa Bárbara
- Agencia Sonsón
- Agencia Turbo
- Agencia Yolombó
- Agencia Manizales

Municipio de Medellín:

- Agencia Alpujarra
- Agencia Belén
- Agencia Bolívar
- Agencia EPM
- Agencia Plaza Botero
- Dirección General (Sede Administrativa)
- CAD (Sede Administrativa)

Municipio de Bello:

- Agencia Bello

Municipio de Itagüí:

- Agencia Central Mayorista
- Agencia Itagüí

Municipio de Envigado:

- Agencia Envigado

Departamento de Cundinamarca:

- Agencia Bogotá

1.4 MISIÓN

COOFINEP Cooperativa Financiera, impulsa el uso y el desarrollo de los servicios financieros, el aumento en los beneficios sociales y una activa labor asociativa para sus asociados, Consumidores Financieros y Empleados, a partir de un modelo de atención personalizado, sustentando en el desarrollo humano y profesional de sus Trabajadores, con un esquema operativo eficiente y productivo y trámites sencillos y oportunos. IBID

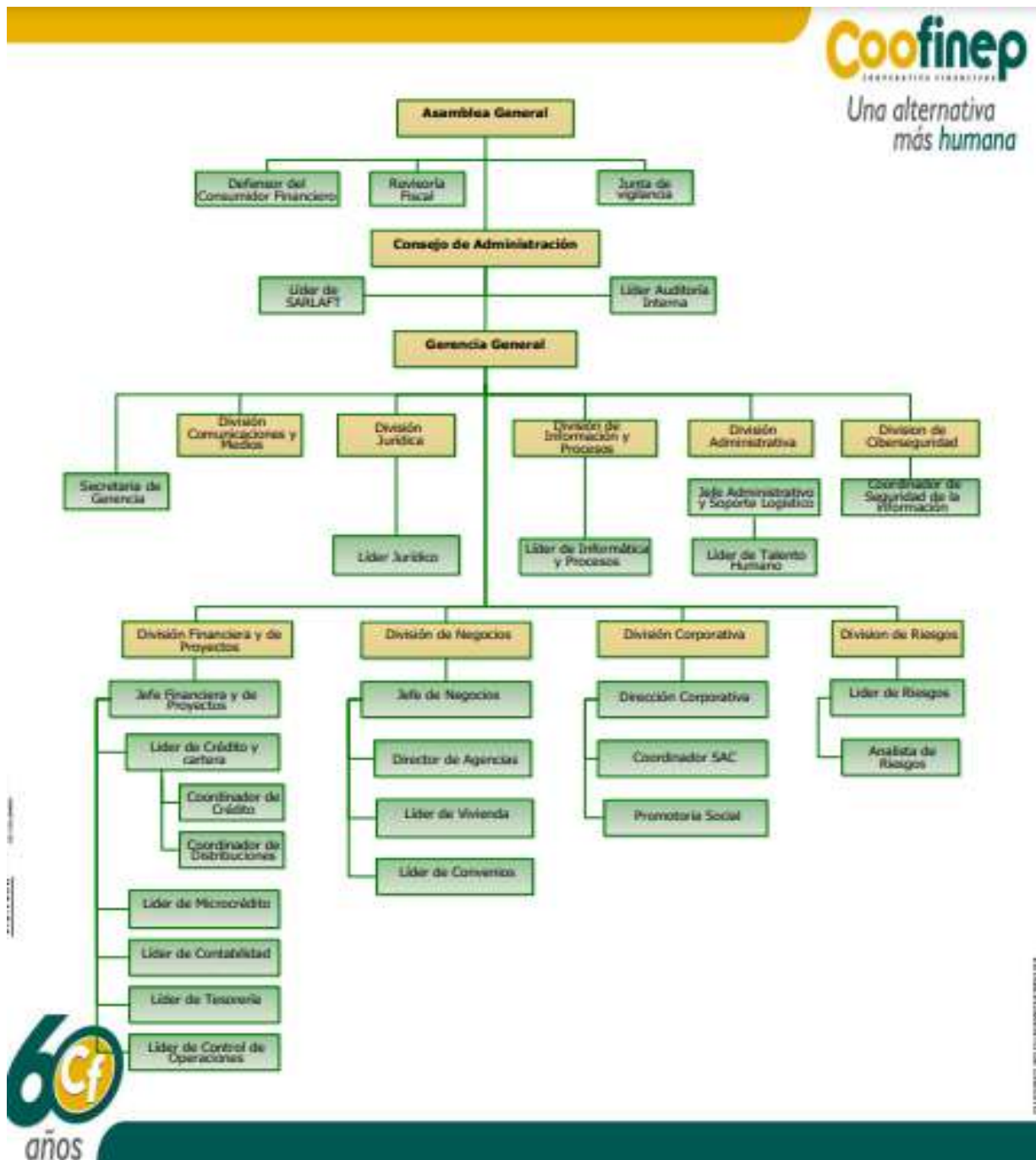
1.5 VISIÓN

COOFINEP Cooperativa Financiera será reconocida por su solidez, su rentabilidad económica y social, su compromiso con el mejoramiento en la calidad de vida y el acompañamiento de los proyectos de vida de sus Asociados. IBID

1.6 VALORES Y PRINCIPIOS

En COOFINEP, tenemos como propósito fundamental mejorar la calidad de vida de los Asociados, sus familias, empleados y Usuarios Financieros desde la promoción de la cultura y doctrina cooperativa basada en la igualdad, la libertad y la solidaridad. Por ello el trabajo de la Cooperativa se complementa con los principios de confianza, respeto, tolerancia y responsabilidad social y comunitaria. IBID

Imagen 1: Organigrama



Fuente: Intranet Coofinep 2022 (Organigrama) recuperado de [file:///C:/Users/elianagh/Downloads/F-PEST-003%20ORGANIGRAMA%20COOFINEP%20-%20Actual%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/elianagh/Downloads/F-PEST-003%20ORGANIGRAMA%20COOFINEP%20-%20Actual%20(1).pdf)

2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

Que se ha escrito sobre el tema	Construcción de un modelo de balance social para el cooperativismo de una región latinoamericana: El caso de Antioquia (Colombia)
Quien lo escribió	Hernando Zabala
Donde fue escrito	Medellín, Colombia
En qué año fue escrito	2008
Resultados	Se construyó el modelo teórico y metodológico de balance social para el cooperativismo de Antioquia.

Fuente (Zabala Salazar, 2008)

Que se ha escrito sobre el tema	“Balance Social Cooperativo Integral”, investigación realizada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata.
Quien lo escribió	Liliana Fernández Lorenzo, Norma Geba, Verónica Montes, Rosa Schaposnik
Donde fue escrito	Argentina
En qué año fue escrito	1998
Resultados	Se resalta la importancia del Balance Social como herramienta de información sistemática de los esfuerzos sociales emprendidos por la cooperativa, de su planificación estratégica y su control

Fuente: Lorenzo, L. F., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (1998). Balance Social Cooperativo Integral.

2.2 ANTECEDENTES DE TEMA EN EL CONTEXTO CORPORATIVO

Se hizo revisión en Coofinep Cooperativa Financiera y no se encontraron trabajos similares a este.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se enfocará en la exploración de los beneficios ofrecidos por Coofinep Cooperativa Financiera a sus asociados, el nivel de conocimiento que ellos tienen de los mismos y como puede ampliarse el portafolio de beneficios de la cooperativa basados en el balance social Cooperativo con el fin de aumentar los beneficios sociales y así contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.

El principal motivo que me llevo a enfocarme en este tema fue la orientación de la Universidad a la gestión de organizaciones de economía solidaria y la experiencia que he vivido de cerca al trabajar en una cooperativa financiera, ya que esto me ha permitido darme cuenta que este tipo de organizaciones pueden generar un valor agregado a sus asociados a través de los beneficios sociales a diferencia de las entidades pertenecientes a la banca tradicional.

Los resultados de este estudio se verán reflejados en los asociados actuales de la cooperativa y en sus familias al crear nuevos beneficios de los que puedan disfrutar a través de la Cooperativa, en el crecimiento de la base social de la cooperativa porque al ofrecer más y mejores beneficios se pueden atraer nuevos posibles asociados y al mismo tiempo fortalecer el nivel de sentido de pertenencia de los asociados actuales y de esta manera garantizar mayor tiempo de permanencia de estos con la cooperativa, lo que se vería reflejado en un mayor crecimiento y solidez de la misma.

El desarrollo de este proyecto es importante para mi proceso de formación como administradora de empresas, ya que me permite continuar desarrollando habilidades y competencias propias de mi perfil y me permite adquirir experiencia para diagnosticar y analizar necesidades en una organización y al mismo tiempo planificar y diseñar acciones frente a éstas.

4.PREGUNTA OBJETO DE ESTUDIO

¿Qué tipo de actividades serían de interés y contribuirían a la ampliación y focalización de servicios y beneficios para los asociados de COOFINEP Cooperativa Financiera para el mejoramiento del portafolio social, según demanda de los asociados?

5.OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer una ruta de construcción de un portafolio de servicios y beneficios que permita ampliar la oferta de servicios y beneficios sociales para mejorar el sentido de pertenencia con COOFINEP

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar preferencias de los asociados y posibles alianzas estratégicas que permitan la ampliación y focalización de servicios y beneficios a los asociados de la cooperativa COOFINEP para el portafolio social.
- Diagnosticar en la base social de COOFINEP los servicios y beneficios sociales que permitan su ampliación teniendo como referente el actual portafolio social hacia una propuesta de mayor integralidad.

