Revista Empresarial y de la Economía

GESTIÓN SOLIDARIA

LA TECNOLOGÍA NECESITA HUMILDAD: JORGE VERGARA DE IBM

LA CLAVE DE RAPPI: ESCUCHAR AL CLIENTE

LOS CLIENTES DE SEGUROS TODAVÍA QUIEREN VER AL ASESOR

LOS TRES FACTORES CLAVES PARA CONFORMAR UNA RED

SEDUCIR SIN IMPONER

Víctor H. Pinzón cofundador de Coomeva

Noviembre de 2018 - Año 13 - edición 119 - ISSN 19000-7966 Distribución Nacional Gratuita / Colombia

Con el Banquete del Millón se han apoyado diversas causas sociales y hemos construido miles de viviendas.

¡DONA YA!

Juntos podemos lograr que nuestros hermanos venezolanos afronten el futuro con esperanza.

www.minutodedios.org

Informes: Línea Bogotá 587 4441
contacto@minutodedios.org

Dentro de la tecnología algunos puntos de liderazgo

Esta edición la hemos dedicado a la V Convención Financiera realizada por Fecolfín, un encuentro que se ha vuelto obligatorio para las empresas que dentro del sector cooperativo y solidario quieren estar a la vanguardia de los desarrollos tecnológicos, las tendencias del mercado y la capacidad de desarrollar nuevas estrategias para garantizar su permanencia en el presente y futuro.

Un grupo de personajes acapararon la atención de los más de 350 asistentes. El tema de la tecnología, prácticamente no tiene discusión. O el sector se moderniza o simplemente verá menguados los servicios y productos que puede ofrecer a sus asociados.

Sin embargo, en medio de las diferentes charlas encontramos algunos puntos en común, que con una mirada desapercibida no tendrían una relación directa ente sí, pero al ser leídas entre líneas descubrimos como estos expositores revelan características de los grandes ejecutivos, los mismos que se convierten en líderes con el paso de los años.

Víctor H. Pinzón uno de los cofundadores de la Cooperativa Médica del Valle, explicó dentro de la paciencia acumulada durante 95 años, la mitad de ellos dedicados al cooperativismo, cómo las ideas no se imponen. Se presentan de tal manera que sean parte de una seducción ante el grupo, pero si está idea no es buena se debe tener la humildad de aceptar que otra persona puede tener una propuesta mejor.

Entre tanto Jorge Vergara, Chief Technology Officer de IBM destacó que para estar en los primeros renglones de la tecnología se debe tener humildad, la necesaria para que la mente y las ideas no bloqueen la implementación de los nuevos desarrollos.

Por su parte Julián Mayorga, director comercial de Rappi Latinoamérica, señaló que escuchar al cliente y resolverle sus problemas son la esencia de las empresas que quieren tener un éxito comercial. Esta escucha implica el reconocer al interlocutor.

Muchos dirán que estos temas son de Perogrullo, y podrían estarse repitiendo durante años en las escuelas de exitología, las mismas que han logrado cautivar sus públicos. Pero insistimos, no valdrá la mejor tecnología, la máquina más potente, si detrás de ella están hombres pequeños que no son coherentes con sus discursos de integridad.

G

COOPHUMANA
Cooperativa Multiactiva Humana de Aporte y Crédito

¡Afianza tu crédito!

Mejoramos la calidad de vida de sus asociados ofreciéndoles soluciones que faciliten el acceso al crédito, mitigando el riesgo para su entidad.

300 537 8293 www.coophumana.org

CONTENIDO

GESTIÓN SOLIDARIA

Director
Alfredo Alzate Escolar
direccion@gestionsolidaria.com
gerencia@gestionsolidaria.com

Jefe de Redacción
María Fernanda Alzate E.

Equipo Comercial
comercial@gestionsolidaria.com

Patricia Pérez
comercial2@gestionsolidaria.com

Colaboraron
en esta edición
Alveiro Monsalve Zapata

Diagramación y fotografía
Agencia Gestión Solidaria

Teléfonos
2516660
3102467766
Bogotá -Colombia

Impresión y Realización
Agencia Gestión Solidaria

NOVIEMBRE -2018

Las ideas expresadas son responsabilidad de sus autores.

SUMARIO

5. La convención de la esperanza

9. Los clientes de seguros todavía quieren ver al asesor

11. Seducir sin imponer: Víctor H. Pinzón cofundador de Coomeva

14. Los tres factores claves para conformar una red

16. Emprendimiento solidario, actualidad naranja y M.Coady

19. Los token: el siguiente paso de las crip tomonedas

21. El riesgo moral

23. Comerciacoop celebró 22 años de logros

24. La tecnología necesita humildad: Jorge Vergara de IBM

27. La clave de Rappi: escuchar al cliente

28. CLICK

LA CONVENCIÓN DE LA ESPERANZA

La V Convención Financiera Cooperativa Fecolfin 2018, cerró con derroche de conocimiento y compromisos por parte de senadores y representantes para lograr un tratamiento equitativo que impulse y consolide al sector.

POR: *LUIS GUILLERMO SÁNCHEZ. PERIODISTA*

La V Convención Financiera Cooperativa Fecolfin 2018, denominada la Convención de la esperanza, considerada la reunión más representativa del sector en Colombia, y una de las más reconocidas en el ámbito suramericano, cerró con derroche de conocimiento y compromisos por parte de senadores y representantes para lograr un tratamiento equitativo que impulse y consolide al sector.

El evento, organizado por Fecolfin, congregó al sector de cooperativas de ahorro y crédito y financiero, con cerca de 400 asistentes del país y del exterior, entre dirigentes y funcionarios cooperativos, representantes del gobierno, del congreso de la república y de la prensa especializada, en un evento de nivel mundial.

Enrique Valderrama, presidente ejecutivo del gremio, destacó en su discurso inaugural las palabras de compromiso y respaldo del gobierno del presidente Duque con el cooperativismo colombiano, que a su juicio "reflejan el pensamiento del nuevo gobierno en relación con el cooperativismo colombiano y nos llenan de expectativa al ser un reconocimiento tácito de la tarea social y económica que ha desarrollado el sector, a lo largo de 87 años de su historia. Por esta razón, hemos decidido denominar a este evento la Convención de la esperanza."

Dijo igualmente, que "llegó el momento para ejecutar los nuevos cambios que requerimos y que nos permitan ratificar el por qué somos el instrumento válido de apoyo a iniciativas que conlleven a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los casi 4 millones de colombianos cooperativizados en el sistema finan-

ciero, y a sus sus familias en esta nueva etapa de la vida colombiana." Sobre los principales problemas que aquejan al sector financiero cooperativo, hizo evidente su preocupación por el tratamiento discriminatorio "que nos impide participar en igualdad de condiciones con los demás operadores de la industria financiera,"

Sin embargo, con un notorio optimismo, recalcó que "Estamos seguros que podremos avanzar en problemas de cobertura y tasa con los seguros de Fogacoop y Fogafin; en vivienda, con los subsidios de Mi Casa Ya; Findeter, que redujo, y en algunos casos suspendió, los cupos de redescuentos para las cooperativas de ahorro y crédito, y sobre la estigmatización con las libranzas, entre otros tantos"

Por su parte, Ricardo Lozano, Superintendente de Economía Solidaria, aseguró que realizará una serie de reformas para mejorar la supervisión en el sector cooperativo financiero y solidario, a través de indicadores de análisis de riesgo y el manejo eficiente de la tecnología y adelantará un trabajo con las cámaras de comercio, para saber la realidad cuantitativa del cooperativismo en el país.

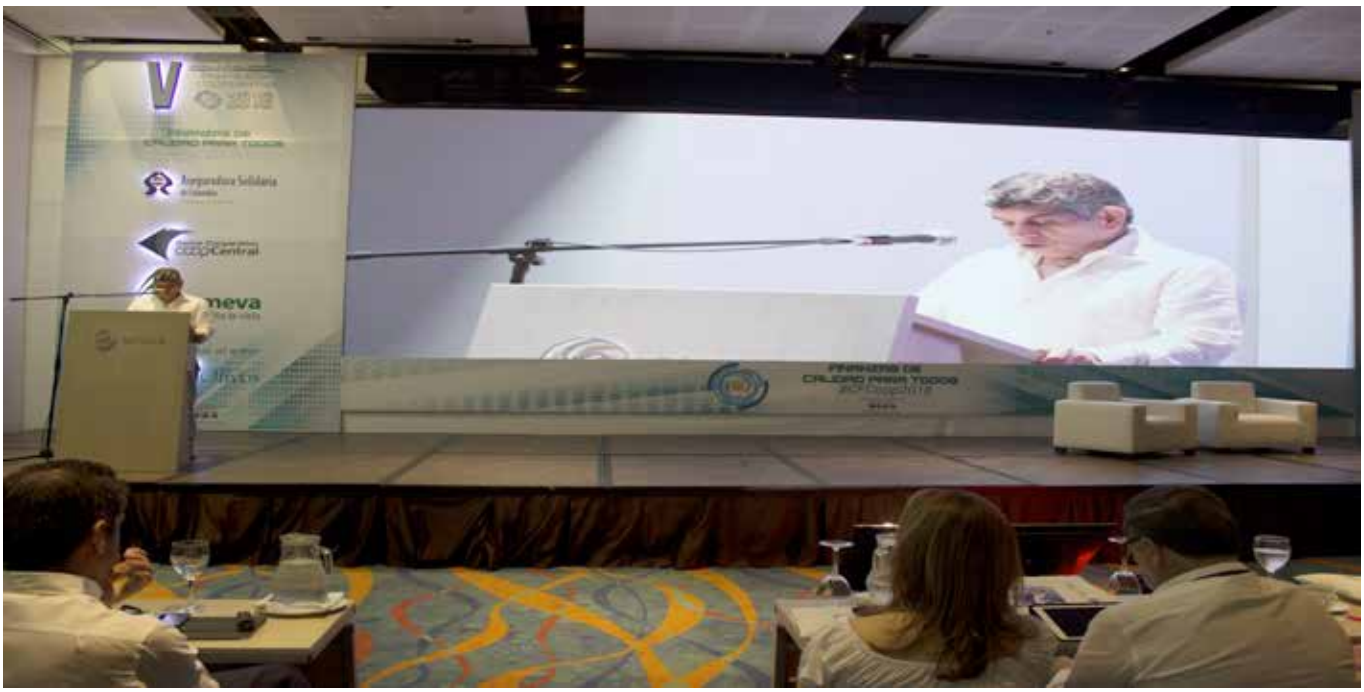
"Vamos a adentrarnos en esa investigación de cuántas son realmente, cuáles son las que están reportando y cuáles no? Se fortalecerá el régimen sancionatorio creo que nos ha faltado un poco y si no tenemos un régimen sancionatorio, ejemplarizante se seguirán creando cooperativas de papel por eso vamos a tener herramientas fuertes para intervenir en el mercado".

