

PORTAL TRANSACCIONAL DE LA COOPERATIVA CREDISERVIR: IMPACTO EN REGIÓN



Mg. BELEN TORCOROMA QUINTERO
BAYONA

Coordinadora



Introducción

En la actualidad el uso de las plataformas virtuales ha tenido un gran impacto a nivel mundial el cual ha beneficiado a las empresas para darse a conocer y facilitar procesos de gestión con las mismas, debido a ello se ha ido cambiando la forma convencional cómo se hacían procesos de transacción.

La tecnología se ha venido utilizando hace mucho tiempo en las compañías y se utiliza para muchas cosas: los correos electrónicos, los portales de Internet, compra y venta, transacciones. Lleva muchos años como una participante importante en el día a día de las organizaciones. (Portafolio, 2016)

Es decir, que la tecnología en la actualidad resulta ineludible para la gestión de los procesos organizativos y, por ende, para el crecimiento empresarial.

Hoy en día, las empresas se enfrentan a la realidad virtual, factor que las impulsa a ser más competitivas ya que deben estar en constante innovación, buscando que el mercado las prefiera por la facilidad que les brinda a los clientes para realizar sus diligencias. En Ocaña existen diferentes cooperativas de ahorro y crédito entre las que se destaca la Cooperativa Crediservir, con más de 106.101 asociados que hacen parte de ella en todas sus oficinas, Ocaña Centro y Santa Clara, Aguachica, San Alberto, Abrego y Convención (Crediservir, 2019). La cooperativa gracias a su trabajo y compromiso con las personas ha logrado quedarse en la mente de sus asociados gracias a los servicios que presta en pro de la comunidad.

Análisis de datos e información de interés.

A continuación se presentan datos que permiten conocer asuntos relacionados con la Cooperativa Crediservir y el impacto del portal transaccional.

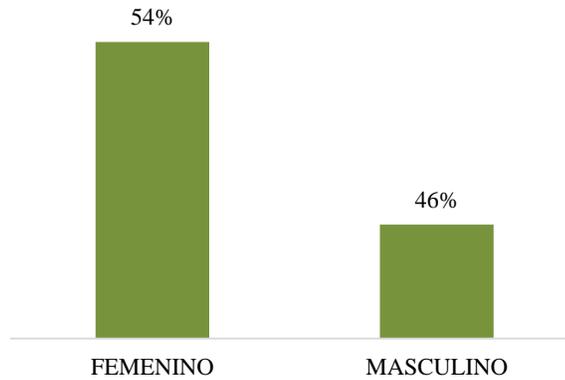


Figura 1. Participación de género.

La disparidad porcentual entre el género femenino y masculino no es mayormente significativa, podemos observar que la diferencia entre ambos es de 8%, siendo 54% para el género femenino y 46% para el género masculino. Resultados proporcionales al informe del censo nacional del año 2018 realizado por el DANE, donde muestra que la población de mujeres es mínimamente mayor con un total del 51.2%, mientras que población de hombres con 48.8% (DANE, 2018). De igual manera concuerda con el número de asociados de la Cooperativa de los cuales el 53% corresponde al género femenino y el 47% al género masculino.

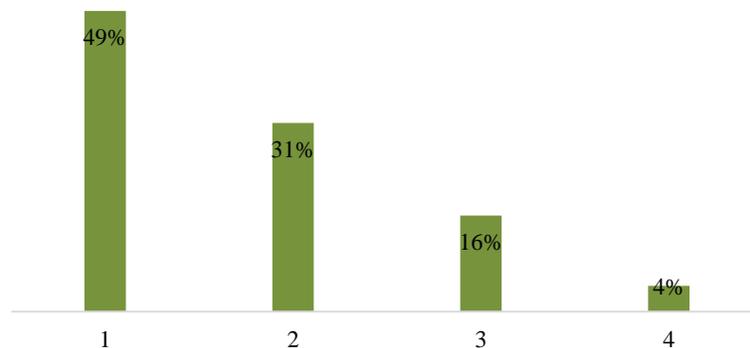


Figura 2. Estrato socioeconómico de las personas encuestadas.

Los resultados anteriores ratifican que la población del municipio de Ocaña se afianza en los estratos uno y dos (1 y 2) siendo el primero muy notorio con un 49% (Plan de desarrollo es la hora de Ocaña, 2016, p.64). Sin embargo es importante resaltar que los estratos 3 y 4 también han visto en el sector cooperativo una oportunidad para sus necesidades de ahorro y crédito.