6. MARCO TEÓRICO

Actualmente existen diferentes tipos de entidades que ofrecen servicios de ahorro y crédito y a diario muchas personas recurren a ellas para llevar a cabo sus diferentes planes y proyectos. Entre estas entidades encontramos las cooperativas financieras, las cuales además de ofrecer servicios financieros, también ofrecen beneficios sociales a sus asociados, a través de los fondos de solidaridad y los excedentes generados de su actividad

No se puede perder de vista que se construye una empresa con doble identidad en su naturaleza, de un lado, la empresa como un ente productivo y eficiente en el manejo de sus recursos físicos y tecnológicos, y de otro, un ente cooperativo que satisface necesidades de personas con talentos pero también inconclusas en su ser, tener y hacer como seres humanos, por lo que se hace necesario que la gestión social medida y reflejada como parte de los informes en el balance social, atienda el equilibrio entre empresa (lo económico) y cooperativa (lo social), constituyendo la gestión social, la herramienta que por su alcance y efectos, establece dicho equilibrio, pues mientras que la empresa dentro de la dimensión económica, produce riqueza con: los aportes, el ahorro, los créditos, los excedentes, la infraestructura y tecnología-de los cuales, por su naturaleza en empresas cooperativas en énfasis en lo financiero, el crédito según lo ya referenciado, ocupa el principal interés de quien busca asociarse en este tipo de empresas-; la cooperativa en la dimensión social, debe atender con mejores servicios, más educación, más calidad de vida, más beneficios para los asociados y sus familias, más cultura, más integración con la familia, más alianzas que busquen el bienestar social de la comunidad, que en síntesis, logran la satisfacción del asociado y aumentan su nivel de pertenencia y fidelización a nuestra cooperativa. (Moscoso Montes, 2020)

De acuerdo a lo anterior podemos darnos cuenta de la importancia de los beneficios sociales en este tipo de entidades, ya que constituyen un valor agregado para los asociados y a su vez crean un vínculo especial con la cooperativa, es por esta razón que dichos beneficios deben ser divulgados, fomentados y al mismo tiempo evaluados, y para ello existe un instrumento que permite medir la gestión social de la cooperativa: el balance social

Balance social:

Según el profesor Hernando Zabala (Zabala, 2008), se trata de una herramienta para capturar información relacionada con los logros y objetivos cumplidos por las cooperativas, de acuerdo con los servicios y beneficios sociales ofertados y las transformaciones alcanzadas mediante sus proyectos socioeconómicos y culturales, lo cual convierte los balances sociales en informes de gestión social de dichas organizaciones. Cumple los siguientes objetivos:

- Evaluar el desempeño de las organizaciones en el campo social en un momento histórico determinado.
- Servir de base para planificar las actividades de la organización empresarial en beneficio de todos los públicos, en las áreas que se relacionen con la política social de la institución.
- Responder en forma clara y precisa a las exigencias de información de todos sus públicos.
- Evaluar los resultados de la acción social de la organización empresarial.
- Lograr proyección social de la organización empresarial.
- Crear instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios sociales de sus actos.
- Realizar correcciones respecto al manejo y dirección de los recursos involucrados en las acciones sociales.
- Servir de instrumento para medir el acercamiento al cumplimiento del objetivo social de la organización.
- Crear y facilitar la formación de opinión, mediante la garantía de una información objetiva, clara, detallada, veraz y oportuna. (Zabala, 2008, p.4)

En la tabla siguiente se resumen los pasos básicos para el diseño de un balance social:

Tabla 1: Procedimiento para Balance social

Pasos	Descripción
1. Levantamiento del diagnóstico social y económico	Requiere del reconocimiento de la acción social que adelanta o a adelantado la organización. Se sugiere construir un inventario de los beneficios que la organización cree que está retribuyendo a las personas que asume bajo su responsabilidad social.
2. Definición de una política social	Es importante clarificar los aspectos propios de la cultura organizacional que permitan identificar los componentes de la acción y la gestión social, así como los aspectos de responsabilidad social que ésta desea asumir.

3. Definición del modelo a adoptar	Cada cooperativa presenta condiciones particulares –identidad– que hace necesario la construcción del propio modelo de acuerdo a la filosofía (principios y valores propios) de la organización. Este diseño exige definir los procesos que posibiliten la sistematización ordenada de la información.
4. Determinación de las preguntas claves de medición	Debe responderse a las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • Qué es lo que se desea medir? • Quién realizará la medición? • Qué instrumentos de medición se van a utilizar? • Qué logros esperamos? • Quién tiene interés en los resultados de la medición? • Qué se hará con los resultados?
5. Administración de la Información	Debe determinarse con exactitud quien asume la responsabilidad por la gestión de la información social y la producción del balance de identidad cooperativa.
6. Establecimiento de un adecuado sistema de registro y consolidación de la información social	El sistema de registro es el mecanismo y procedimiento que se va a efectuar para el procesamiento de la información, organizándola de acuerdo a las categorías y 7 dimensiones que se acuerden, lo cual permitirá, posteriormente, comprometerse, presupuestar, planear y ejecutar la acción social.
7. Determinación de categorías y dimensiones básicas de análisis	Se parte de considerar los principios universales del cooperativismo como parámetro de producción de la información social y la formación del balance social. Este proceso implica definir las categorías de análisis y dimensiones por categoría.
8. Determinación de indicadores de logro	De acuerdo con cada una de las categorías y dimensiones adoptadas, deben construirse índices que permitan interpretar el balance final. Una vez definidos los índices, es necesario realizar una medición que

	permita comparar períodos sucesivos para, finalmente, realizar correctivos o proyecciones en la acción social.
9. Seguimiento y evaluación	El método aplicable al modelo de identidad cooperativa es indudablemente el de calificación del ejercicio práctico de los principios cooperativos y aquellas otras categorías que adopte la organización.
10. Presentación de resultados	Cada determinado periodo, pero invariablemente cada año, hay que presentar los resultados del balance social de identidad cooperativa.
11. Análisis evaluativo de resultados y formulación de nuevas metas	El balance de identidad cooperativa sin una evaluación y acciones de mejoramiento no tiene sentido. Por eso, una vez producidos los informes, debe evaluarse la gestión realizada en el período.

Fuente. Zabala (2008)

Tabla 2: Modelo de Balance propuesto para Antioquia

LINEA DE GESTIÓN	ACTIVIDADES POR LINEA DE GESTIÓN
INFORMACION	Encuentro de Asociados
	Encuentros de bienvenida
	Boletín informativo
	Revista institucional
	Memorias de la asamblea general
	Vídeo institucional
	Carteleras Institucionales
	Plegables y similares
	Medios alternativos impresos y electrónicos
	Promoción en medios masivos
	Página Web
	Stand Institucionales
	PROMOCION ASOCIATIVA
Día de la mujer	
Día de las madres	
Día de los padres	
Día de los niños	

	Día del Cooperativismo
	Día de la Cooperativa
	Día del ahorro
	Día especial según grupo de interés
	Reuniones por grupos de interés
	Encuentros de adultos Mayores, Jóvenes y Niños
	Vacaciones recreativas
	Celebración Navideña
	Eventos de extensión familiar
	Curso de formación de habilidades artesanales
	Detalles y presentes en fechas especiales
	Implementos y artículos promocionales
FORMACIÓN	Encuentros de Pre asamblea
	Encuentro de Lideres
	Curso de Liderazgo Cooperativo
	Curso de Formación en Valores
	Seminario de Inducción al Cooperativismo
	Curso de formación en Cultura Cooperativa
	Club de la Tercera Edad
	Semillero Cooperativo
CAPACITACION	Curso Básico de Cooperativismo
	Cursos Especializados de Cooperativismo
	Capacitación en Habilidades Directivas
	Capacitación en actualización administrativa
	Diplomados Cooperativos
	Participación en eventos y encuentros cooperativos
	Documentación, Publicaciones y Memorias sobre Cooperativismo
PROMOCION DEL DEPORTE Y LA CULTURA	Auxilios y Patrocinios deportivos
	Auxilio y dotación de implementos deportivos
	Celebración de Torneos
	Auxilios de Práctica Deportiva
	Vacaciones Recreativas
	Auxilios para actividades culturales

	Programas de formación musical
	Biblioteca
	Talleres Literarios
	Tertulias
	Concursos Culturales
	Encuentros Culturales
ASISTENCIA TECNICA E INVESTIGACION	Sistema de registro e información social
	Estudios de satisfacción de servicios
	Reconocimiento de problemas socioeconómicos y necesidades de servicios
	Seguimiento y evaluación del plan de desarrollo
	Investigación histórica de la Cooperativa
EDUCACION FORMAL	Auxilios Estudiantiles
	Dotación de útiles y kits escolares
	Apoyo a instituciones educativas (dotaciones y cobertura)
EXTENSIÓN COMUNITARIA	Auxilios del Programa de Solidaridad
	Auxilios Exequiales
	Campañas de Salud
	Colaboración educativa con otras cooperativas
	Donaciones a entidades sin ánimo de lucro

Fuente. Zabala (2008)

Se realizó revisión de los beneficios ofrecidos por Coofinep Cooperativa Financiera basados en el modelo propuesto para Antioquia

Tabla 3: Actividades realizadas y no realizadas por Coofinep según Modelo de Balance propuesto para Antioquia

LINEA DE GESTIÓN	ACTIVIDADES POR LINEA DE GESTIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS POR COOFINEP
INFORMACION	Encuentro de Asociados	No
	Encuentros de bienvenida	No
	Boletín informativo	No
	Revista institucional	No
	Memorias de la asamblea general	No

	Video institucional	No
	Cartelera Institucionales	No
	Plegables y similares	No
	Medios alternativos impresos y electrónicos	Si
	Promoción en medios masivos	Si
	Página Web	Si
	Stand Institucionales	Si
PROMOCION ASOCIATIVA	Jornadas de promoción asociativa	No
	Día de la mujer	No
	Día de las madres	No
	Día de los padres	No
	Día de los niños	No
	Día del Cooperativismo	No
	Día de la Cooperativa	No
	Día del ahorro	No
	Día especial según grupo de interés	No
	Reuniones por grupos de interés	No
	Encuentros de adultos Mayores, Jóvenes y Niños	No
	Vacaciones recreativas	No
	Celebración Navideña	No
	Eventos de extensión familiar	No
	Curso de formación de habilidades artesanales	No
	Detalles y presentes en fechas especiales	Si
	Implementos y artículos promocionales	Si
FORMACIÓN	Encuentros de Pre asamblea	No
	Encuentro de Lideres	No
	Curso de Liderazgo Cooperativo	No
	Curso de Formación en Valores	No
	Seminario de Inducción al Cooperativismo	No
	Curso de formación en Cultura Cooperativa	No

	Club de la Tercera Edad	No
	Semillero Cooperativo	No
CAPACITACION	Curso Básico de Cooperativismo	Si
	Cursos Especializados de Cooperativismo	No
	Capacitación en Habilidades Directivas	No
	Capacitación en actualización administrativa	No
	Diplomados Cooperativos	No
	Participación en eventos y encuentros cooperativos	No
	Documentación, Publicaciones y Memorias sobre Cooperativismo	No
	PROMOCION DEL DEPORTE Y LA CULTURA	Auxilios y Patrocinios deportivos
Auxilio y dotación de implementos deportivos		No
Celebración de Torneos		No
Auxilios de Práctica Deportiva		No
Vacaciones Recreativas		No
Auxilios para actividades culturales		No
Programas de formación musical		No
Biblioteca		No
Talleres Literarios		No
Tertulias		No
Concursos Culturales		No
Encuentros Culturales		No
ASISTENCIA TECNICA E INVESTIGACION	Sistema de registro e información social Estudios de satisfacción de servicios	No
	Reconocimiento de problemas socioeconómicos y necesidades de servicios	No
	Seguimiento y evaluación del plan de desarrollo	No
	Investigación histórica de la Cooperativa	No

EDUCACION FORMAL	Auxilios Estudiantiles	Si
	Dotación de útiles y kits escolares	No
	Apoyo a instituciones educativas (dotaciones y cobertura)	No
EXTENSIÓN COMUNITARIA	Auxilios del Programa de Solidaridad	Si
	Auxilios Exequiales	Si
	Campañas de Salud	Si
	Colaboración educativa con otras cooperativas	No
	Donaciones a entidades sin ánimo de lucro	No

Según Hernando Zabala, de acuerdo con la construcción del modelo teórico y metodológico del balance social para el cooperativismo de Antioquia, el modelo adecuado está orientado por los elementos conceptuales de la Identidad Cooperativa (definida por la ACI) y contar con valores y principios de la propia experiencia cooperativa regional. Para el caso de Antioquia se toman en cuenta algunos de los elementos propuestos y se adaptan a la cultura del cooperativismo de esta región.