Otros representantes del gobierno que intervinieron fueron Rafael González, director de Organizaciones Solidarias, quien ratificó el apoyo del gobierno y el interés particular del presidente Duque por convertir al sector en su aliado estratégico como fuente de desarrollo en regiones que quieren generar emprendimiento y se hará a través del sector de la economía del sector solidario para generar desarrollo socioeconómico en todo el país. Así mismo, Rodolfo Cifuentes, asesor de la delegatura adjunta para la supervisión de intermediarios financieros y de seguros de la Superintendencia Financiera, habló de la calidad y suficiencia de capital en los establecimientos de crédito, contenidos en el decreto 1477 de 2018 y del objetivo de umentar tanto la calidad como la cantidad de capital de los establecimientos de crédito, con el fin de evitar el exceso de apalancamiento y proporcionar mayor cobertura a los riesgos por ellos asumidos..

Durante la Convención, el sector logró afianzar las relaciones con los representantes del gobierno y con el Congreso, a través de varios senadores, cómo Nicolás Pérez, Vicepresidente de la Comisión IV del Senado, Edgar Palacios, de la Comisión III, Horacio José Serpa, y Oscar Pérez Pineda, Pdte. de la Comisión III de la Cámara de Representantes, quien se comprometió a devolverle al sector cooperativo el manejo y administración de los recursos del 20 por cientode los excedentes que se destinaban al fomento de la educación y que "fueron quitados de un manotazo en la última reforma tributaria."•

El mundo tecnológico

Los conferencistas del más alto nivel desarrollaron temáticas de tecnologías. Andy Price, de WOCCU y Lucas Araujo, de Sicredi, hablaron de la innovación, los retos digitales y la ciberse-



En desarrollo del evento, el sector logró afianzar las relaciones con los representantes del Gobierno y con el Congreso

guridad. Daniel Bilbao, co-fundador de Paladin Cyber, un emprendimiento que busca proteger a las empresas medianas y pequeñas de Estados Unidos, hizo lo propio con los ciberataques y resaltó las estrategias de evaluación y seguimiento de riesgo en productos de tecnología.

En este contexto, Jorge Vergara, ejecutivo técnico de IBM de Colombia, abordó el tema de la "transformación digital" con el mensaje de que el sector tiene que repensar los negocios, los procesos y las estrategias de los nuevos productos financieros desde la tecnología para ser competitivos y lograr posicionarse.

Guillermo Arboleda, consultor especial de la Confederación Alemana de Cooperativa, recalcó la importancia de que las cooperativas actúen en red ya que están en desventajas al competir con las redes de las grandes élites de grupos económicos, mientras que las empresas pequeñas y medianas están fragmentadas.

Lucas Araujo, asesor de comunicación, marketing y desarrollo para el Banco Sicredi de Brasil, habló sobre las "estrategias y prácticas para atraer a los jóvenes" y compartió la experiencia de una de las organizaciones Sicredi, modelo del cooperativismo en América Latina. Posteriormente, el señor Jorge Vergara, representante de IBM, hizo referencia a Watson y lo trascendental de la inteligencia artificial para el mundo moderno, así como de los aspectos que las cooperativas deberán implementar para estar a la vanguardia en el mercado.

Julián Mayorca, director comercial de Rappi para Latinoamérica, expuso el modelo de ingresos sostenido para Rappi, apalancado en múltiples propuestas de valor al comercio y en el trabajo conjunto con las compañías más grandes de consumo masivo del mundo. Andy Price, asesor regulador del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, donde participa en defensa de las cooperativas de ahorro y crédito en todo el mundo ante los diversos organismos internacionales de establecimiento de normas, explicó la importancia del lobby como estrategia para conseguir grandes logros.

Francisco Prada, oficial de gobierno corporativo de la Corporación Financiera internacional IFC para Latinoamérica y el Caribe, habló de temas relacionados con el buen gobierno corporativo, estrategias de fortalecimiento y fomento del sector en Colombia y en el mundo.

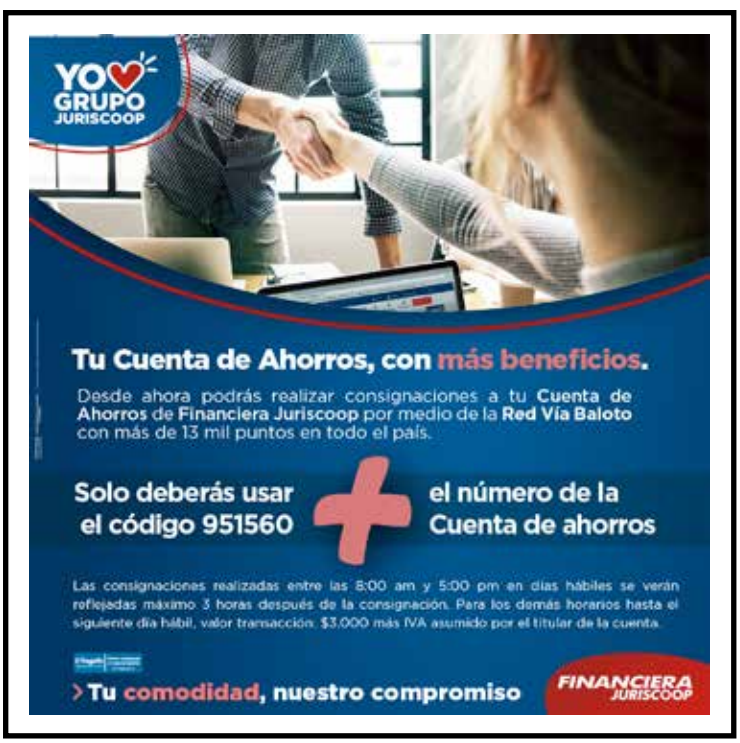
Alexandra Hernández, vicepresidenta del programa Beneficios Económicos Periódicos, BEPS de Colpensiones explicó el programa y la manera en que Fecolfín, como gremio, va articular estos beneficios al interior de las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas. Este programa de ahorro voluntario está diseñado para proteger a quienes no tienen facilidad para cotizar pensión, permitiéndoles construir un capital para la vejez.

Georgean Britton, gerente de ventas de Microsoft Colombia expuso sobre la importancia de la inteligencia artificial y su rol en la sociedad moderna, mientras que su compañero, Edmundo Miralles, director grupo de negocios Cloud, explicó desde su experiencia, la importancia de la analítica en las organizaciones y de cómo las entidades cooperativas podrían implementarlas para fortalecer y maximizar sus procesos

Nueva Ley Cooperativa Financiera

Uno de los temas tratados con mayor relevancia, fue el expuesto por los abogados Hernán Carreño Gómez y Gabriel Mauricio Porras, integrantes del Comité Jurídico de Fecolfín, sobre el anteproyecto de actualización de la Ley Cooperativa Financiera, "por la urgente necesidad de adquirir las condiciones requeridas para lograr un cooperativismo moderno e incluyente, que pueda impactar en el desarrollo y la cooperativización de más colombianos en las diferentes regiones."

Otro aspecto de trascendental importancia fue la firma del acuerdo entre Fecolfin, el Banco Coopcentral y Analfe, en convenio con la Registraduría, para el uso de la biometría, con el fin de disminuir el fraude y la sustitución de identidad, que dentro del sector llega a la suma de cien millones de pesos diarios, según Miller García, director ejecutivo de Analfe



Así mismo, dentro del marco de la celebración del 70° aniversario del día Internacional de las Cooperativas de ahorro y crédito ICUDAY, que se celebra anualmente el tercer jueves del mes de octubre, se otorgó la " Medalla al Mérito Cooperativo Carlos Julio Niño Rodríguez" a los dirigentes Víctor H. Pinzón de Coomeva, Luis Alfonso Marulanda, Contrafaz, Vicente Antonio Pabón Monroy ,Congente y Gustavo Frías Celis de Cooprofesores. G

Miller Garcia, presidente de Analfe y Enrique Valderrama, presidente de Fecolfin.

Propuestas al Gobierno

Enrique Valderrama Jaramillo presentó las propuestas del gremio al gobierno, al considerar " que llegó el momento de los compromisos y las acciones concretas tanto del sector como del gobierno nacional".

Fogacoop y Fogafin

Abocar el estudio y aprobación de alguna de las siguientes alternativas:

- Que se nos de la discrecionalidad de elegir a qué fondo pertenecer, entre Fogacoop y Fogafín.
- La creación de un fondo de naturaleza mixta.
- La autorización legal para que el movimiento cree su propio Fondo.

Vivienda

- Que se permitan a las cooperativas de ahorro y crédito acceder al subsidio del 2.5% que ofrece el gobierno a la clase media.

Findenter

- Que con cargo al presupuesto nacional, se cree un Fondo Rotatorio para la vivienda cooperativa manejada por Findeter, con el objeto de evitar salir a buscar recursos en el mercado.

Crédito agropecuario

- Que los recursos del Estado y de organismos internacionales, sean canalizados a través de los bancos de propiedad cooperativa y otras entidades del sector, debidamente autorizadas para tal fin.

Revisar otros obstáculos por la regulación

- La imposibilidad para apertura cuentas de ahorro electrónicas.
- La diferencia en la rete-fuente sobre rendimientos de Cdats fijadas en el 7% para el sector, y en el 4% para el financiero tradicional.
- La limitación de inversión de recursos públicos en cooperativas de ahorro y crédito.