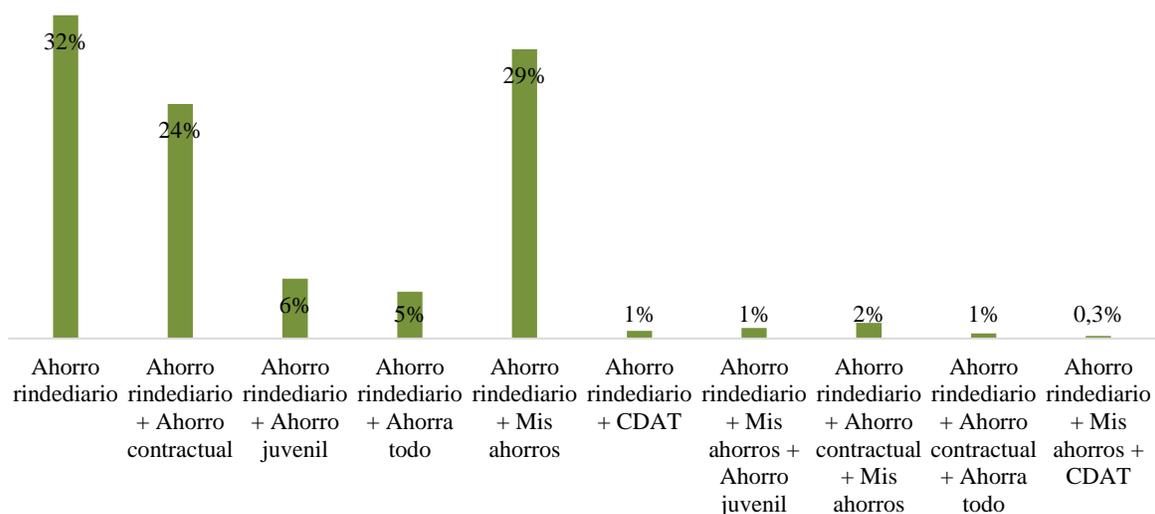


Figura 3. Productos de ahorro que manejan los asociados.

En el presente ítem se observa una combinación de productos de ahorro, debido a que algunas personas utilizan dos o más productos de estos. 32% de los encuestados maneja únicamente ahorro rindediario, las combinaciones con dos productos son: ahorro rindediario + ahorro contractual equivalente al 24%, ahorro rindediario + ahorro juvenil con 6%; esta combinación se da debido a que las mamás tienen cuentas de sus hijos menores de 14 años, ahorro rindediario + ahorratodo con 5%, ahorro rindediario + mis ahorros 29%, ahorro rindediario + CDAT con 1%. Las combinaciones de tres productos se dan de la siguiente manera: ahorro rindediario + mis ahorros + ahorro juvenil 1%, ahorro rindediario + ahorro contractual +

mis ahorros con 2%, ahorro rindiario + ahorro contractual + ahorratodo 1% y por ultimo ahorro rindiario + mis ahorros + CDAT con 0,3%.

Para el uso del portal a mayor cantidad de productos que tenga un asociado así mismo serán mayor las posibilidades de uso del mismo.

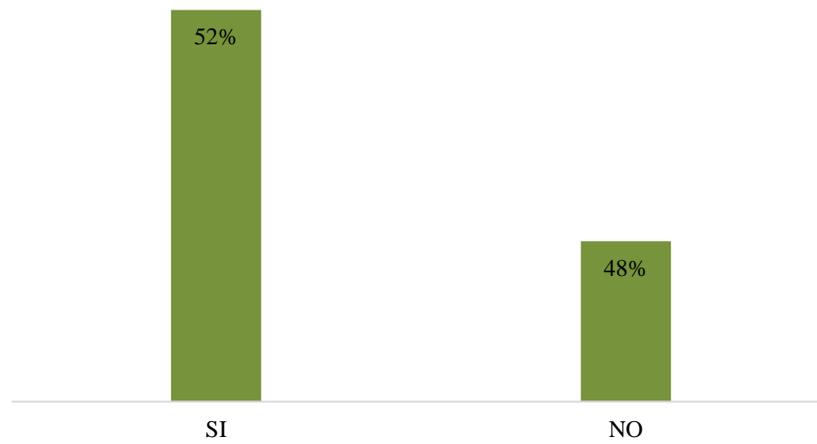


Figura 5. Conocimiento de la existencia del portal.