El modelo propuesto comprende ocho ámbitos o líneas de acción y setenta (70) programas o grupos de actividad. Estas líneas de gestión están básicamente relacionadas con los principios de adhesión abierta y voluntaria, participación económica, educación, entrenamiento e información, y compromiso con la comunidad.

El modelo tiene como fundamento el entender a la cooperativa como una organización empresarial que tiene como centro la acción social y como instrumento el emprendimiento económico, esto le exige un esfuerzo inmenso de registro, consolidación, producción y evaluación de las acciones sociales y así medir la eficacia del proyecto económico de la cooperación.

El modelo ofrece información tanto a los agentes sociales internos (directivos, asociados y trabajadores) como a los externos (clientes, proveedores, integraciones, Estado y Comunidad). Pero, este instrumento interesa fundamentalmente a los agentes internos ya que con el mismo se conocerá el grado de acercamiento al cumplimiento de la misión institucional y el mantenimiento de la identidad cooperativa. Así mismo, evaluados correctamente sus resultados, se podrán implementar medidas correctivas, en caso de desviaciones (Zabala, 2008, pág. 14)

Según el profesor Hernando Zabala (2008), se ha buscado que este modelo sea lo más simple y claro posible. Se adoptaron categorías integradas por los 7 principios universales y otras dos relacionadas con las intencionalidades del movimiento cooperativo: el principio de la “dignificación del trabajo” y el “principio del disfrute de la vida”.

7. ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance del proyecto está delimitado desde el cumplimiento de los objetivos, el insumo para generar una propuesta de acuerdo con los resultados del diagnóstico y que dicha propuesta señale la ruta metodológica.

8. CALENDARIO OPERATIVO PARA DESARROLLO DEL PROYECTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO EN SEMANAS																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Realización de encuestas	Agencias de la Cooperativa																	
Recolección de información, sistematización y codificación	Eliana González																	
Propuesta Técnica	Eliana González																	

9. DIAGNOSTICO

9.1 ANÁLISIS INTERNO

A continuación, se realizará el análisis de los beneficios sociales otorgados por Coofinep Cooperativa Financiera a sus asociados durante los años 2019, 2020 y 2021 de acuerdo a los resultados publicados en su balance social.

9.1.1 Resultados Balance social 2019, 2020 y 2021

Imagen 2: Balance social 2019

3. ACTIVIDADES CON LA BASE SOCIAL 2019

Resaltamos algunos programas, actividades y cifras de la gestión con la base asociativa y la comunidad:

Programa/Actividad	Beneficiarios	Inversión
Obsequio por cumpleaños a los asociados	6.296	\$ 7.232.500
Cursos de natación	474	\$ 34.460.000
Actividades culturales institucionales	953	\$ 64.273.029
Solidaridad por calamidad individual	187	\$ 44.714.820
Bienvenidas y charlas de educación financiera	387	\$ 1.380.000
Día de la Familia COOFINEP	2.112	\$ 72.031.438
Evento Mamá y Papá	2.350	\$ 22.796.000
Solidaridad escolar	1.425	\$ 311.420.000
Fondo para la educación	21	\$ 60.650.000
Evento entrega auxilio escolar	280	\$ 697.000
Seguro de vida	60	\$ 315.500.000
Auxilio educativo (empleados)	136	\$ 98.291.373
Auxilios por fallecimiento familiar	28	\$ 14.000.000
Total	14.709	\$ 1.047.446.160

EJECUCIÓN FONDO DE SOLIDARIDAD AÑO 2019

(En pesos colombianos)

CONCEPTO	VALOR
Solidaridad escolar	213.967.340
Seguro de vida	167.088.000
Auxilio educativo empleados	5.815.871
Auxilio exequial	18.247.000
Solidaridad individual y colectiva	58.881.212
Solidaridad por fallecimiento beneficiarios	36.841.200
Apoyo eventos deportivos	57.118.512
Educación formal/impuesto de renta	181.930.000
Apoyo eventos culturales, comunitarios y paz	119.859.544
Total aplicaciones	859.748.679

EJECUCIÓN FONDO DE EDUCACIÓN AÑO 2019

(En pesos colombianos)

CONCEPTO	VALOR
Aporte educación formal/ impuesto de renta	121.293.000
Capacitación asociados, directivos y empleados asociados	129.110.556
Fomento al desarrollo cooperativo	41.924.860
Total aplicaciones	292.328.416

Fuente: Coofinep 2019 (Informe balance social 2019) recuperado de <https://www.coofinep.com/destacado/11/balance-economico-y-social>

En el informe anterior se puede observar que la mayor inversión fue realizada en la parte de educación, beneficiando tanto a asociados, como a empleados de la Cooperativa

En cuanto al pago de seguros de vida se muestra la inversión de una cifra bastante importante de recursos económicos.

Se puede visualizar también en el informe que, aunque con una menor inversión económica, eventos como el día de la familia y evento mamá y papá fueron los que lograron incluir de forma masiva a un número más alto de personas, logrando así un beneficio importante en la parte de recreación, además con el obsequio por cumpleaños, también se logró beneficiar a un gran número de asociados.

Se observa que hay apoyo al deporte a través de los cursos de natación.

Imagen 3: Balance social 2020

2. ACTIVIDADES CON LA BASE SOCIAL 2020

Resaltamos algunos programas, actividades y cifras de la gestión con la base asociativa y la comunidad:

Programa/Actividad	Beneficiarios	Inversion
Cursos de natación	353	\$ 17.165.513
Actividades culturales institucionales	776	\$ 21.653.798
Solidaridad por calamidad individual	386	\$ 249.312.415
Bienvenidas - charlas de educación financiera- reuniones virtuales	2.888	\$ 13.834.000
Serenata - reconocimiento trabajadores epm	45.000	\$ 17.850.000
Especialización finanzas y proyectos	100	\$ 4.624.116
Seguro de vida	54	\$ 285.000.000
Auxilio educativo (empleados)	20	\$ 31.506.450
Auxilios por fallecimiento familiar	36	\$ 18.000.000
Asistencia gratuita	30.000	\$ 99.960.000
Concursos COOFINEP	135	\$ 10.119.895
Total	79.748	\$ 769.026.187

EJECUCIÓN FONDO DE SOLIDARIDAD AÑO 2020 (En pesos colombianos)

CONCEPTO	VALOR
Solidaridades	367.098.528
Auxilio por fallecimiento de familiares	12.000.000
Impuesto de renta	81.059.087
Seguro de vida	492.755.848
Apoyo eventos culturales y comunitarios	66.658.904
Servicios exequiales	53.286.400
Total aplicaciones	1.072.858.767

EJECUCIÓN FONDO DE EDUCACIÓN AÑO 2020 (En pesos colombianos)

CONCEPTO	VALOR
Impuesto de renta	281.059.087
Auxilio educativo empleados	31.661.142
Educación	49.473.648
Total aplicaciones	362.193.877

Fuente: Coofinep 2020 (Informe balance social 2020) recuperado de <https://www.coofinep.com/destacado/11/balance-economico-y-social>

En el balance social del año 2020 podemos visualizar que la mayor inversión de recursos económicos se hizo en la parte de seguros de vida.

Se puede observar también un aumento en el cubrimiento de solidaridades por calamidad beneficiando así a un número importante de asociados.

En la parte de educación hubo una disminución en cuanto a la entrega de auxilios educativos, además este año no fueron dirigidos a los asociados, sino únicamente a los empleados de la cooperativa.

En la parte de recreación, se realizó el evento masivo Serenata, a través del cual se llegó a una gran cantidad de personas, aunque con una baja inversión económica.

Se visualiza también en el informe un nuevo beneficio dirigido a los asociados llamado "asistencia gratuita" a través del cual se logró llegar a una alta cantidad de personas y se invirtió una cifra importante de recursos económicos.

Se continúa apoyando el deporte a través de los cursos de natación.

Imagen 4: Balance social 2021

OBSERVACIÓN	BENEFICIADOS	INVERSIÓN
Semilleros de deporte	131	\$17.6
Auxilio de solidaridad	457	\$165.1
Bienvenidas y educación financiera	905	\$12.3
Asistencia familiar gratuita	58.180	\$137.1
Aportar gana	286	\$51.4
Solidaridad escolar	1.096	\$243.2
Actividades culturales institucionales	6.956	\$40.3
Auxilio educativo empleados	20	\$28.9
Solidaridad auxilio Covid empleados	242	\$36.3
Solidaridad por fallecimiento familiar	35	\$17.5
TOTAL	68.308	\$749.9

Ejecución Fondo de Solidaridad 2021
(En millones de pesos colombianos)

CONCEPTO	VALOR
Solidaridades	\$444.7
Educación	\$2.7
Auxilio por fallecimiento de familiares	\$17.5
Impuesto de renta	\$112.9
Seguro de vida	\$563.3
Apoyo eventos culturales y comunitarios	\$44.1
Servicios exequiales	\$97.7
Fondo contingente Covid	\$39.5
TOTAL APLICACIONES	\$1.322.5

Ejecución Fondo de Educación 2021
(En millones de pesos colombianos)

CONCEPTO	VALOR
Auxilio educativo empleados	\$28.9
Educación	\$83.9
TOTAL APLICACIONES	\$112.8

Fuente: Coofinep 2021 (Informe balance social 2021) recuperado de <https://www.coofinep.com/destacado/11/balance-economico-y-social>

En el informe del año 2021 se visualiza aumento en el apoyo a la educación a través de la entrega de solidaridades escolares a los asociados y auxilios educativos a los empleados.

En cuanto a las asistencias familiares gratuitas se muestra un aumento bastante significativo respecto al año anterior en cuanto a número de beneficiados y valor invertido.

A través de las actividades culturales institucionales se logró llegar a un alto número de asociados con una baja inversión.

Se continúa apoyando el deporte a través de los cursos de natación.

Se visualiza un nuevo beneficio debido a la pandemia por covid 19.