Compromisos del sector

- Involucrar e integrar a la gente joven para hacerlos participes de las bondades del cooperativismo dentro del relevo generacional.
- Fortalecer capital institucional.
- Uso de tecnología y redes.
- Implementación Biometría.
- Reforma ley 79.
- Continuar con propuestas a Congresistas.
- Consolidar la Red de Federaciones.

LOS CLIENTES TODAVÍA QUIEREN VER AL ASESOR

El 85 por ciento de las ventas de Aseguradora Solidaria de Colombia se realizan a través de sus 1800 intermediarios, una fuerza de venta independiente vinculada a sus 47 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional.

Carlos Arturo Guzmán Peláez presidente de Aseguradora Solidaria describió como se comporta el mercado colombiano, a pesar de la llegada de nuevos competidores internacionales y el desarrollo de nuevas plataformas tecnológicas que llevarían a pensar que el factor humano sería menor en el proceso comercial, pero por el contrario el colombiano sigue prefiriendo un asesor que conozca sus necesidades y busque por él las mejores ofertas.

Con una gran frecuencia los consumidores de seguros desconocen la empresa qué tiene a su cargo la póliza y solo cuando ocurre un siniestro se cercioran que empresa los ampara, pero preguntándole a su asesor, explicó el ejecutivo.

Un portafolio diversificado

El portafolio de Aseguradora Solidaria hoy está constituido en un 50 por ciento por seguros de personas, en el rango de vida y grupo; el 25 por ciento son automóviles y el otro veinte por ciento son otros ramos, por ejemplo Soat, general.

El ejecutivo destacó que hasta ahora la operación comercial de la compañía no se ha visto afectada con la llegada de nuevos jugadores internacionales. “Estamos especializados en nichos de pequeños seguros, con una red de oficinas importantes. Hoy tenemos una red de

Carlos Arturo Guzmán Peláez presidente de Aseguradora Solidaria, advirtió que a pesar de los avances tecnológicos para la industria aseguradora en el mundo y que llegan lentamente a Colombia, los usuario siguen prefiriendo ser atendidos directamente por un asesor.

47 oficinas en todo el país, es una de las redes más importantes y hay mercado para todos. Finalmente en seguros como el de automóviles tan solo el 30 por ciento de los carros están asegurados, las viviendas tan solo el diez por ciento están aseguradas. "Entonces hay mercado para todos", dijo Guzmán Peláez.

Pero mientras en el mundo muchos cuestionan las grandes infraestructuras y redes de oficinas, llevando la atención de seguros y financieras a plataformas digitales, en Colombia el mercado sigue siendo tradicional.

"Para el tema nuestro que son seguros pequeños, de estratos bajos, realmente se necesitan oficinas. Recordemos que el mundo de los seguros es de intermediación, con intermediarios seguros, donde se mezcla tecnología con presencia de oficinas, tal vez para el sistema de oficinas para el sistema de la banca pueda que cambie por tecnología, pero para el seguro para los estratos populares hay que hacer presencia con la gente. El 85 por ciento de nuestras ventas son con intermediarios, y no solo para la Aseguradora Solidaria. Es para todo el mercado colombiano y en el mundo sigue siendo intermediario", dijo.

La condición de la atención personalizada obliga a una mayor profesionalización de ese intermediario, más aún cuando la Superintendencia Financiera exige que las empresas den formación sobre los productos, teniendo en cuenta lo que esto representa para la economía. Lo que reprecobrar un siniestro.

"Nosotros le invertimos un proceso de tres meses de entrenamiento a alguien que a empezar una clave de primera vez. Lo llamamos un intermediario productivo después de que vender cinco millones y con esa venta se pone una comisión del 30 por ciento, es decir un millón y medio de pesos. La verdad es que es muy interesante, hay mercado y si uno tiene contactos es importante como actividad profesional", dijo.

Carlos Arturo Guzmán señaló que a pesar de la llegada de grandes corredores el intermediario, o vendedor de maletín es fundamental dentro de la estrategia comercial. En el caso de Aseguradora Solidaria son 1800 profesionales, quienes también trabajan para otras empresas y así construyen un portafolio profesional,

Lo nuevo en seguros

En el sector está penetrando fuerte el seguro de desempleo, Aseguradora Solidaria tiene con el Fondo Nacional del Ahorro una póliza, que cuando la persona queda desempleada, se le respalda su crédito por seis meses o un año y se le paga la cuota del crédito.

"También es importante destacar que nosotros trabajamos, igualmente con nuestro dueño, en todo el sistema del seguro exequial, donde hoy hay más de seis millones de colombianos amparados a través de la red de los Olivos, que es la red más importante, en ese renglón algo hace Mafre, algo Liberty en ese rango", dijo.

Pero el mejor producto para la empresa cooperativa en los últimos meses ha sido el seguro hipotecario. "La diferencia es que con el crédito hipotecario, por el decreto que salió hace tres años, podemos ofertar muchas aseguradoras y se debe adjudicar a la de menor tasa. Es decir, nos estamos volviendo unos reguladores del precio y es así como hoy tenemos 18 instituciones que tienen nuestro seguro de vida, con el que cubrimos su obligación hipotecaria cuando fallece.

2018 ha sido un año particular

"Paradójicamente para nosotros el 2018 ha sido un año demasiado bueno. Mientras el sector crece el cuatro por ciento, nosotros estamos creciendo el 24 por ciento y estamos creciendo y estamos doblando las utilidades del año pasado, a pesar de ley de garantías, de elección del presidente, a pesar del mundial de fútbol, este negocio del crédito inmobiliario fue una alternativa para nosotros de crecer en el mercado", dijo.

Con estas cifras hay que destacar que la siniestralidad general del sector está alrededor del 30 por ciento. Es una siniestralidad baja, no solo para nosotros, si no para todo el sector.

G

"Estamos demostrando, que podemos competir con multinacionales, siendo una empresa 100 por ciento del sector cooperativo, estamos en la jugada": Guzmán Peláez.

Seducir sin imponer: Víctor H. Pinzón

Víctor H. Pinzón Parra es de profesión médico pediatra, pero quienes lo conocen lo catalogan como uno de los pioneros del nuevo cooperativismo colombiano con sus 96 años de edad.

Con una envidiable lucidez sobre los temas nacionales y una actividad ejecutiva que pocos pueden seguir, el doctor Pinzón Parra cuestionó al mismo movimiento cooperativo y advirtió la necesidad de una mayor participación de éste en las discusiones de los temas nacionales.

Entre tanto la necesidad de un cooperativismo con énfasis en la producción; enfocado a la seguridad alimentaria; la protección de la mano de obra y el medio ambiente son otras de las tareas pendientes para el sector.

En el diálogo con GESTIÓN SOLIDARIA este experto dio las pautas para un nuevo liderazgo y los pasos para que quienes están al frente de las empresas solidarias asuman el reto de pensar primero en lo humano, mientras buscan los resultados numéricos que exigen los mercados.

El pasado mes de octubre Víctor H. Pinzón Parra, fue galardonado con la Medalla al Mérito Cooperativo "Carlos Julio Niño Rodríguez" 2018. entregado por la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fecolfin.

Gestión Solidaria: *Usted señala que el afán de hacer muy rentable una operación hace que los equipos directivos se concentren en la búsqueda de nuevas tecnologías, pero de lado dejan lo humano ¿Está pasando eso en el cooperativismo?*

Víctor H. Pinzón: Sí, y sobre todo se ve en el cuidado que se debería tener. Indiscutiblemente el cooperativismo tiene que entrar en esto de la tecnología de lo contrario lo arrasan. Pero aquí lo fundamental es que además de eso no pierda la identidad cooperativa, el valor, los principios cooperativos. Es decir, el aspecto humano del cooperativismo, no lo podemos perder frente a la tecnología y no tiene porque perderse. En eso debemos ser muy cuidadosos, no simplemente, igualarnos a los demás sectores, perdiendo la parte humana del cooperativismo que es lo que nos distingue, eso lo debemos preservar y cuidar mucho.

Una reflexión sobre las características que deben tener los líderes cooperativos hizo el cofundador de Coomeva

Gestión Solidaria: *Explicaba el expositor de IBM que se necesita mucha humildad y dejar de lado el ego, sobre todo en el afán de defender la decisiones y volver esas propuestas una competencia dentro de entidades colegiadas, en entidades como estas ¿Usted que lleva tantos años y ha logrado hacer cumplir muchas de sus propuestas, cómo se hace para que ese ego no lo domine cuando sabe que tiene que imponer una decisión o seducir con ella?*

V.H.P.: Seducir… En primer lugar tiene uno que estar muy convencido, muy seguro, de eso que quiere trasmitir, de eso que está llevándole a los demás. No podemos por el hecho de tener el conocimiento de algo, creer que tenemos todo el poder, toda la facilidad para que nos creamos superiores a los demás. Para mi un factor fundamental en la vida es la humildad. Eso sí no se me escapa a mi nunca y seguramente eso a mi me ha ayudado mucho. La humildad lo lleva a uno a la sencillez. A evitar los riesgos de la envidia, de las iras, de molestarse uno por cualquier cosa, como seres humanos. Estamos sometidos a todo esto, en cambio la humildad, le da a uno serenidad, tranquilidad, le evita esto de guardar rencor, el odio. Lo que nos lleva y que tanto nos ha perjudicado, en esto... Si vamos a poner un ejemplo miremos el país, donde cada quien quiere sobresalir por su lado y olvidarse de los demás, eso no, si no salimos todos adelanten. Mucho menos si uno pretende que es el que se las sabe todas, que uno tiene poder, lo que es solamente el ego. En cambio la humildad lo lleva uno a compartir, a enseñar, a participar, a instruir y no sufre que es lo más importante.

G.S.: *¿El cooperativismo hace a los hombre más grandes o el cooperativismo necesita de hombre grandes?*

V.H.P.: No. Si consideramos un hombre grande a ese humilde del que estamos hablando, es el que se entrega a los demás. Eso es un hombre grande, el que se entrega a los demás con humildad.

"La sociedad no nos tiene en cuenta, el Estado menos y no sabe que es eso del cooperativismo y que estamos haciendo. No es que nos marginen, somos nosotros mismos los que nos estamos marginando" V.H.P.

