

Preparación para Cambios en Procesos Gerenciales de Cooperativas

Por: Dr. Edwin Quiñones Suárez
Consultor

Elementos Claves para Lograr Cambios

- ◆ Relaciones efectivas
- ◆ Ejecutivo Principal y sus valores
 - Integridad
 - Modelaje (*role model*)
 - Deseo de servir
 - Justicia, no igualdad
 - Amor, compromiso y pasión



Libro: "Puntos de Encuentro"

Visión Común - Junta y Ejecutivo

- ◆ Buenos valores
- ◆ Retorno de la Inversión vs Desarrollo Humano
- ◆ Educación, Excelencia en el Servicio
- ◆ Metas Inmediatas vs A Largo Plazo

Comunicación

- ◆ Compartir información
- ◆ A menor información, mayor intervención
- ◆ Ganarse la confianza de los Directores

Bien Común y Económico

- ◆ Directores de Corporación vs Directores de Cooperativas
- ◆ “Juego político” o “Juego económico”
- ◆ “Juego político” = ganar - perder
- ◆ “Juego económico” = ganar - ganar

Políticas y Decisiones Éticas

- ◆ Políticas enfocadas en las máximas posibilidades del Ser Humano
- ◆ Los Directores entrenados en asuntos de ética
- ◆ Preguntarse ¿Qué es lo mejor y qué beneficia a las personas?

- ◆ ¿Qué condiciones deben existir en la empresa para lograr ambas metas?
- ◆ Importancia de educar en el tema de la ética
- ◆ La institución es el medio, no el fin



Evaluación del Programa de Cultura Para la Excelencia en el Servicio

Trasfondo

- ◆ Educación técnica
- ◆ Pobre comunicación interna
- ◆ Poca conciencia del Servicio al Cliente
- ◆ Poca motivación y deseo de innovar o cambiar

Países involucrados

- ◆ El Salvador, Guatemala, Honduras y República Dominicana

Propósito del programa

- ◆ Lograr cambio organizacional enseñando a los empleados cómo cambiar sus valores y conductas no positivas

◆ *Los valores del programa enfocados en proveer buen servicio a:*

- » Los clientes
- » Los compañeros de trabajo
- » El cónyuge y la familia

Conceptos aprendidos por los participantes:

- » Responsabilidad por mis acciones
- » Tener situaciones donde todos ganan
- » No castigar por errores cometidos
- » Definición de trabajo

- » Tener metas y objetivos claros
- » Establecer prioridades claras
- » Aprender del trabajo de los demás
- » El liderazgo es servir

◆ *Este programa vs otros programas*

- » Este programa integra los conceptos en una filosofía lógica de servicio, que logra cambios efectivos organizacionales y personales

◆ *Algunos de los hallazgos de la evaluación:*

- » Mejor comprensión de las operaciones de la empresa por parte de la Junta de Directores
- » Mayor enfoque hacia los clientes
- » Mejor atmósfera laboral

◆ *¿Qué factores contribuyeron al éxito del programa?*

- » Primero el cambio en las personas y luego el cambio en la institución
- » Se ofreció a todos los niveles de la empresa

- » Se dedicó el tiempo suficiente para lograr los cambios deseados
- » Instructores comprometidos

◆ *Impactos del Programa*

- » Mejoró la relación de la Junta y empleados
- » Mejoró la moral y productividad de los empleados
- » Impacto notable en mejor servicio a los clientes

- » Mejor posicionamiento de la empresa en su mercado
- » Cambio organizacional hacia mejor servicio a los demás y a los clientes
- » Mejoró la vida de los que participaron

Gracias por su atención.