9.1.2 Entrevista Al Señor Luis Eduardo Salcedo

Se entrevistó al Sr. Luis Eduardo Salcedo, Gerente Asociativo de Coofinep y se le habló acerca de la idea de este proyecto de querer ampliar el portafolio de beneficios sociales haciendo nuevas alianzas para brindar a los asociados más beneficios en la parte de capacitación y recreación; se le indagó partiendo de la situación actual de la Cooperativa ¿A dónde se quiere llegar? y su respuesta fue la siguiente:

“Creo que se parte de una idea errónea, creer que el beneficio social es tener en el portafolio de beneficios más alianzas de capacitación y recreación, eso no es necesariamente portafolio de beneficios, el portafolio de beneficios por supuesto debe tener alianzas para que la entidad busque empresas que ofrecen cosas que la cooperativa no ofrece. Está la Liga Antioqueña de Natación con la cual tenemos un convenio y la gente acude a los semilleros con el convenio, con la Liga tenemos un buenísimo descuento para nuestros asociados, para esto a la Liga se le da un recurso anual como apoyo y eso compensa un poco lo que ellos dejan de recibir por la rebaja que hacen en los cursos, eso es un convenio, pero esos no son solo los beneficios sociales, los beneficios sociales para la gente es más opciones de auxilios educativos un poco más altos, para más personas, para más familias, beneficio social es implementar instrumentos culturales para que los asociados y sus familiares participen de ellos, ese es el gran anhelo de la cooperativa, que era un viejo anhelo de la entidad pero que cuando entró a la vigilancia de la Superintendencia Financiera en el 2003 tuvo que sacrificar muchas cosas, muchos beneficios sociales para desarrollar una buena estructura administrativa para el crédito, además en este país, el no tener el crédito, la morosidad, genera unas provisiones altas a las entidades, entonces nos concentramos mucho en el crédito y abandonamos un poco más el tema de portafolio de beneficios; ahora, el portafolio de beneficios al tener actividades que son subsidiadas requiere también que la entidad tenga un importante nivel de ingresos, de excedentes o de aportes patrimoniales de parte de los asociados; ¿Qué pasa en Coofinep?, en Coofinep la cuota estatutaria, un 80% son los aportes sociales que ayudan a apalancar la organización porque se paga muy bajo interés por ellos y el 20% es la solidaridad, en los créditos que las personas hacen también hay un porcentaje de solidaridad y eso va generando un fondo que es lo que utilizamos para hacer todos los beneficios sociales, si es importante en el beneficio que sea un gana-gana, tanto para la entidad que lo ofrece pero sobre todo para nuestros asociados, por ejemplo el beneficio que tenemos de asistencia familiar para este año [y] para todos los asociados que están al orden del día en sus aportes sociales, es una asistencia que cubre algunos elementos de medicina, odontología, jurídico, para mascotas, para niños, acompañamiento en temas de citas médicas, etc., es una asistencia interesante si la persona lo requiere y es un beneficio social y eso lo hicimos con una empresa internacional que ofrece la modalidad de asistencia, la idea es poder avanzar más es tipo de cosas, hacerlas más grandes y que los asociados participen más, pero también el otro tema del portafolio debe acompañar eso con una política de que la gente tenga los aportes sociales al día, que no se quede moroso con ellos, que los pague, que pague la solidaridad, porque esos recursos son los que facilitan

poder ofrecer más portafolio de beneficios, es una especie de círculo virtuoso, no vicioso, si usted tiene crédito, paga solidaridad, con la solidaridad usted puede acceder a asistencias, a beneficios sociales, los beneficios sociales generan en la gente un mayor sentido de pertenencia, a sentirse cómodo, querido, cercano a la cooperativa, después trae ahorros, trae un CDT, trae más familiares, es un círculo bastante virtuoso que es lo que tenemos que profundizar en la cooperativa, que repito, por las circunstancias de ser vigilado por la Súper y entrar a un modelo en que el crédito era fundamental, se ha venido perdiendo un poco esa cercanía, entonces es necesario profundizar más que en las alianzas, en la relación con los asociados, que a su vez permite ofrecer beneficios, que a su vez permite que la gente esté bien y tenga lo que se llama técnicamente toda la billetera, crédito, actividades sociales, ahorro, en la Cooperativa y que no tenga el crédito en la cooperativa y el ahorro lo tenga en otra entidad bancaria, digamos que hay que afianzar mucho más en el relacionamiento para que se vuelva círculo virtuoso que beneficie al asociado y a la cooperativa”.

9.1.3 Encuesta

De acuerdo con el balance social y la entrevista al señor Luis Eduardo Salcedo, se concluye que se debe consultar con los asociados de Coofinep para conocer sus preferencias en cuanto posibles nuevos beneficios y el conocimiento de los beneficios actuales. Con el fin de identificar sus intereses y preferencias en las siguientes actividades, de acuerdo a las líneas de gestión planteadas en el modelo de Balance social diseñado por Zabala (2008) para Antioquia: información (encuentros de asociados), promoción asociativa (cursos de manualidades), formación (cursos de liderazgo cooperativo), promoción de la cultura (programas de formación musical) de las cuales actualmente no se evidencian actividades en el portafolio social de COOFINEP y para lo cual se genera el siguiente formulario para aplicación de la encuesta:

MEDICION DE BENEFICIOS PARA ASOCIADOS

COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA

A través de la siguiente encuesta se busca conocer el nivel de conocimiento que los asociados de la Cooperativa tienen en cuanto a los beneficios que brinda actualmente y las preferencias en cuanto a posibles nuevos beneficios. Esta encuesta se realiza entre la Universidad Católica Luis Amigo y COOFINEP Cooperativa Financiera y los datos serán utilizados para uso académico. Informamos que los datos aquí recopilados serán sometidos a la ley 1581 de 2012 reglamentada por el decreto 1377 de 2013 (protección de datos personales).

Responsable: Eliana González
e-mail: eliana.gonzalezhi@amigo.edu.co - elianagh@coofinep.com

Nombre _____

Agencia _____

De los siguientes beneficios ofrecidos por COOFINEP Cooperativa Financiera
¿Cuáles de ellos conoce?

- Auxilio de Solidaridad
- Solidaridad Escolar
- Servicio Exequial
- Auxilio por fallecimiento de familiares
- Seguro de vida
- Descuentos especiales con entidades aliadas

De dichos beneficios ofrecidos por COOFINEP Cooperativa Financiera ¿Cuáles de ellos ha utilizado?

- Auxilio de Solidaridad
- Solidaridad Escolar
- Servicio Exequial
- Auxilio por fallecimiento de familiares
- Seguro de vida
- Descuentos especiales con entidades aliadas

Además de su cuenta de aportes sociales. De los siguientes ¿Qué otro producto tiene con la cooperativa?

- Crédito
- Cuenta de ahorros
- Cofibono (ahorro con cuota fija mensual a un plazo determinado)
- CDT (ahorro a término fijo)
-

Ahorro programado de vivienda

Si la Cooperativa realizara encuentros de asociados, ¿usted participaría?

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

Si a través de la Cooperativa se brindaran los siguientes cursos ¿en cuales le gustaría participar?

- Manualidades
- Sistemas
- Inglés
- Yoga
- Finanzas personales
- Clasificación y reciclaje de residuos

Si la Cooperativa realizara cursos de Liderazgo Cooperativo

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

Si a través de la Cooperativa se brindaran cursos para aprender a tocar instrumentos ¿usted participaría?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- Definitivamente no

Si a través de la Cooperativa se brindaran cursos de baile para usted o para sus hijos ¿participaría?

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

¿En qué tipo de actividades le gustaría participar como asociado de la cooperativa?

- Recreación
- Salud
- Educación
- Capacitación
- Eventos
- Deporte
- Otro ¿Cuál? -----

Su opinión es muy importante para el mejoramiento de la Cooperativa

¡Muchas gracias por participar!

10. DESARROLLO DE OBJETIVOS ESPECIFICOS

Para llevar a cabo el desarrollo de los objetivos de este proyecto se procederá a realizar dos actividades, una de ellas de carácter cualitativo y otra de carácter cuantitativo

Para el método cualitativo se diseña un formato de entrevista corta dirigida a directores de la Cooperativa con el fin de conocer la percepción que estos tienen acerca del tema y de recolectar algunas ideas sobre posibles nuevos beneficios para los asociados de acuerdo a su experiencia mediante el contacto con los mismos.

Para el método cuantitativo se realizará la encuesta a los asociados de la cooperativa, para lo cual es necesario realizar las siguientes tareas:

Se solicita autorización a la gerencia general de la Cooperativa, Sr. Mauricio Villa, para enviar la encuesta diseñada para los asociados a través de SMS y difusiones por WhatsApp, para esto se envía carta de solicitud acompañada del modelo de la encuesta en PDF.

Se crea el formulario en Google y se revisa la encuesta con asesor externo de la Cooperativa asignado para tal fin, Sr. Luis Fernando Álvarez Correa, quien realiza pequeñas correcciones al modelo de la encuesta y da el visto bueno a la gerencia acerca de la viabilidad para que la encuesta sea aplicada.

Se realizan últimos ajustes al formulario de la encuesta en Google con la coordinadora del SAC (Sistema de Atención al Consumidor) que es el área encargada actualmente de todo lo relacionado con los asociados y sus beneficios (aprobación de solidaridades, respuesta a dudas e inquietudes y ampliación de la información requerida por los mismos).

Se solicita al SAC el informe de la base social de la cooperativa para realizar el cálculo del tamaño de la muestra.

Se coordina con el SAC la metodología a utilizar para el envío de la encuesta y se comienza a aplicar

Se analizan los resultados de la encuesta y de acuerdo a estos se realiza propuesta técnica, conclusiones y recomendaciones

11. METODOLOGIA

La metodología empleada para el desarrollo de los objetivos de este proyecto es planteada desde el método mixto debido a que una parte de la información recolectada es de carácter cualitativo y otra de carácter cuantitativo.

Con respecto a lo cualitativo, se tendrá en cuenta la percepción de algunas empleadas de la cooperativa, específicamente directoras de agencia, que de acuerdo a su experiencia en el sector y específicamente en la cooperativa expusieron su punto de vista acerca del tema, basadas en las experiencias generadas en los contactos con los asociados a través de la atención en las agencias de la Cooperativa y visitas a las diferentes empresas convenio.

Con respecto a lo cuantitativo, se realiza medición acerca del conocimiento y las preferencias de los asociados en cuanto a beneficios, a través de una encuesta aplicada directamente a los asociados de la cooperativa y de acuerdo a la muestra calculada del total de la base social.

La combinación de ambos enfoques permite arrojar resultados que se complementan entre sí y analizar la información de manera más amplia.