G.S.: *¿Qué está pasando en el cooperativismo. No hay un relevo como se esperaba, quienes están llegando lo hacen con énfasis en lo técnico y con una visión menos cooperativista?*

V. H. P.: Estamos dejando mucho el cooperativismo. Estamos perdiendo esa parte humana de la que hablábamos antes. Sobre todo nos estamos quedando rezagados. El cooperativismo que está haciendo frente a esta situación que está viviendo el país por ejemplo frente al proceso paz, este es el ejemplo más típico. Considero que no hay una organización, un movimiento más capacitado, más preparado precisamente para esto… que genere un cambio en la sociedad, precisamente por esos valores y principios del cooperativismo. Eso nos da un poder extraordinario para esos cambios que necesita la sociedad, pero tenemos que hacerlo. Nosotros no podemos marginarnos de la situación que vive el país, no podemos marginarnos de la construcción de la paz, que es lo que tenemos que hacer todos los colombianos y el cooperativismo está perdiendo esa oportunidad. El movimiento cooperativo no puede mantenerse marginado, ausente, tiene que hacer acto de presencia ante la sociedad, ante el Estado, pero con hechos con propuestas claras y concretas de que es lo que puede contribuir el movimiento cooperativo a la paz, que esa es una construcción de todos los colombianos, todos estamos obligados a construir la paz y repito, el movimiento cooperativo no puede mantenerse marginado, ausente de la situación actual del país.

"Todos estamos obligados a construir la paz. El movimiento cooperativo no puede mantenerse marginado, ausente de la situación actual del país".

G.S.: *¿Pero pareciera que al tema de la paz, hay que sumarle todos los temas nacionales. Es un sector endógeno, le cuesta mirar hacia afuera?*

V.H.P.: Pero mucho. Y por eso la sociedad y el Gobierno no nos tiene en cuenta y no saben que es eso del cooperativismo y que estamos haciendo. El Estado sí que menos, por eso nos margina. No es que nos marginen, somos nosotros mismos los que nos estamos marginando. Es no puede continuar así. Y eso no es solamente cuestión de renovación, lo que es fundamental lógicamente, que ingresen nuevas generaciones, jóvenes y los viejos estamos obligados a hacerlo, comprometernos con los temas nacionales.

G.S.: *¿Pareciera que el*

cooperativismo está concentrando su intervención en el sector de servicios financieros, pero usted está dentro de un proyecto que busca la producción de comida, producir agua. Nos falta un cooperativismo de producción, un cooperativismo agrícola, de distribución. Nos falta llegar a ese productor raso?

V.H.P.: No le quepa la menor duda. Por eso la propuesta que vengo haciendo hace dos años, sin mayor respuesta, cooperativizar al campesino ¿Para qué? Para dignificarlo. Es el campesino la víctima de todo este conflicto que hemos vivido. Explotado, abandonado. Y nosotros disfrutando lo que produce y es como si no nos interesara ¿En qué condiciones vive? ¿Qué educación tiene? Qué capacidad tiene de educar a sus hijos. De educarse ellos. Que capacidad de servicios, de salud, de vivienda tienen. En que vivienda viven estos campesinos? Y ¿Acaso no son colombianos también? ¿Cuántos son? Doce millones de campesinos hay en le país ¿Y cuánto es el territorio que tenemos en Colombia? 111 millones de hectáreas es el área rural, en bosques hay un porcentaje alto, pero para la agricultura tenemos más de 60 millones de hectáreas ¿Sabe cuantas se están explotando ahora? Ocho millones de hectáreas apenas. De manera que todo se está perdiendo. Tenemos los elementos; tenemos al campesino, que es la parte humana; tenemos la parte material, la tierra; tenemos recursos, con esto de posconflicto se fijaron muchas posibilidades de colaborar con el movimiento cooperativo, para que la Reforma Agraria se haga a través de entidades solidarias como las cooperativas y todas las asociaciones sociales solidarias. No lo estamos aprovechando. Es un peligro, es un riesgo que perdamos esta oportunidad, de participar en el tema y organizar a estos productores.

G.S.: *¿Internacionalmente cómo ve el cooperativismo?*

V.H.P.: Lo veo también bastante quieto. Para estos movimientos sociales qué tienen que hacer. Tratar el tema de la pobreza y qué estamos viendo en el mundo. Muchos menos millonarios, pero con muchísima más riqueza y muchos más pobres. Esa es la situación. ¿Qué está haciendo el cooperativismo para voltear esa situación, para acabar esa miseria que hay en el mundo? No hay planteamientos serios sobre esto y le puedo hablar de otras situaciones también en las cuales el cooperativismo tiene todas la posibilidades de participar, por ejemplo en la expectativa de vida, que cada vez se va incrementando, es decir, cada vez vamos a tener más viejos en el mundo ¿En qué condiciones los vamos a tener? ¿Para qué es el crecimiento, para qué esa expectativa de vida, cuando científicamente se hacen grandes esfuerzos? Para tener viejos pobres abandonados, eso es absurdo, eso es imposible. Todo el mundo quiere vivir más. Ah bueno, la ciencia está satisfaciendo eso. Incrementando la expectativa de vida, pero ¿Nosotros, la sociedad qué está haciendo para que ese anciano viva en buenas condiciones? No hay una respuesta del cooperativismo aunque es un área social amplísima para el cooperativismo. G

27 médicos visionarios que el 4 de marzo de 1964 se unieron para crear a Coomeva. Uno de ellos Víctor H. Pinzón fue presidente del Consejo de Administración y gerente general de la Cooperativa por varios años.

Los tres factores claves para una red

En Antioquia las cooperativas están consolidando redes como mecanismo de desarrollo local, conformadas entre asociados, cooperativas y gremios.

Guillermo León Arboleda Gómez durante años ha estudiado las ventajas de crear redes como forma de colaboración entre sus miembros para desarrollar nuevos negocios y potenciar los que ya tienen sus partes.

El ejecutivo ahora vinculado a la Confederación Alemana de Cooperativas (Dgrv) señaló que en Antioquia se ha dado como estrategia fundamental la creación de redes. El lograr que la integración sea efectiva desde la practica. Ahora la estrategia es la integración y la estructura, o sea la configuración de esa estrategia son redes de colaboración solidaria.

Las redes en el cooperativismo pueden ser de tres tipos: 1. Entre cooperativas, donde la unidad articuladora puede ser una asociación, o un ente como la Dgrv, donde fundamentalmente son los entes gremiales los que actúan como articuladores. 2. El segundo nivel es entre asociados, entre diferentes empresas o una sola, la unidad articuladora es la cooperativa. Allí hay que poner a funcionar los circuitos económicos, porque dentro de esos asociados hay gente que produce, gente que consume, hay gente de diferentes sectores, pero como están desconectados y el vínculo solamente es el ahorro y el crédito, entonces hay que ayudarlos a que estas relaciones se articulen entre si. 3. El tercero son las redes en la comunidad local, donde actúan las cooperativas. También ahí la unidad articuladora es la empresa solidaria, explicó.

"¿Qué pasa ahí, que las redes en los municipios pueden ser sectoriales o intersectoriales y es como se determinen para viabilizar la economía local a través de los canales de comercialización, no especulativos, y sí orientados a lo que se conoce como el comercio justo, del que somos responsables. Entonces. Sí yo soy una cooperativa, yo tengo que hacer mi entorno inviable para yo ser viable. Cuando yo viabilizo este entorno a través de proyectos productivos estoy generando mejor bienestar en las comunidades y un vínculo diferente con las cooperativas", dijo Arboleda Gómez.

Explicó el analista que con esa economía de escala se pueden alcanzar nuevas cosas y una mayor prosperidad. "Yo digo que las sinergias entre el sector cooperativo son insospechadas, porque ni siquiera nos hemos puesto a pensar en qué nos podemos juntar. Una de ellas son la economía de escala, pero otras son proyectos productivos", dijo.

Elementos fundamentales

"El primer elemento necesario para construir una red es confianza. Sin confianza no hay red y eso no se transa en un ambiente comercial, eso hay que construirlo", dijo.

El segundo elemento se llama formación y educación, para que la gente se potencialice a través de esa educación y empiece a generar nuevos conocimientos, innovación y cambio de cultura.

El tercer factor fundamen-

"El primer elemento necesario para construir una red es confianza.

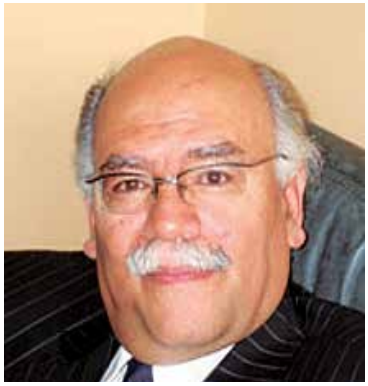
tal que puede influir en el éxito de una red para el sector solidario es la de un banco de proyectos y en éste se hace con modelos de negocios.

La financiación va por el lado cooperativo y en este caso la Confederación Alemana de Cooperativas está colocando esos recursos para hacer ese tipo de redes, explicó Arboleda Gómez.

"La primera red que hicimos en Confecoop Antioquia fue a través de un Prodes de Acopi (Programa de Promoción del Desarrollo Económico Sostenible) y nosotros de ahí, empezamos a construir una propia metodología, ese proyecto para la primera red costó 50 millones de pesos, de los cuales Confecoop Antioquia puso 25 millones de pesos. Eso se reproduce en economías de escala. Ya hay por lo menos nueve proyectos de compras compartidas y se creó una empresa de compras compartidas que se llama Sinergia Solidaria que es el centro de servicios compartidos. Entonces las economías de escala son infinitas pero se calcula, más o menos, que en compras y papelería, o un contact center, o los seguros de una empresa que se llama Vamos Seguros, ya ha generado entre un 11 a 15 por ciento de margen de ganancia. **G**

Guillermo León Arboleda Gómez señaló que tan solo en elementos operativos las primeras redes del departamento de Antioquia han generado márgenes financieros superiores al 15 por ciento, Adicionalmente se está dando una nueva dinámica de los negocios.