12. TRABAJO DE CAMPO

12.1 Medición interna

Se realizan entrevistas de manera personal y telefónica a directoras de las diferentes agencias de COOFINEP con el fin de conocer su percepción acerca del nivel de conocimiento de los asociados sobre los beneficios ofrecidos por la cooperativa de acuerdo a su experiencia diaria en el contacto con los asociados en las agencias y visitas a las empresa con las cuales se tiene convenio de descuento por nomina para los diferentes productos ofrecidos por la misma y así recibir también de ellas sugerencias sobre posibles opciones para nuevos beneficios obteniendo las siguientes respuestas:

Tabla 4: Entrevista a directora de la agencia Bolívar

De acuerdo a su experiencia como funcionaria de la Cooperativa ¿siente que los asociados realmente conocen sus beneficios?'	No los conocen, hay baja utilización de los servicios, cada que uno va a una charla, cada vez que se visita una empresa, cada que uno asesora a una persona, la gente dice que no sabe que hay beneficios, falta estarlos difundiendo más y estarlos recordando más, porque a las personas se les olvida, porque ellos vienen con una necesidad especifica que es crédito y lo demás se les hace paisaje.
¿Piensa que los asociados realmente hacen uso de los beneficios con los que cuentan?	No, son pocos los asociados que se benefician, más que todo los más antiguos, la gente no es que utilice tanto los beneficios.
Le parece importante realizar encuentros de asociados	Si, porque es la forma que tenemos de fidelizar, de recordarles quienes somos, que hacemos, como lo hacemos y por qué lo hacemos, de recordarles los beneficios que ellos tienen, de que ellos sientan que acá tienen alternativas, que la Cooperativa está presente siempre para ellos.
¿Qué tipo de cursos le parecen llamativos para ofrecer a los asociados?	Es difícil porque aquí hay muchos perfiles de asociados, hay muchas personas de diferentes edades, yo diría que hay que segmentar primero que todo y ya después empezar a buscar; así a nivel general yo diría, temas de manualidades, por ejemplo para las señoras amas de casa, para las esposas de los asociados, temas de Excel por ejemplo, para las personas más jóvenes, cosas que sean como de ocupación me parece que sería muy bueno y también enfocarnos mucho en el tema de los niños que son los asociados del mañana.

¿Le parece importante realizar cursos de liderazgo Cooperativo para los asociados?	Sí, mucho, porque es la forma de que ellos conozcan el sector y de esa manera puedan entender más, y se puedan apropiar más, porque ellos siempre nos están comparando con la banca y somos muy diferentes, entonces es muy importante que conozcan y se empapen de lo que es la cooperativa.
¿Qué tipo de actividades o nuevos beneficios cree que le hacen falta o serían llamativos para los asociados?	Hay gente a la que le gustan las caminatas, podría ser como un club de caminantes, un grupo de la tercera edad, aquí hay mucho adulto mayor, o un grupo en temas culturales, danza, un equipo, de baloncesto, no sé de qué, pero mostrarnos, porque si la gente está contenta y hace algo que le gusta, nos sirve a nosotros para generar impacto social y adicionalmente para que nos conozcan.

Tabla 5: Entrevista a directora de la agencia Itagüí

De acuerdo a su experiencia como funcionaria de la Cooperativa ¿siente que los asociados realmente conocen sus beneficios?	No los conocen en su totalidad
¿Piensa que los asociados realmente hacen uso de los beneficios con los que cuentan?	No, únicamente de los más relevantes a nivel económico
Le parece importante realizar encuentros de asociados	Si, muy importante, debido a que dentro de los encuentros de asociados se realiza un relacionamiento muy cercano con las diferentes personas, se puede visualizar el nicho de mercado que tiene la cooperativa y así mismo generar estrategias que permitan un mayor relacionamiento entre el asociado y la cooperativa, con el fin de poder prestar un mejor servicio, pero sobre todo que vaya al alcance de todos, no solamente del asociado, sino también su grupo familiar. También es importante porque el asociado conoce de primera mano las cifras, las estrategias y los objetivos que tiene la Cooperativa trazados para un mejoramiento continuo.
¿Qué tipo de cursos le parecen llamativos para ofrecer a los asociados?	Cursos de cooperativismo que se ha perdido demasiado, cursos de emprendimiento, para la motivación de las mujeres, manejo de finanzas

<p>¿Le parece importante realizar cursos de liderazgo Cooperativo para los asociados?</p>	<p>Si, se necesita mucho, porque los asociados deben de saber que es cooperar y que es liderazgo, cuando aprendemos a liderarnos nosotros mismos, aprendemos a liderar no solamente equipos de trabajo, sino también nuestro núcleo familiar, nuestra sociedad y nuestros grupos de interés; por ello es tan importante saber de estos cursos de liderazgo y cooperativismo, para entender a fondo que el sector es un grupo donde todas las personas o todos los asociados queremos un bien común y es muy importante saberlo de primera mano.</p>
<p>¿Qué tipo de actividades o nuevos beneficios cree que le hacen falta o serían llamativos para los asociados?</p>	<p>Beneficios en salud, asistencias médicas, de turismo y redes de negocios.</p>

Tabla 6: Entrevista a directora de la agencia Envigado

<p>De acuerdo a su experiencia como funcionaria de la Cooperativa ¿siente que los asociados realmente conocen sus beneficios?</p>	<p>No, no todos, son muy poquitas las personas que tienen el conocimiento de los beneficios de la Cooperativa, porque por lo general vienen enfocados en tramitar un crédito, el asesor les da toda la información sobre los beneficios que tiene, pero ellos vienen tan enfocados en el crédito que no le prestan atención a lo demás, son muy poquitas las personas que entran a mirar en nuestra página web los beneficios que la Cooperativa tiene para brindarles.</p>
<p>¿Piensa que los asociados realmente hacen uso de los beneficios con los que cuentan?</p>	<p>No todos, yo me atrevería a decir que solo un 40% hace uso de los beneficios por falta de información, les falta informarse más, revisar las redes sociales, ir a las oficinas y mirar las carteleras, porque cuando ellos ingresan a la cooperativa por lo general entran es por el interés de un crédito y se interesan solo en la información que les brindan para el crédito, la otra información que les dan los asesores pasa como por las ramas</p>
<p>Le parece importante realizar encuentros de asociados</p>	<p>Es muy importante porque si ellos asistieran a los encuentros o a las reuniones que se programen se enterarían más de los beneficios porque se les estaría informando constantemente los beneficios a los que tiene derecho y les quedaría en la memoria, pero por lo general se convocan y no asisten, o asiste muy poquito porcentaje de personas de las que se convocan.</p>

<p>¿Qué tipo de cursos le parecen llamativos para ofrecer a los asociados?</p>	<p>Finanzas personales, es muy importante que ellos aprendan a manejar su economía personal y también sobre comunicación asertiva y sobre cooperativismo porque ellos deben de entender claramente la figura de qué es ser asociado de la cooperativa y ser un cliente de un banco.</p>
<p>¿Le parece importante realizar cursos de liderazgo Cooperativo para los asociados?</p>	<p>Es muy importante realizar los cursos de liderazgo cooperativo para los asociados, porque todos tenemos que ser líderes en lo que hacemos, en cualquier labor que desempeñemos debemos ser líderes y los que somos asociados de la cooperativa debemos tener conocimiento sobre el cooperativismo.</p>
<p>¿Qué tipo de actividades o nuevos beneficios cree que le hacen falta o serían llamativos para los asociados?</p>	<p>Nuestra base social tiene una población de personas mayores, entonces haría falta actividades que propongan asociatividad a los jóvenes, o sea, realizar actividades deportivas o patrocinarlas y hacer mucho acompañamiento a la juventud para que la población se pueda expandir, que no sea solamente una población de adultos mayores con lo que contemos sino que le demos una entrada nueva a los jóvenes, por ejemplo hacer convenios con los colegios y brindarles charlas a los jóvenes que se encuentran de octavo grado en adelante para promocionar la cuenta de ahorros y poder fomentar la cultura de ahorro entre los jóvenes y poder contarles sobre que es el cooperativismo y enfocarlos un poquito en el tema.</p>

Tabla 7: Entrevista a directora de la agencia EPM

<p>De acuerdo a su experiencia como funcionaria de la Cooperativa ¿siente que los asociados realmente conocen sus beneficios?</p>	<p>No, todavía hay mucho desconocimiento por parte de los asociados en cuanto a los beneficios, de hecho, hay muchos que aún no conocen realmente la finalidad de la asociación, uno lo identifica cuando asesora a la gente, es ahí cuando uno dice que verdaderamente no tenía conocimiento.</p>
<p>¿Piensa que los asociados realmente hacen uso de los beneficios con los que cuentan?</p>	<p>Muchas personas no acceden a los beneficios que tienen porque no los conocen.</p>

Le parece importante realizar encuentros de asociados	Demasiado importante, porque así se efectúa la consolidación de la base social, se dan a conocer los beneficios que tienen los asociados, se afianzan relaciones, se puede llevar al crecimiento de los aportes y de los ahorros.
¿Qué tipo de cursos le parecen llamativos para ofrecer a los asociados?	Capacitaciones financieras, cursos de emprendimiento, cursos para amas de casa, como con lo que les gusta a ellas, cursos más que para el tema financiero, cosas que consoliden a la gente, que cuando la gente se vaya a retirar diga, yo no me retiro de allá porque ellos a mí me dan esto, y esto y esto, y no todo es plata. Para la tercera edad, más que cursos, espacios, se podría realizar una segmentación, no a todo el mundo le gusta estarse reuniendo, por tiempo, pero por decir, las personas de la tercera edad, a ellos sí les gusta mucho, y más que todavía siguen siendo de nuestro público principal. Para los jóvenes más que todo beneficios, por ejemplo, un convenio con Smart Fit o con Bodytech, la gente va a estar feliz; descuentos para viajes, cosas que sean muy atractivas, descuentos para ropa...
¿Le parece importante realizar cursos de liderazgo Cooperativo para los asociados?	Sí, sería chévere, sino que yo pienso que el tema cooperativo todavía no es tan atractivo para la gente, entonces dependiendo, yo pienso que esos cursos habría que segmentarlos, hacerlos con personas que lleven mucho tiempo en la cooperativa, que se interesen por el cooperativismo, no puede ser como tan genérico, no para todo el mundo es atractivo
¿Qué tipo de actividades o nuevos beneficios cree que le hacen falta o serían llamativos para los asociados?	Encuentros con los principales ahorradores, principales asociados, cosas muy segmentadas, eso podría funcionar en espacios muy fuera de la oficina, cosas como muy sociales, a la gente eso le llama mucho la atención, celebraciones masivas, día de la familia, en un lugar por decir el parque norte, con sus familias, eso es bueno. Eventos más cerrados como celebraciones de cumpleaños, esos detalles consolidan la base social.

12.2 Calculo de muestra para aplicación de encuesta a los asociados

Para calcular la muestra se solicita al SAC el informe de la base social con corte al mes de julio de 2022, en el cual se puede observar que la Cooperativa cuenta con un total de 28.194 asociados activos y de acuerdo a esta cifra se calcula el tamaño de la muestra con un resultado de 379 encuestas a realizar aplicando la fórmula

para poblaciones finitas o muestreo aleatorio simple, el cual es un procedimiento de muestreo probabilístico.

N:	<input type="text" value="28194"/>
k:	<input type="text" value="1.96"/>
e:	<input type="text" value="5"/> %
p:	<input type="text" value="0.5"/>
q:	<input type="text" value="0.5"/>
<input type="button" value="Calcular muestra"/>	
n:	<input type="text" value="379"/> es el tamaño de la muestra

Se lleva a cabo la aplicación de la encuesta a los asociados de la Cooperativa y a partir de los resultados obtenidos se realiza propuesta técnica, conclusiones y recomendaciones.

13. RECOLECCION DE INFORMACION, SISTEMATIZACION Y CODIFICACION

Para la recolección de la información se creó formulario en Google con el formato de la encuesta para facilitar el envío de esta a los asociados



MEDICIÓN DE BENEFICIOS PARA ASOCIADOS COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA

A través de la siguiente encuesta se busca conocer el nivel de conocimiento que los asociados de la Cooperativa tienen en cuanto a los beneficios que brinda actualmente y las preferencias en cuanto a posibles nuevos beneficios.

Esta encuesta se realiza entre la Universidad Católica Luis Amigo y COOFINEP Cooperativa Financiera y los datos serán utilizados para uso académico.

Informamos que los datos aquí recopilados serán sometidos a la ley 1581 de 2012 reglamentada por el decreto 1377 de 2013 (protección de datos personales).

Responsable: Eliana González
e-mail: eliana.gonzalezhi@amigo.edu.co - elianagh@coofinep.com

Nombre *

Tu respuesta

Agencia en la que se encuentra asociado

Agencia Bolivar

1. De los siguientes beneficios ofrecidos por COOFINEP Cooperativa Financiera ¿Cuáles de ellos conoce?

- Auxilio de Solidaridad
- Solidaridad Escolar
- Servicio Exequial
- Auxilio por fallecimiento de familiares
- Seguro de Vida
- Descuentos especiales con entidades aliadas

2. De dichos beneficios ofrecidos por COOFINEP Cooperativa Financiera ¿Cuáles de ellos ha utilizado?

- Auxilio de Solidaridad
- Solidaridad Escolar
- Servicio Exequial
- Auxilio por fallecimiento de familiares
- Seguro de vida
- Descuentos especiales con entidades aliadas

3. Además de sus aportes sociales, de los siguientes ¿Qué otro producto tiene con la Cooperativa?

- Credito
- Cuenta de ahorros
- Cofibono (ahorros con cuota fija mensual con un plazo determinado)
- CDT (ahorro a termino fijo)
- Ahorro programado de vivienda

4. Si la Cooperativa realizara encuentros de asociados, ¿usted participaría?

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

5. Si a través de la Cooperativa se brindaran los siguientes cursos ¿en cuales le gustaría participar?

- Manualidades
- Sistemas
- Idiomas
- Salud y cuidado personal
- Finanzas personales
- Clasificación y reciclaje de residuos en el hogar

6. Si la Cooperativa realizara cursos de Liderazgo Cooperativo

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

7. Si a través de la Cooperativa se brindaran cursos para aprender a tocar instrumentos ¿usted participaría?

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

8. Si a través de la Cooperativa se brindaran cursos de baile para usted o para sus hijos ¿ participaría?

- Definitivamente participaría
- Probablemente participaría
- Probablemente no participaría
- Definitivamente no participaría

9. En que tipo de actividades le gustaría más participar como asociado de la Cooperativa

Recreación

Salud

Educación

Capacitación

Eventos

Deporte

Otro: _____

Enviar

Borrar formulario

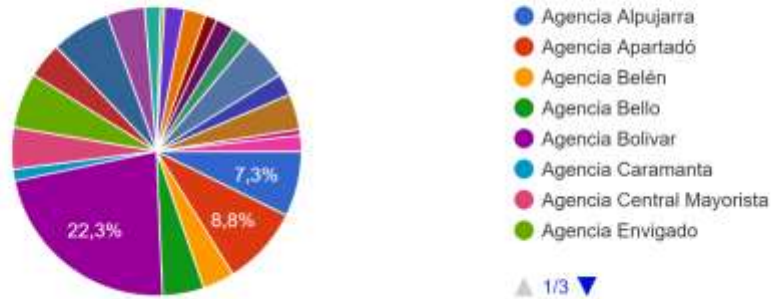
Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Católica Luis Amigó. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Resultados de la Encuesta

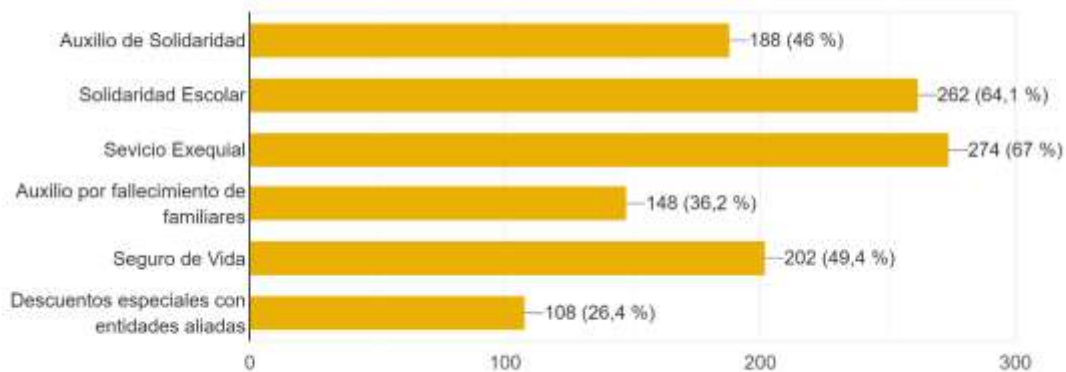
Agencia en la que se encuentra asociado
452 respuestas



La encuesta tuvo buena acogida entre los asociados de las diferentes agencias y se puede visualizar en el gráfico que la mayor cantidad de encuestas fueron respondidas por los asociados de la agencia Bolívar, que es la agencia principal y con mayor número de asociados en la cooperativa.

Tabla 8: Nivel de conocimiento de los beneficios por parte de los asociados

1. De los siguientes beneficios ofrecidos por COOFINEP Cooperativa Financiera ¿Cuáles de ellos conoce?
409 respuestas



En este punto podemos observar que, aunque los asociados tienen cierto nivel de conocimiento acerca de algunos beneficios, sigue faltando mayor divulgación de los mismos, ya que estos posiblemente no tienen el conocimiento de todos ellos, sino que conocen más unos beneficios que otros. Los beneficios más conocidos son el

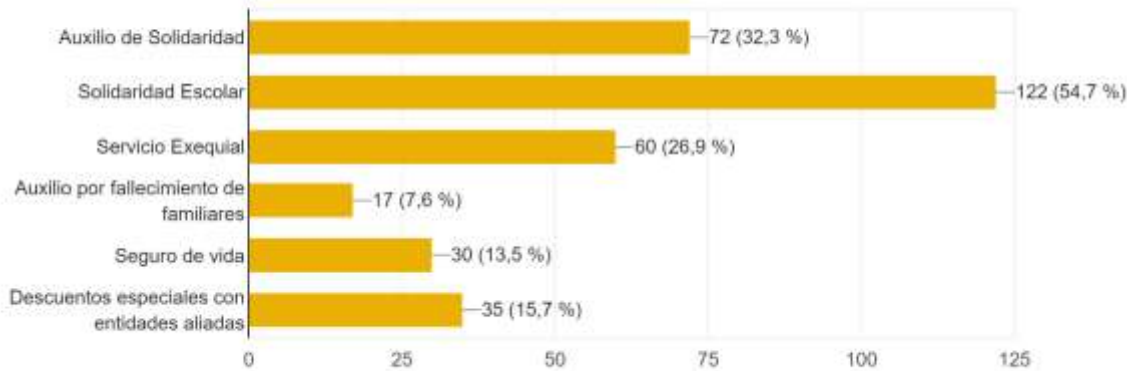
servicio exequial con un porcentaje del 67,1%, seguido por la solidaridad escolar con un porcentaje del 64% y el seguro de vida con un porcentaje del 49,4%

Esto además de verse reflejado en la encuesta realizada, coincide con las respuestas dadas por las directoras de agencia que fueron entrevistadas, las cuales manifestaron que aún hay desconocimiento acerca de los beneficios por parte de los asociados de acuerdo a lo que han podido percibir día a día en las agencias y en las visitas a las empresas convenio.

Tabla 9: Nivel de utilización de los beneficios por parte de los asociados

2. De dichos beneficios ofrecidos por COOFINEP Cooperativa Financiera ¿Cuáles de ellos ha utilizado?

223 respuestas



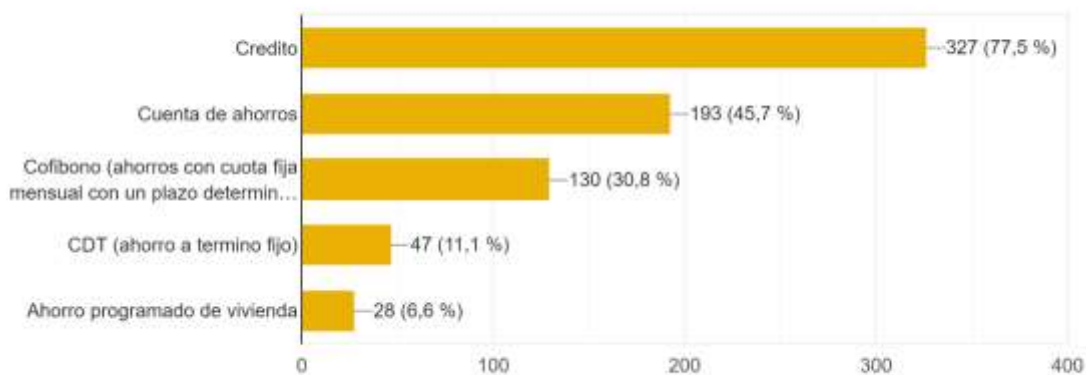
En este punto de la encuesta se puede analizar que tan solo 223 asociados dieron respuesta a esta pregunta, lo que representa el 47% del total de personas encuestadas, y entre estas respuestas se evidencia que el beneficio mas utilizado por los asociados de la cooperativa son las solidaridades escolares debido a que representan el 54% de los 223 asociados que respondieron este punto de la encuesta, seguido de los auxilios de solidaridad en un menor porcentaje de 32% de los 223 asociados y el servicio exequial el 26.9% de los 223 asociados. Los demás beneficios tienen un porcentaje poco representativo.

Esta información también coincide con las respuestas de las directoras de agencia las cuales manifestaron que los asociados no utilizaban mucho los beneficios o solo utilizaban los más relevantes debido a la falta de conocimiento que aún muchos tienen acerca de los mismos.