Emprendimiento solidario, actualidad naranja y M. Coady



Conviene a veces volver a los orígenes de emprendimientos solidarios que han dejado huella en el movimiento cooperativo americano, incluida Colombia, que aportarían hoy en día, grandes lecciones a muchos jóvenes emprendedores que desearían contribuir a la construcción de una nueva economía alternativa, diferente a la economía naranja que se nos propone actualmente en el país.

POR: ALVEIRO MONSALVE Z. / CONSULTOR

Todo empezó en Antigonisch A finales del siglo XIX, Antigonish era un poblado de pocos habitantes situado en la península de Nueva Escocia, en Canadá, hacia el Océano Atlántico.

Desde 1550 se tiene noticia de que a esta península llegaba un gran número de inmigrantes escoceses, irlandeses y franceses –en el propósito de construir bienestar para sus familias- que con mucho esfuerzo viajaban de Europa a Canadá. Buscaban hacer fortuna mediante la pesca de langosta, bacalao y salmón o a través de explotaciones madereras, minería, ganado, o cultivo de fresas, manzanas y papas.

Desde 1866, se registra en Antigonish el nacimiento de la Universidad San Francisco Javier. Sus estudiantes, católicos y no católicos, provenían de las regiones marítimas y sus profesores, religiosos en su mayoría, se habían formado en Roma, Montreal o Quebec. En 1910, recién ordenado sacerdote en Roma a la edad de 28 años se incorpora como docente a la Universidad un activo joven, alto, corpulento, de amplia frente y rostro amigable, de nombre Moses Michael Coady. Su voz clara y armoniosa, sus palabras elegantes pero sencillas, sus frases convincentes, lo destacaron posteriormente como un orador reconocido entre la comunidad católica de su época.

Universidad San Francisco Javier

El Padre Coady comprendía muy bien las necesidades e intereses de los campesinos y obreros de las provincias marítimas, teniendo en cuenta que también él, como ellos, había nacido en una granja -en la misma Nueva Escocia, en 1882-, se crió haciendo labores del campo como casi todas las familias irlandesas, hijo mayor de doce her-

manos; desde muy joven comenzó su preocupación por el alto número de jóvenes que se quedaban sin empleo en las fábricas de acero o en las minas de carbón y por esta razón migraban a Boston a trabajar en servicios domésticos de toda índole.

Cierto día, cuando aún no había cumplido sus veinte años, el joven Coady determinó aplicarse al estudio académico con el mayor ahínco y prepararse en los más amplios conocimientos –sobresalía en matemáticas-, para poder ayudar a sus coterráneos en la organización de empresas productivas y rentables, de tal manera que tuvieran una buena razón para permanecer felices en la tierra.

Universidad y comunidad

En la Universidad San Francisco Javier, cuando estaba a punto de estallar la crisis mundial capitalista de los años 30, se respiraba un agitado ambiente de cambio y sensibilidad social entre los estudiantes y profesores. Fue creado entonces en 1928 el Departamento de Extensión –desde 1921 ya existía en la Universidad la Escuela del Pueblo-, con el fin de impartir educación para adultos, educación para las personas del común, "trayendo así el pueblo a la Universidad".

El Padre Coady, a sus 47 años, fue nombrado director del Departamento de Extensión desde donde asumió sin descanso la misión de impulsar una nueva cultura de organización económica y social entre los pescadores marítimos, los taladores de madera, los obreros de las minas, los granjeros y agricultores de toda la península de Nueva Escocia. "El principio de la reforma social fue la reforma económica"; esto fue claro desde el comienzo para el futuro movimiento de Antigonish.

Fue amplio el número de sacerdotes y profesores -vinculados a la Universidad San Francisco Javier-, que por esa época se comprometieron con la acción

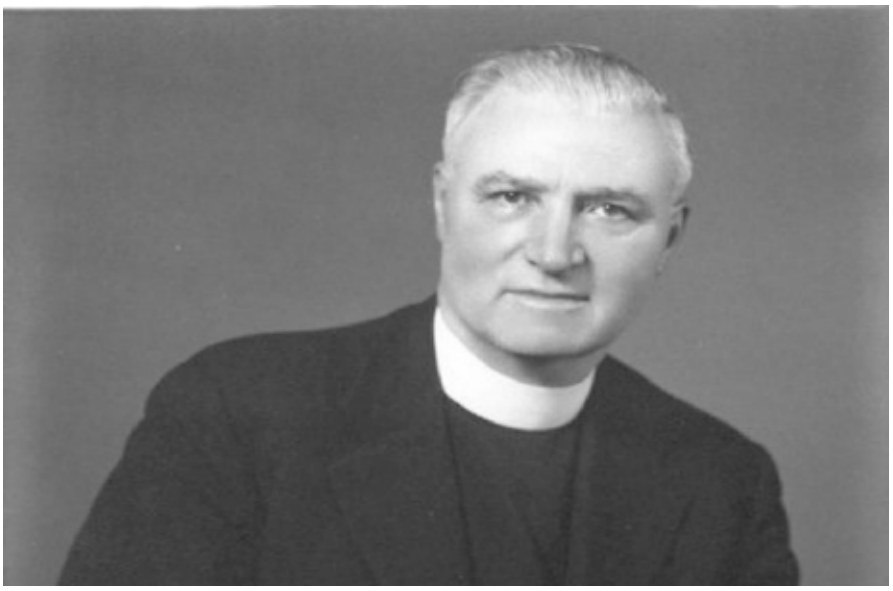


Foto: www.thestar.com

Moses Michael Coady

educativa para adultos por medio de la cooperación económica.

Sobresalieron Alexander Thompson –que tenía contacto directo con Juan Bosco, eminente educador de Italia-, Joseph Alexander Mac Donald, Hugo McPherson y M. Thompkins. Estos dos últimos viajaron por todo el mundo en busca de nuevas ideas educativas. MacDonald ayudó a consolidar el cooperativismo de Puerto Rico. En este grupo se destacó el P. Coady por su espíritu emprendedor y sus convicciones basadas en el cooperativismo puro de los Pioneros de Roschdale.

Todos ellos encontraron en los Clubes de Estudio, en las Asambleas de discusión y análisis, en los trabajos de equipo para encontrar soluciones colectivas a los problemas económicos, en los Círculos de Ahorro o de Consumo y en las novedosas experiencias educativas entre adultos -donde los que más sabían ayudaban a los que menos sabían-, la filosofía básica que dio proyección internacional al Movimiento cooperativo internacional de Antigonish.

Dueños de su propio destino

Ya mayor Monseñor Coady, "con alma de poeta y mente de matemático", como escribió en su biografía Alexander Ladislaw destacado cooperativista de la ACI, después de sufrir un pre infarto que menguó un poco su vitalidad, en el silencio de su habitación comenzó a escribir un libro maestro, lleno de sabiduría, digno de leer por todo cooperativista, sobre su experiencia incomparable con el movimiento Antigonish, que tituló: "Dueños de su propio destino".

A lo largo de las páginas de este libro es posible descubrir los secretos del bienestar social de la gente trabajadora alcanzado mediante la educación para adultos, la participación de la comunidad y el progreso autónomo de su organización económica a través de cooperativas. Con base en las lecciones de su propia experiencia, el Padre Coady sentó las bases de lo que sería hasta el presente la versión Antigonish sobre los principios de los Pioneros de Roschdale:

1. El ser humano está por encima de todo.
2. Reforma social a través de la educación.
3. Educación pertinente con la realidad económica.
4. Educación a través de grupos de acción.
5. Reforma social para cambiar las instituciones.

Padre Ramón González Parra

6. La finalidad del movimiento de Antigonish es lograr el bienestar y la vida plena y abundante para toda la comunidad.

Los trabajadores –escribía M. Coady, "deben ser forjadores de su propio destino y la comunidad no debe esperar soluciones de agentes externos. Es la comunidad, como organismo vivo la que cure sus propios males, mediante la acción armónica de sus miembros y estando organizados bajo un principio vital en forma de cooperativa".

"La curación de la sociedad tiene que venir de adentro, tiene que ser acción de grupo, de esencia cooperativa, que es el único medio a través del cual la sociedad puede llegar a ser una sociedad justa".

En palabras de su discípulo Alexander Laidlaw: "si las cooperativas van a ser un movimiento popular verdadero, deben generar su propio poder desde adentro".

Los Clubes de Estudio

Los Clubes de Estudio Antigonisch se han utilizado ampliamente en África, el Caribe, Latinoamérica y el sur de Asia, particularmente en las aldeas de las zonas rurales y su metodología, enfoque pedagógico y positivos resultados prácticos, fueron el comienzo de la "evaluación y planeación rural participativa", de la cual se ocupó ampliamente en Colombia el Dr. Rymel Serrano Uribe, entre los años 58 y 60 del siglo anterior, desde la creación en Bogotá, de Indesco Instituto de Economía Social y Cooperativismo, con Carlos Uribe Garzón, hace ya 60 años.

El Padre Ramón González Parra, quien aún vive en San Gil, aplicó también la metodología de Antigonish en el desarrollo del proceso de transformación económica, social y cultural, en la Provincia de Guanentá, Santander, promovida por su diócesis desde Sepas-Coopcentral, durante más de cuarenta años.

Debido a que los Clubes de Estudio en Nueva Escocia aumentaron la capacidad y voluntad de las personas más pobres a participar en su propio desarrollo económico y social, fueron una de las innovaciones más significativas en la línea de las cooperativas de ahorro y crédito, fundadas por Raiffeissen en Alemania, hacia 1864 y de Alfonso Desjardins en Quebec que dio origen hacia 1900 a las Credi Union norteamericanas.

Pedagogía internacional Antigonisch

En 1958 la Universidad San Francisco Javier creó como unidad independiente el Instituto Internacional Coady con el propósito de fortificar la pedagogía educativa de Antigonish a nivel mundial, un año antes de fallecer M. Coady a la edad de 77 años.

Grandes pedagogos cooperativos: el padre Coady desde Antigonisch, Alfonso Desjardins desde Quebec, James Peter Warbase desde Norteamérica. Antonio Fabra Rivas, español, radicado en Popayán, unido a Francisco Luis Jiménez, fueron destacados pioneros del cooperativismo en Colombia. Grandes entre grandes. Tengamos la seguridad, que la filosofía del modelo cooperativo, o del modelo solidario, como se le quiera llamar, haría mucho más por la transformación del país, que la economía naranja de la cual se espera tanto en la actualidad. G

Los token: el siguiente paso de las criptomonedas

Esta unidad de valor puede ser creada y regulada por una comunidad para interactuar con un producto especifico o una región.

El ingeniero Oscar Antonio Bazoberry explicó que los tokens son expresiones matemáticas que no tienen un respaldo como el de una moneda tradicional, pero si una expresión matemática que se genera por su utilización.

"El token una unidad de valor que una organización crea para gobernar su modelo de negocio y dar más poder a sus usuarios para interactuar con sus productos", definen los expertos…

El analista boliviano invitado por la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fecolfin) a su V Convención Financiera Cooperativa en Cartagena, señaló que este modelo que reemplaza en algunos casos a las monedas tradicionales, permite generar nuevos modelos económicos y fortalecer la actividades de sectores que los implementen.

Un ejemplo básico de la utilización de un token, es el que se hace en un parque de diversiones. Donde el usuario compra determinado número de tokens para poder utilizar los juegos, en la medida que realiza el consumo puede recargar, con una nueva compra. Entre tanto el parque acumula divisas para otro tipo de transacciones.

Ingeniero, Oscar Bazaberry, señaló que el token es una expresión numérica que permite el intercambio de bienes y servicios pero que es regulado por una comunidad lo que además permite identificar su uso por parte de la misma.

Otro ejemplo de este tipo de monedas es el que puede realizar una comunidad de productores, que de manera regulada pueden determinar que un token sea el utilizado para la región, para el sector productivo e incluso sea utilizado como unidad de valor para todo un mercado global de dicho producto. "Con este ejemplo podemos ver que los tokens pueden ser utilizados para dar liquidez, créditos y compras especializadas para los sectores que los utilicen.

El futuro de los tokens puede ser tan atractivo o más que el las criptomonedas actuales, que poco a poco han ido ganando terreno dentro de las diferentes economías, pero que son fuertemente cuestionadas por los bancos centrales.

Con los token al ser regulados por comunidades, sectores económicos e incluso países, su respaldo y confianza es mayor, pues es un commodities el que le da la identidad a este medio de transacción y genera en torno a el una expresión del circuito económico.

"Vemos una ventana de cinco años, donde el resultado de la utilización de los token se consolidará, por ejemplo ya existen cinco países que dentro de su reglamentación interna han permitido la utilización de este modelo. El tema no pasa por la presencia o no de una moneda fuerte o débil, es en el caso de los países una decisión política. La ecuación va más por los países que se dan cuenta que la tecnología puede cambiar la manera de todo su sistema productivo, más en países con una visión a largo plazo como Dubai, Singapur, Japón, Suiza, son países que realmente están tomando ventajas para este mecanismo de valor", dijo.

Este tipo de expresiones matemáticas permiten además el desarrollo de un sector, pues al concentrar los recursos en éste no se da una fuga de capital a otros bienes o servicios, es decir si una comunidad de productores tiene un token específico para determinado producto, todas las transacciones que se realicen serán para el desarrollo del mismo, compra y venta de materia prima, maquinaria e incluso para el pago exclusivo de mano de obra.

El token es el futuro porque realmente es una moneda inteligente.

Aunque los gobiernos no ven con buenos ojos a las criptomonedas o cualquier otro tipo de expresión monetaria que reemplace sus monedas actuales, ya se están dando los primeros pasos. "Ese es un reto porque hay también un problema de percepción, si un gobierno organiza muy bien, este mecanismo se vuelve un activo para el Gobierno. Pero para un gobierno que no lo regula bien si puede haber problemas. En la China por ejemplo ha empezado a haber todo tipo de criptomonedas y el Gobierno ha empezado a controlarlos. De todas manera sí reclamamos cierto nivel de regulación", dijo el ingeniero boliviano.

"También se excluyen con este modelo a quienes de alguna manera no aceptan los token. La comparación fundamental es que la moneda clásica es una expresión básica de valor, porque no tiene ninguna inteligencia en la medida en que se va utilizando, mientras que un token permite identificar la trazabilidad del mismo dentro del circuito económico.

El token es el futuro porque realmente es una moneda inteligente. Están regidas por contratos, que van identificando el comportamiento de toda esa moneda, entonces se vuelve muy interesante, sobre todo si se está viendo una comunidad y como se esta optimizando su valor", concluyó.

EL RIESGO MORAL

Por: José Alcibíades Guerra Parada
corresponsal62@hotmail.com

Cuando hablamos de riesgo moral se hace referencia a aquella posibilidad de que uno o varios administradores o empleados de una institución, aprovechando su posición jerárquica y el fácil acceso a la información, se sientan tentados y cambien de un momento a otro sus principios y comportamiento éticos, abandonando la dirección correcta y adoptando conductas indebidas, reprochables o contrarias a la ley.

Es el riesgo derivado de la subjetividad, del hecho que no se puede conocer las verdaderas intenciones de otros, quienes pueden llegar a actuar de manera contraria a lo esperado, en forma intencional y consciente. El malhechor conoce el juicio moral negativo del que es objeto su acción, práctica o conducta antijurídica a realizar, pero aun así decide llevarla a cabo buscando en el fondo su propio beneficio, sin importarle el desastre que pueda generar a su alrededor.

Estos cambios perversos en el comportamiento del ser humano ante las circunstancias y oportunidades, donde priman sus intereses individuales de manera egoísta, por encima de los de mayoría y de la organización, pueden convertirse en hechos punibles como la estafa, el hurto, el peculado, el abuso de autoridad, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como el fraude, la celebración indebida de contratos, el tráfico de influencias, el prevaricato y el enriquecimiento ilícito, entre otros, generando perjuicios y daños notables a las demás personas, a los bienes, a las entidades y a la sociedad.

Si bien estas situaciones de abuso de poder o de medios no son nuevas en el país, han aumentado drásticamente durante los últimos años, atentando contra la cultura organizacional de prevención y control del riesgo y afectando notablemente a las Instituciones no solo desde el punto de vista económico, sino reputacional y legal, deteriorando ostensiblemente la imagen del sector en el cual se desarrollan y generando la pérdida de la confianza tanto a nivel interno como entre el público en general.

El anteponer los principios éticos y profesionales al logro de los objetivos y al cumplimiento de las metas e intereses comerciales y de obtención de lucro de las organizaciones, debe ser la norma fundamental por excelencia. Las presiones originadas desde las altas esferas de las organizaciones son una amenaza y puede dar origen a que se presente laxitud en el cumplimiento de las normas y procedimientos, así como en el análisis y ejecución de los controles, situaciones que dan origen al riesgo moral. De igual forma, el logro de las metas comerciales con antelación a los plazos límite establecidos puede ser otra causa para que estas situaciones o amenazas se generen.

Como se puede ver, el riesgo moral no es de índole financiero, es un riesgo potencial difícil de cuantificar y controlar con antelación a la sucesión de los hechos o eventos adversos y ha sido poco gestionado en el país, siendo su impacto económico desastroso en las entidades afectadas, sean públicas o privadas, por su alta vulnerabilidad y exposición a sufrir un daño patrimonial o reputacional de esta índole.

El riesgo moral es un peligro latente, pues se trata de un riesgo oculto, el cual no es fácilmente detectable o visible, que en cualquier momento puede cristalizarse a través de conductas inapropiadas y solo se detecta cuando se manifiestan sus efectos negativos. Es decir, no se percibe cuando las

personas alteran su comportamiento por acción u omisión, alejándose de su compromiso organizacional y buscando de manera egoísta beneficios personales o de terceros, a sabiendas de que actúan de manera incorrecta o inmoral, sino cuando salen a flote las consecuencias negativas de tales actos deshonestos e impactan su entorno.

El riesgo moral puede presentarse cuando se ostenta posición dominante y se tiene poder, dando lugar al oportunismo gerencial, igualmente se puede dar cuando no se ha adquirido una sólida cultura de prevención y mitigación de lo ilícito y aumenta cuando no existen, son débiles o se saltan los mecanismos de control o mitigantes dentro de las organizaciones o cuando los órganos de control, tanto a nivel interno como externo, no ejercen de manera óptima sus funciones, de manera tal que su accionar negligente o laxo genera riesgo moral y facilita la sucesión de tales comportamientos indeseables.

Finalmente es necesario precisar que, lo fundamental en la búsqueda de una verdadera cultura antiriesgo es vital inculcar valores, establecer normas morales claras a través de códigos de ética, realizar un minucioso estudio de las hojas de vida de los funcionarios que se van a contratar y adelantar periódicamente jornadas de capacitación y actualización con el fin de crear compromiso y generar conciencia colectiva, al punto en donde todos los empleados de las diferentes instituciones sientan la necesidad y la obligación de detectar e impedir la materialización de delitos, constituyéndose en su deber moral más que en su deber laboral, en su responsabilidad social más que su obligación legal. G

Comerciacoop celebró 22 años de logros

De manera simultánea entre las agencias de Tunja, Villa de Leyva, Garagoa y Chiquinquirá asociados y fundadores celebraron, el pasado 24 octubre, 22 años de actividades ininterrumpidas que han llevado a COMERCIACOOP a ser una de las empresas emblemáticas de Boyacá. A las reuniones asistieron 700 invitados, donde se mostraron las expresiones artísticas de la región, se dio una muestra cultural y el equipo directivo de la cooperativa presentó su agradecimiento a los asociados y su visión para los próximos años.

Estas reuniones fueron transmitidas de manera simultánea lo que permitío integrar a todas las agencias que forman la red de la Cooperativa. "Hoy después de 22 años donde la tecnología ha avanzado para el bienestar de nuestros asociados, estamos a la vanguardia, por ello hemos lanzado dentro de nuestro portal transaccional y la Tarjeta Visionamos de la Red Coopcentral", dijo Jesús María Medina, gerente general de Comerciacoop

El ejecutivo, promotor de la Cooperativa, destacó en este acto especial que como reconocimiento a los asociados se sortearon dos motos Yamaha, electrodomésticos, y viajes.