Tabla 10: Productos más utilizados por los asociados además de los aportes sociales

3. Además de sus aportes sociales, de los siguientes ¿Qué otro producto tiene con la Cooperativa?

422 respuestas

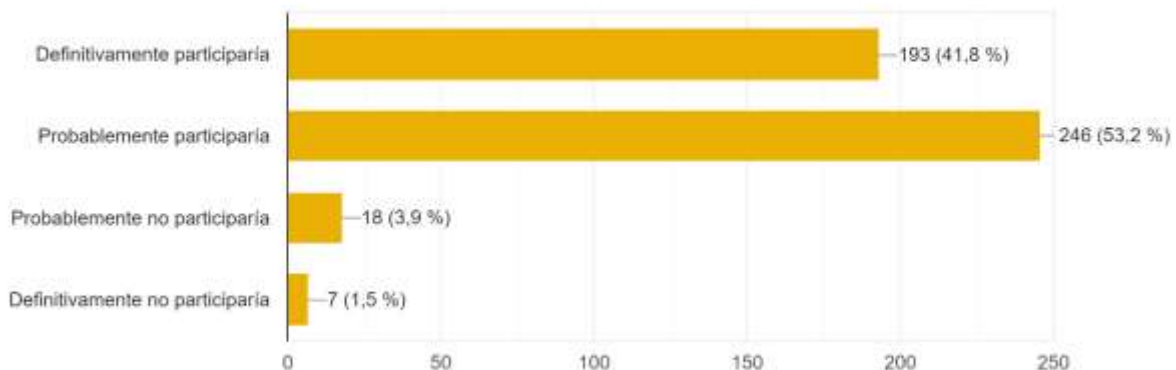


Este grafico nos muestra que el crédito es el producto con mayor porcentaje de utilización que tiene Coofinep con un porcentaje del 77%, lo que demuestra que principalmente las personas se asocian a la entidad porque llegan con una necesidad puntual que es el crédito y esto también coincide con lo que manifestaban algunas de las directoras de agencia, que piensan que a veces los asociados no conocen tanto los beneficios porque cuando se vinculan a la cooperativa por medio del crédito se centran en esta información específicamente y dejan en un segundo plano la información sobre los beneficios.

Tabla 11: Nivel de interés para participación en encuentros de asociados

4. Si la Cooperativa realizara encuentros de asociados, ¿usted participaría?

462 respuestas



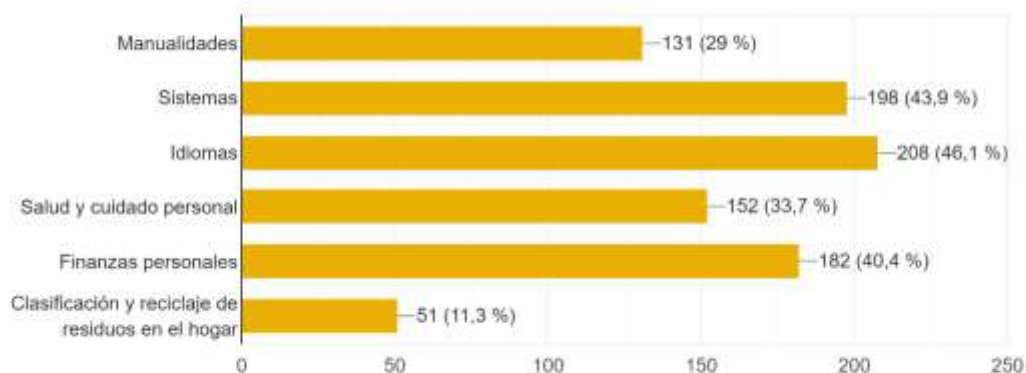
Se evidencia un alto porcentaje de asociados dispuestos a participar de este tipo de encuentros en caso de ser realizados por la Cooperativa, lo cual demuestra gran interés de su parte por recibir información y tener mayor conocimiento acerca de la

Cooperativa y de los beneficios ofrecidos por la misma, lo que representa una gran oportunidad para una mayor divulgación de la información acerca de los beneficios y crear un vínculo más cercano con ellos.

Tabla 13: Tipo de cursos más preferidos por los asociados

5. Si a través de la Cooperativa se brindaran los siguientes cursos ¿en cuales le gustaría participar?

451 respuestas

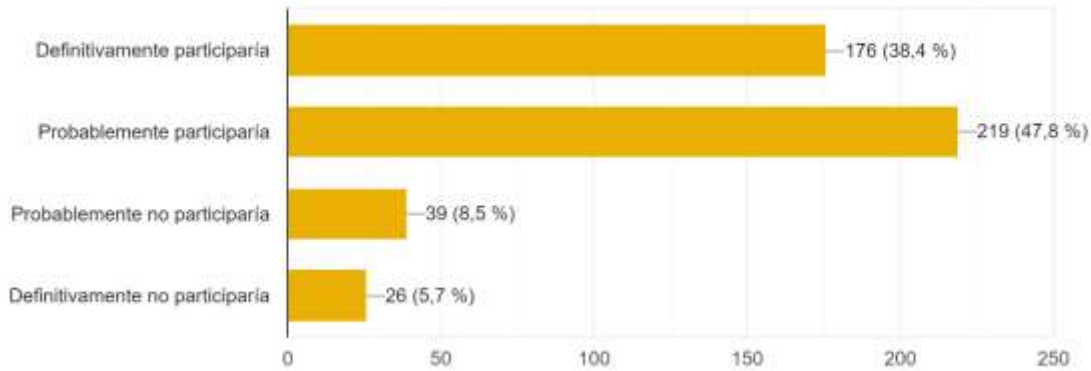


Se puede observar un alto número de respuestas a esta pregunta, por lo tanto, se puede notar un interés de parte de los asociados en participar de este tipo de actividades, en especial muestran gran interés por los cursos de idiomas con un porcentaje del 46%, cursos de sistemas con el 43,9 % y finanzas personales con un porcentaje del 40.4%.

Tabla -14: Nivel de interés para participación en cursos de liderazgo

6. Si la Cooperativa realizara cursos de Liderazgo Cooperativo

458 respuestas

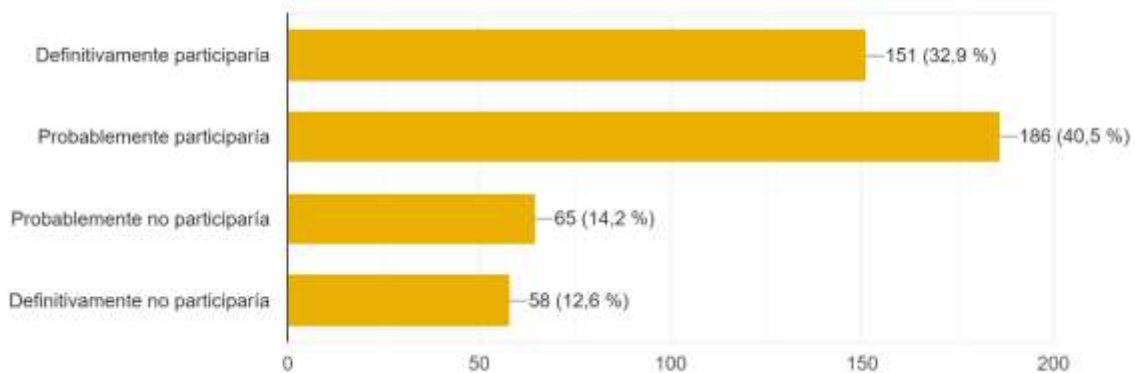


En este punto también se evidencia interés por parte de los asociados en participar en este tipo de cursos debido a la cantidad de asociados que respondieron esta pregunta y que además lo hicieron de forma positiva. Las directoras de agencia también consideran estos cursos de gran importancia ya que permite a los asociados conocer más acerca del sector cooperativo.

Tabla 15: Nivel de interés para participación en cursos para tocar instrumentos

7. Si a través de la Cooperativa se brindaran cursos para aprender a tocar instrumentos ¿usted participaría?

459 respuestas

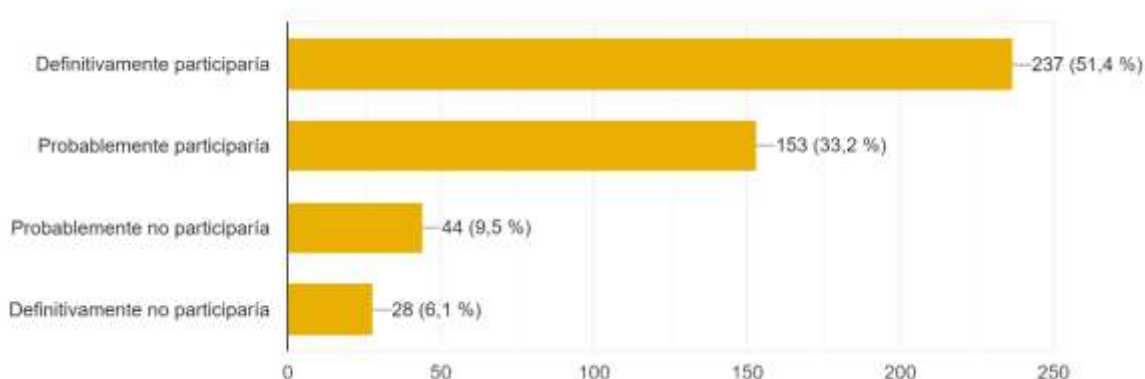


En este punto de la encuesta los asociados también tuvieron una alta participación, mostrando gran interés por los cursos para aprender a tocar instrumentos con un porcentaje del 32.9% de asociados que definitivamente participarían y un 40.5% que probablemente participarían de ellos.

Tabla 16: Nivel de interés para participación en cursos de baile por parte de los asociados

8. Si a través de la Cooperativa se brindaran cursos de baile para usted o para sus hijos ¿participaría?

461 respuestas

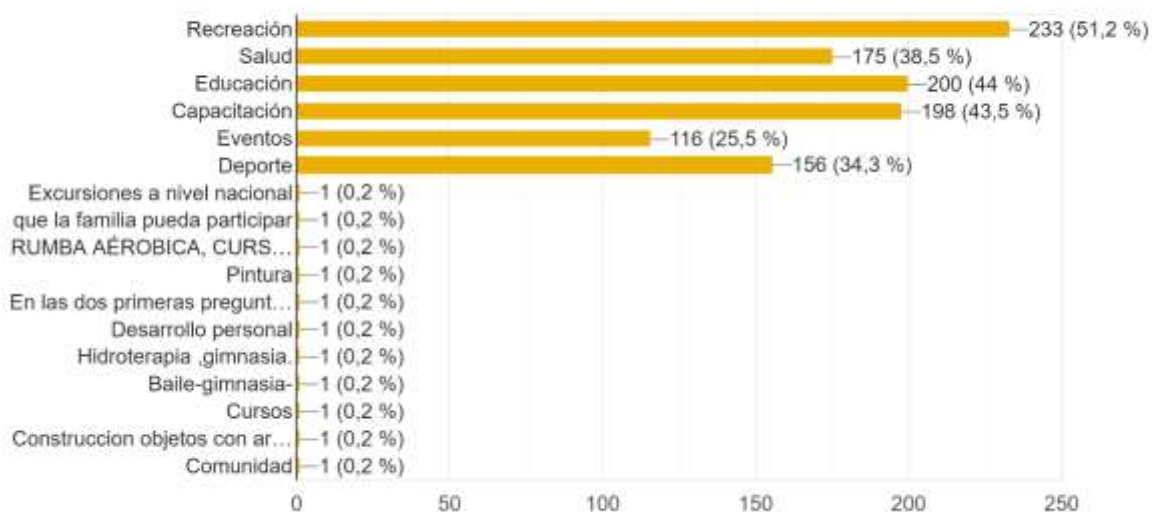


La posibilidad de participar en cursos de baile también tuvo muy buena acogida entre los asociados, lo cual se evidencia en el alto porcentaje de asociados que respondieron esta pregunta de forma positiva, es de resaltar que el 51,4% de ellos definitivamente participarían, y además el 33,2% dicen que probablemente también lo harían.