También se entregaron premios y sorpresas entre los asistentes al evento y las agencias, así como reconocimientos a los asociados y sus familias que más han utilizado los servicios de la Cooperativa.

"Este acto, es apenas un reconocimiento a las personas que conforman COMERCIACOOP, las mismas que le dan la razón de ser a nuestra empresa", concluyó Jesús María Medina. G

La tecnología necesita humildad

Más que conocimientos técnicos o el afán de estar a la vanguardia de los temas de la actualidad tecnológica quienes quieran estar al frente de la implementación de éstas deben manejar una postura de aprendizaje y reconocimiento.

Jorge Vergara, Chief Technology Officer de IBM "Simplemente por medio de reconocer nuestra voz y escritura algunos sistemas podrán hacer análisis específicos de personalidad".

Las máquinas ya pueden tener un perfil tan definido de los usuarios que incluso están en capacidad de hacer análisis sicológicos de ellos. Así lo afirmó Jorge Vergara, Chief Technology Officer de IBM en el marco de la V cubre financiera Cooperativa de Fecolfin.

El experto señaló que la compañía cuenta con un programa que se llama: Five, Five. Que recoge cinco adelantos tecnológicos que cambiaran el mundo en los siguientes cinco años. Uno de éstos, que se lanzó el año anterior, implica que ya simplemente por medio de reconocer nuestra voz y escritura algunos sistemas podrán hacer análisis específicos de personalidad, donde se determinará si la persona es atenta o no, incluso realizar análisis más complejos, generando diagnósticos de demencia, o de problemas mentales en general con solo enviar la grabación.

Con este tipo de adelantos podría quedar atrás las evaluaciones de los sicólogos, siquiatras o evaluaciones médicas. "el sistema puede llegar a advertir si esta persona puede desarrollar psicosis, demencia o depresión grave, tendencias suicidas y ese diagnóstico lo hace la máquina con una serie de grabaciones, palabras y preguntas específicas" dijo Vergara.

El ingeniero señaló que este tipo de adelantos son fundamentales en el manejo de grandes volúmenes de datos y el conocimiento de clientes por las empresas, que en muchos casos, según sus procedimientos presionan a sus usuarios; por ejemplo, en los procesos de cobranzas.

"Esta parte de análisis del tono de la voz, que no es exclusivo de IBM, es lo que se hace en algunos procedimientos comerciales y se puede utilizar para manejo del entendimiento del cliente o de nuestros mismos asesores. En ocasiones, cuando nos atienden a nosotros como clientes ¿Qué ocurre? Decimos esa niña o ese señor lo atiende a uno como regañándolo o lo atiende a uno como si uno le debiera algo, y uno se siente insatisfecho como cliente, es el tono del asesor, pero si tengo esta tecnología y los datos, puedo corregir los errores ", dijo.

El experto señaló que incluso este tipo de sistemas ya se encuentran en versiones gratuitas, menos avanzadas que las pagas, pero esto demuestra lo masivo que este tipo de sistemas se está volviendo y que permiten determinar cómo se está atendiendo en los call centers de las empresas a los clientes.

Atrás quedaron las encuestas que van a decir con una calificación si los usuarios están o no satisfechos. Ahora las tecnologías pueden determinar si la empresa es afectiva, tiene empatía, amable o por el contrario está siendo agresiva, lo que podría estar cerrándole mercado.

Asesores en riesgo

Jorge Vergara señaló que es poco probable que en el tiempo cercano desaparezcan los asesores, pero si en algunos niveles de atención éstos serán reemplazados por máquinas.

La reducción de asesores telefónicos se darán en los niveles iniciales, donde las preguntas tienden a repetirse por lo básicas de las mismas. Por ejemplo: para el sector financiero las que más se repiten son ¿Dónde hay un cajero? ¿Dónde puedo hacer determinada transacción? ¿Hasta qué hora está abierto? El experto señaló que muchas personas se pierden incluso buscando el horario de las oficinas, cuando este tipo de respuestas son muy sencillas, repetitivas y las puede atender una máquina.

En el caso de preguntas más complejas las entidades pueden utilizar asesores virtuales avanzados o aunque seguirá existiendo la persona que querrá comunicarse con un ser humano y que tome decisiones que no necesariamente sea usadas en patrones y que en algunos casos son hasta ilógicas explicó.

"Los humanos no siempre nos regimos por la lógica y por la razón, a veces simplemente nos regimos por el sentimiento o por locuras que nos dan. Eso todavía las máquinas no lo pueden entender", dijo.

El ingeniero señaló que "la máquina puede analizar lo que la persona habla, lo que escribe, pero todavía no puede analizar lo que piensa y eso es algo en lo que los humanos todavía tenemos un paso adelante", dijo.

Entre tanto, la posibilidad de la máquina para aprender no tiene límite y por su diseño podría llegar a desarrollar en poco tiempo potencialidades aún no descubiertas. A lo que se suma su capacidad de ir capturando información de múltiples fuentes. Contrario a lo que sucede con el ser humano, que al interesarse en un tema se concentra con sus sentidos en él, pero que después de un tiempo olvida muchos de los datos que ha recaudado.

Desaprender

En sectores tradicionales como el financiero y el cooperativo es necesario que sus cuerpos directivos se den a la tarea de aprender sobre este tipo de temas, como la inteligencia artificial y las nuevas tecnologías, pero para ello deben incluso desaprender sobre el como venían haciendo las cosas, dijo Jorge Vergara.

"En nuestra constitución como seres humanos nos lleva a pensar que lo que nosotros sabemos es la verdad y a ser muchas veces dogmáticos, cada vez que nosotros aprendemos, debido a nuestro orgullo, pensamos que de esa manera deberían ser las cosas y cuando los otros no están de acuerdo con nosotros pensamos que están equivocados", dijo.

"Se necesita un cambio de percepción del mundo, un cambio de posición y desarrollar una cualidades personales y sobre todo humildad para aceptar los cambios tecnológicos".

Jorge Vergara, afirmó que mientras el potencial humano de recaudar información de un ambiente general es reducida las máquinas pueden utilizar una capacidad ilimitada para aprender y recordar.

"No es que esté mal defender nuestro punto de vista, porque es bueno que uno defienda lo que cree, pero el problema es cuando se vuelve dogmático y se cierra la mente a cosas nuevas que pueden existir y que nadie puede tener la verdad si no es la nuestra, y este cambio de pensamiento es necesario para la implementación de nuevas tecnologías", dijo.

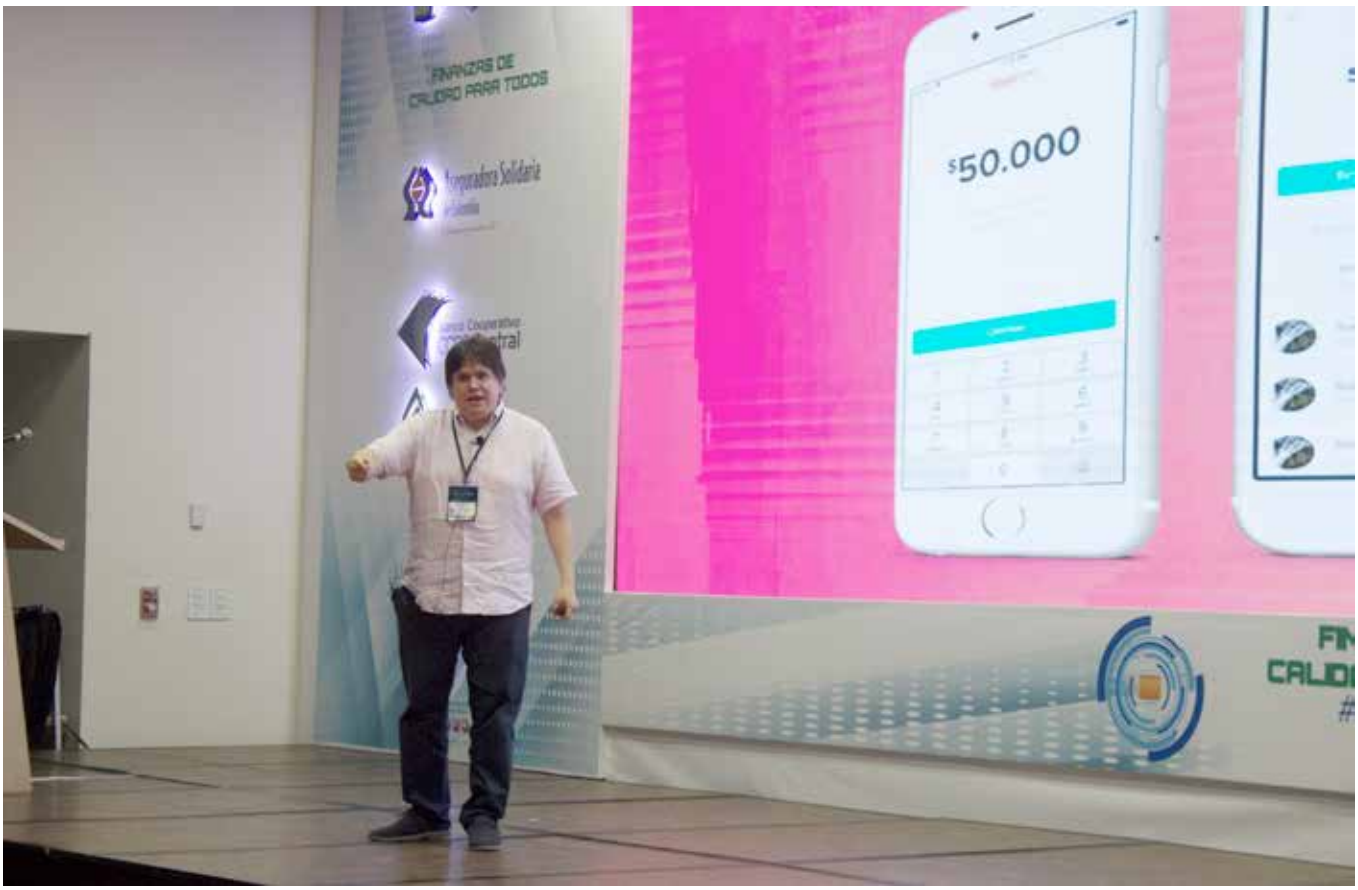
Se tiene la creencia que la resistencia al cambio y la implementación de estas nuevas tecnologías se da dentro de personas de mayor edad o con mayor tiempo en sus cargos, sin embargo, el analista señaló que esto es en todos los públicos. "es una realidad que entre mayor experiencia tenemos, más estudios, más trabajo, más años específicamente puede ser más difícil, pero, por ejemplo, la adopción de redes sociales contrario a lo que muchos piensan ha sido adoptadas muy ampliamente en algunos sectores y mucho más por personas mayores que por personas jóvenes", dijo.