Tabla 17: Tipo de actividades preferidas por los asociados

9. En que tipo de actividades le gustaría más participar como asociado de la Cooperativa

455 respuestas



Se puede observar en la gráfica que, en orden de preferencias, las tres actividades que más llaman la atención de los asociados son las de recreación, educación y capacitación, lo que significa que, si la cooperativa se centra en este tipo de actividades, tendrán mayor acogida por parte de los mismos.

14. PROPUESTA TECNICA

De acuerdo a la información recolectada a lo largo de este proceso, se realizan las siguientes propuestas con las cuales se busca lograr una mayor integralidad en cuanto al portafolio de beneficios para los asociados de Coofinep

Realizar una mayor divulgación de los beneficios a los que tienen derecho los asociados de la Cooperativa con el fin de reforzar el nivel de conocimiento que ellos tienen de los mismos y a su vez el nivel de utilización. Se propone realizar encuentros periódicos por agencia con los nuevos asociados, estos encuentros estarían compuestos de dos fases:

Fase 1: Esparcimiento e integración con los asociados, realizando actividades que permitan el disfrute, como por ejemplo bingos, show musical o charlas motivacionales.

Fase 2: Sería informativa, donde recibirían una charla, a través de la cual se les contaría un poco más acerca de la cooperativa y se les ampliaría la información sobre el portafolio de beneficios.

Diseñar un folleto o volante con la información básica de los beneficios para ser entregado a las personas al momento de asociarse y generar en ellos una mayor recordación de la información suministrada.

Lo anterior daría como resultado una mayor fidelización de los asociados, ya que, si conocen más la cooperativa y se benefician más de ella, se va fortaleciendo el vínculo y se va creando un sentido de pertenencia que a su vez garantizaría más tiempo de permanencia dentro de la misma.

Buscar alianzas con instituciones de educación formal a través de las cuales los asociados puedan acceder a cursos de inglés o de sistemas con descuentos especiales, de esta manera se estaría contribuyendo en la parte de educación y se estaría aportando conocimiento útil a las personas que les puede servir en su vida laboral y personal y al mismo tiempo esto puede contribuir para que la cooperativa quede exenta del pago del impuesto de renta al invertir los excedentes en programas de educación formal en instituciones aprobadas por el Gobierno, debido a que esta pertenece al régimen tributario especial.

Programar cursos de finanzas personales gratuitos de forma virtual para los asociados interesados; se elige esta modalidad buscando que sea más fácil para los asociados participar de ellos desde la comodidad de su hogar y poder incluir en ellos a sus familiares, para que estos también se beneficien.

Programar cursos de liderazgo cooperativo para los asociados gusten del tema, estos cursos se realizarían en dos modalidades diferentes: presencial o virtual de acuerdo a las preferencias y disponibilidad de tiempo de los asociados.

Estos cursos ayudarían a ampliar el conocimiento de las personas acerca del sector, a entender el funcionamiento de la cooperativa, a ser más participativos y a ayudar en su crecimiento y permanencia en el tiempo

Realizar alianza con una academia de baile y música, con el fin de poder brindar cursos a los asociados, tanto para ellos como para sus hijos con descuentos especiales. Este tipo de actividades aportaría mucho a los asociados y sus hijos, ya que les ayudaría a ejercitar su cuerpo en el caso del baile, y a desarrollar habilidades en el caso de aprender a tocar instrumentos, además de que les ayudaría a cambiar su rutina y a tener ratos de esparcimiento, los cuales también contribuyen con la salud mental.

Programar actividades de recreación periódicamente (mínimo 1 por semestre) como eventos musicales masivos o caminatas con el fin de que puedan ser disfrutados tanto por el asociado, como por personas de su familia. Este tipo de eventos también contribuyen con el cambio de rutina, liberación del estrés y salud mental.

15. CONCLUSIONES

- A través de la ampliación del portafolio de beneficios sociales de la Cooperativa se puede aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados en diferentes ámbitos.
- Si los asociados conocen más los beneficios y los utilizan más, se van a sentir más cercanos a la cooperativa y van a desarrollar un mayor sentido de pertenencia hacia ella, lo que se traduce en un mayor tiempo de permanencia, mayor crecimiento de la misma y una base social más sólida.
- Un portafolio de beneficios más integral aportaría a la fidelización de los asociados.
- Un alto porcentaje de asociados de la cooperativa se vinculó a ella en busca de crédito, si estas personas sienten que además del crédito pueden obtener más beneficios, no solo van a permanecer como asociados después de terminar de pagar su crédito, sino que también pueden ayudar a un mayor crecimiento a través de referidos.
- Es importante diseñar una estrategia comunicacional para dar a conocer a los asociados los servicios y beneficios, y de esta manera ampliar las oportunidades del portafolio a partir de involucrar a grupos de interés que prestan servicios en cada una de las localidades donde están las agencias de la cooperativa

16. RECOMENDACIONES

Esta investigación reveló las preferencias de los asociados hacia algunas actividades específicas de recreación y capacitación para la ampliación del portafolio de beneficios sociales. Se recomienda estar atentos constantemente a los intereses de los asociados para así tener una guía que permita siempre ofrecerles lo que necesitan y lo que va de acuerdo a sus intereses y preferencias través de encuestas cortas, entrevistas, sugerencias en papel y a través de la página web.

Se sugiere reforzar capacitación acerca del tema de cooperativismo y beneficios a todos los empleados de la cooperativa, con el fin de que se tenga mayor conocimiento acerca del mismo, y que se hable el mismo idioma. Esto se puede realizar a través de entidades educativas idóneas en la formación en economía solidaria y acreditadas para impartir educación solidaria de la Unidad Administrativa especial de organizaciones solidarias del Ministerio del Trabajo de la Republica de Colombia.

17. BIBLIOGRAFIA Y CIBERGRAFIA

[Balance Social Zabala.pdf](#)

<https://repositorio.coomeva.com.co/handle/coomeva/118>

<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/42/12042/c0ca37d3ef013c43b701ffda3cc1fc1c.pdf>

<https://www.questionpro.com/blog/es/como-combinar-la-investigacion-cualitativa-y-cuantitativa/>

<https://digi.usac.edu.gt/sitios/capacitaciones2017/xela2017/presentaciones/MetodosPlanRegionaISandra.pdf>

<https://www.uvrcorrectoresdetextos.com/post/2019/03/04/-c2-bfc-c3-b3mo-redactar-correctamente-las-conclusiones-y-recomendaciones>

<http://confecoop.coop/images/stories/confecomunica/2016/R%C3%A9gimen%20tributario%20especial%20aplicable%20a%20las%20coop.pdf>

18. ANEXOS

Anexo 1: Tabla asociados de COOFINEP por agencia

AGENCIA	# DE ASOCIADOS
Alpujarra	1688
Apartadó	1919
Belén	1003
Bello	1104
Bolívar	5054
Caramanta	477
Central Mayorista	927
Envigado	2101
EPM	736
Itagüí	1975
Ituango	804
Plaza Botero	1222
Proveeduría	105
San Andrés de Cuerquia	718
San Rafael	674
Santa Barbara	768
Sonsón	457
Turbo	682
Yolombó	1464
Bogotá	1750
Manizales	773
Fuerza de venta externa	314
Microcrédito	278
Microfinanzas	222
Banco de las oportunidades	979
TOTAL	28194

Anexo 2: Carta de solicitud de autorización para realizar encuesta a los asociados de Coofinep



Medellín, 20 de septiembre de 2022

Señor
Mauricio Alexander Villa Mazo
Gerente General
Coofinep Cooperativa Financiera

Asunto: Solicitud de autorización para realizar encuesta a asociados de la Cooperativa

Cordial saludo,

De acuerdo al proceso de práctica que la estudiante Eliana Yanet González Higueta viene realizando actualmente a través de Coofinep Cooperativa Financiera en la modalidad proyecto de intervención, le solicito comedidamente la autorización para aplicar una encuesta sobre beneficios a los asociados de la Cooperativa. Esta encuesta ya fue revisada y aprobada en calidad de asesor de prácticas de la Universidad Católica Luis Amigó, del programa de Administración de Empresas.

Se adjunta formato de la encuesta para su conocimiento.

Cordialmente,

Oswaldo Antonio Salgado Cañaveral
Docente. Oswaldo.salgadoca@amigo.edu.co
Celular 3003912820



Transversal 51A #67B-99 Medellín - Colombia. Tels. +57 (4)4487000
NIT: 490.995.189-9 Vg.ada Mineducación. Correo: ucolocaluisamigo@amigo.edu.co
www.ucolocaluisamigo.edu.co

Anexo 3: Imagen SMS enviado a los asociados para aplicación de la encuesta



A composite image showing a smartphone screenshot of an SMS message on the left and a summary table on the right. The smartphone screenshot is identical to the one above, but the date and time are 'lun., 24 de oct. de 2022 10:00'. The summary table on the right is titled 'Resumen' and contains the following information:

Resumen	
Destinatarios	
SMS ELIANA BAÑE SOCIAL segundo envío...	
Advanced options	
Validity period	48 hours
Delivery speed	Unlimited
Opciones de agendado	
Fecha programada	24 de octubre de 2022 10:00
Huso horario	Colombia / Bogotá (COT)
Ventana de horario de envío	Todos los días 00 - 24

Referencias

Coofinep. (03 de Marzo de 2022). Obtenido de Coofinep:
<https://www.coofinep.com/menu/8/coofinep>

Coofinep. (Informe balance social 2021) recuperado de
<https://www.coofinep.com/destacado/11/balance-economico-y-social>

Moscoso Montes, G. (05 de 02 de 2020). *Centro del pensamiento Coomeva*. Obtenido de
<http://repositorio.coomeva.com.co/handle/coomeva/118>

Lorenzo, L. F., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (1998). Balance Social Cooperativo Integral.

Zabala Salazar, H. (2008). Construcción de un modelo de balance social para el cooperativismo de una región latinoamericana: El caso de Antioquia (Colombia). *Fundacion Universitaria Luis Amigo*.