Análisis muestran que personas de la tercera edad han encontrado el medio para comunicarse, porque ya no pueden desplazarse tanto, por ejemplo para ir a cine, ir al parque o ir a jugar video juegos, pero sí se pueden comunicar a través de cualquier plataforma para comunicarse con sus familiares y amigos e incluso conseguir novio a los 90 y esto lo pueden hacer con las redes sociales, explicó.

Por último el delegado de IBM señaló que al rompimiento de los paradigmas, sobre resistencia a aprender se suma el conocimiento y la sabiduría necesaria para aceptar estas nuevas herramientas. "Se necesita un cambio de percepción del mundo, un cambio de posición y desarrollar una cualidades personales y sobre todo humildad. Parece increíble, pero para a lo último de la tecnología para adoptar todo este tipo de cosas se necesita humildad" concluyó Jorge Vergara. **G**

La clave de Rappi: escuchar al cliente

La esencia de la empresa es ayudarle a las personas a solucionar los problemas, aseguró Julián Mayorga director comercial de Rappi Latinoamérica.



Julián Mayorga, director comercial de Rappi Latinoamérica

Rappi es una empresa Unicornio, es decir su valorización supera los mil millones de dólares. Para llegar a este punto la empresa de origen Colombiano se ha enfocado en una robusta plataforma tecnológica, una infraestructura ágil, pero sobre todo en poner atentos los sentidos en lo que está pasando en el mercado.

Julián Mayorga, director comercial de Rappi Latinoamérica, afirmó que las empresas no se enfrentan a los cambios que llegaran si no al presente que ya vive, lo que las obliga a ponerse a tono con los requerimientos del mercado. Atrás deben quedar los modelos empresariales rígidos. El secreto está en preguntarle al cliente qué quiere y cómo.

La empresa va más allá de hacer domicilios y llevarle a las personas los productos que necesitan, desde prestar servicios para acompañar a adultos mayores, enviar alguien a su casa para que cocine un almuerzo, hasta ayudar con alguien de último minuto para pasear el perro, son algunos de los servicios que las personas han solicitado, en una extensa gama.

"Yo considero que eso debería ser el objetivo de todas las industrias y uno debería buscar solucionar las necesidades de los clientes cada día, los problemas de manera independiente al que sector que uno trabaje. Ese es el ADN nuestro; es solucionarle la vida a cada uno de ellos. Entonces creo que si le podemos permear esta idea a todas las industrias", dijo el ejecutivo.

"U$392 millones ha recibido Rappi en siete rondas de inversionistas. La empresa se valora en más de U$1000 millones de dólares"

Foto: endetalle.cl

"Aquí no tenemos horas valle como en otras aplicaciones similares, la persona puede ir a trabajar una hora o activarse todo el día y se puede estar ganando un promedio de millón ochocientos al mes".

Mayorga que está con la compañía desde su fundación en 2015 aseguró que la tendencia en el mercado de seguro cambiará, sin importar que tan sólida parezca la operación actual de cualquier empresa. "Con seguridad la tendencia va a cambiar para algún lado, esto no se va a quedar estático. En el caso de Rappi mientras sigamos trabajando a la velocidad que tenemos que trabajar, no creo que deba de haber un momento de confort, donde digamos yo era el líder de Latinoamérica y perdamos nuestra posición", dijo.

De igual manera lo percibe un grupo de inversionistas que ven en la plataforma tecnológica un canal lo suficientemente maduro para alcanzar mercados como los de México y Brasil.

Es así que el pasado 31 de agosto, la empresa colombiana cerró su ronda de financiamiento Serie D, liderada por el fondo de inversión DST Global e inversionistas existentes, con la que recibió una inyección de capital de 200 millones de dólares. La startup ya ha recibido inversiones por 392 millones de dólares en sus siete rondas de financiamiento.

"Con esos recursos los inversionistas están en la nuca. Están con unos recursos importantes. Como representan buena cantidad del dinero seguro están encima… Y dependiendo de las condiciones esperan el retorno lo más pronto posible, sobre todo para una startup. Es normal, si tu montas una tienda hoy que cuesta 80 pesos y tu me das 70 cómo estarías voz" dijo.

Cambio de modelo

Con la aparición de plataformas como Rappi la posibilidad de la desaparición de los negocios abiertos al público es cada vez mayor señaló Mayorga. "No se cuándo, pero estoy convencido que desaparecerán. Tengo un niño de dos años y estoy seguro que el no va a conocer un retail tradicional. Es poco probable que mi hijo vaya a un mercado o punto de venta tradicional", dijo.

Y mientras el mundo afirma que cada vez será menor el uso del efectivo, la empresa colombiana ha logrado sortear buena parte de su primera etapa de operaciones aceptando dinero de los compradores. Otra forma de acomodarse al mercado.

" Mira la dualidad de lo que te estoy diciendo, porque en un principio te decía que el negocio nuestro era, como traer de una penetración de tarjeta de crédito muy mala que hay en Latinoamérica a yo recibir efectivo. Pero ahora lo que estoy diciendo es que con un servicio dentro de nuestra plataforma sin necesidad de tarjeta, ni plástico, ni nada y la plata está ahí. Es una dualidad interesante, al principio, arrancamos aceptando el efectivo y seguimos teniéndolo, porque si queremos entrar a Bogotá a sitios de estratos uno y dos es necesario. Hoy estamos empezando en el barrio Kennedy, ahí no nos va a sacar una Master Card Blanca. Siempre aceptamos cash y eso hace que la competencia no lo haga, ellos se pegaron de eso, de ver como recibían tarjeta de crédito, pero vamos a vivir en un mundo sin plástico y efectivo , donde no vamos a encontrar cajeros", dijo.

Mayorga señaló que por el momento ante la aparición de las criptomonedas y los tokens la posibilidad de generar un nuevo sistema de pago existe, pero por ahora la empresa lo descarta. Será la tendencia la que determine si en un futuro este modelo es asumido por Rappi. "La verdad es que estamos construyendo el avión volando y aunque hoy no está dentro de los planes no sabemos si el día de mañana sea una alternativa" dijo.

La plataforma de entregas que conecta a los usuarios con diversos proveedores de servicios, desde restaurantes, supermercados, farmacias y cadenas minoristas, cuenta con más de dos mil empleados, una red de 23 mil repartidores, diez mil aliados comerciales y más de 4 millones de usuarios en 28 ciudades de seis países en América Latina.

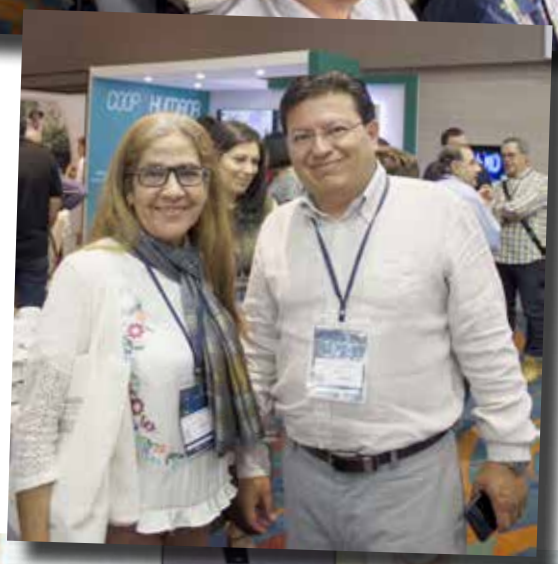
Por último Mayorga defendió el modelo laboral de Rappi, y que ha sido cuestionado por algunos analistas, según el ejecutivo con el se permite que personas de todo tipo se vinculen a jornadas laborales donde ellos determinan su tiempo de permanencia, "si una persona quiere trabajar una hora puede hacerlo, de igual manera puede comprometerse como si fuera un trabajo regular en jornadas de ocho a nueve horas diarias, lo que le permitiría ganar en promedio un millón ochocientos mil pesos" dijo

" Quien quiera trabajar con la aplicación. Entonces pueden ir a la Casa del Rapitendero que es donde nosotros hacemos las capacitaciones, bajar la aplicación y listo. Cualquier persona puede hacer la misma operación, pero hemos ido desarrollando planes para que las personas asciendan y mejorando cada vez en planes de bienestar para los colaboradores" concluyó Julián Mayorga. **G**

Julián Mayorga, director comercial de Rappi Latinoamérica afirmó que los desarrollos tecnológicos no deben ser implementados por una simple moda, si no por el convencimiento de atender un mercado que lo demanda. Escuchar ese cliente se debe convertir en una constante dentro de la empresa, dijo

CLICK

Imágenes Convención Financiera Cooperativa 2018



MENTE MAESTRA

P • u • b • l • i • c • i • d • a • d

www.gestionsolidaria.com

BANCOOMEVA GANADOR DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2018

Gracias a la excelencia de nuestra gestión organizacional, hemos sido merecedores del Galardón Oro en la versión 2018 del Premio Iberoamericano de la Calidad. Esta distinción nos convierte en el primer y único banco en Colombia que logra este reconocimiento que nos llena de orgullo, y nos motiva a seguir trabajando para continuar ofreciendo productos y servicios con los más altos estándares de calidad.

Premio otorgado el 15 de noviembre de 2018 por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, Fundibeq, en el marco de la XXVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, celebrada en Antigua, Guatemala.

Bancoomeva, una empresa del Grupo Coomeva.

Bancoomeva

Entidad financiera