Se debe tener en cuenta que el resultado de este ítem es de gran importancia ya que para el estudio es una variable de alto impacto por la tendencia de uso de las tecnologías en cada proceso empresarial y de vínculo con sus stakeholders, para este caso el 52% de asociados encuestados tienen conocimiento de la existencia del portal transaccional, lo que en contexto puede ser un indicador de alerta para impactar a sus asociados en esta megatendencia; sin embargo se debe resaltar dicho resultado ya que es un aspecto positivo que poco a poco esta cooperativa esta logrando que se conozca de la existencia de este servicio diseñado para facilitar la forma de realizar consultas y transacciones.

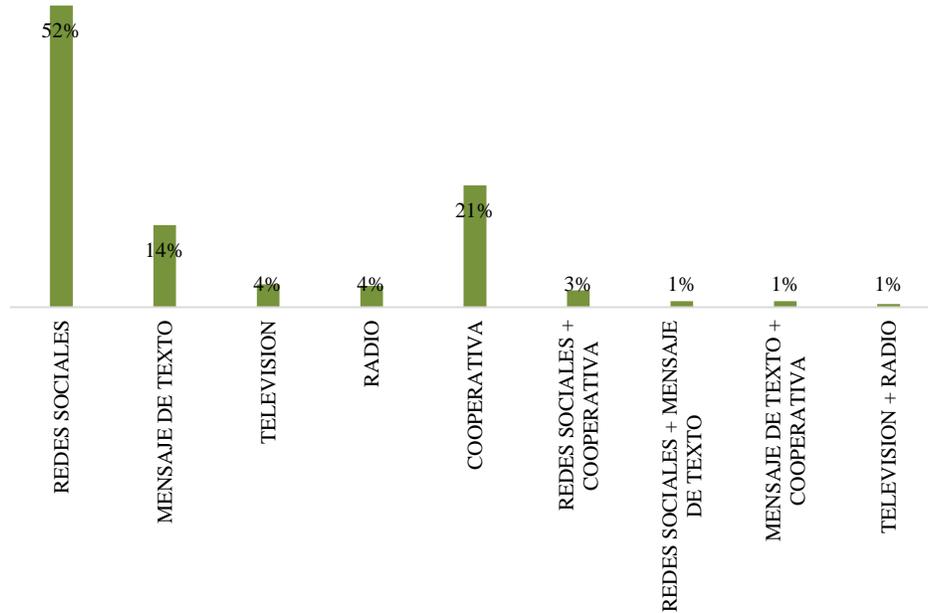


Figura 6. Medio de comunicación para recibir información acerca del portal.

En el presente ítem se presenta una combinación de medios por el cual las personas desean tener información acerca del portal, ya que varias de ellas quieren que sea por varios. Es evidente que el uso de las tecnologías cada día aumenta gracias a que brindan facilidad para realizar diferentes tipos de actividades, de esta misma manera el incremento de la utilización de las redes sociales las cuales permiten estar al tanto de todo y comunicarse con demás personas, gracias a esto se logra percibir un mayor porcentaje de personas que desea tener conocimiento del portal transaccional a través de las redes sociales, los mensajes de texto, la televisión y la radio son los menos preferidos, esto debido a las preferencias que hoy en día se tiene con los Smartphone, el porcentaje restante pertenece a las personas que prefieren tener conocimiento a través de la cooperativa ya que algunas manifiestan que prefieren realizar todos los procesos de manera presencial en Crediservir.

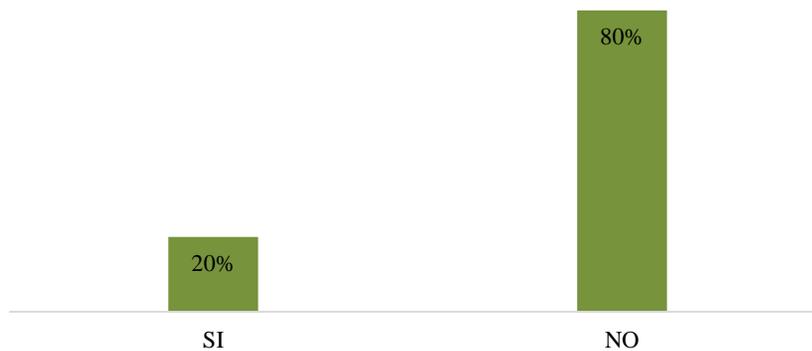


Figura 7. Uso del portal.

Siendo el portal transaccional una herramienta tan importante, la cual facilita los procesos que se pueden llevar a cabo en la Cooperativa tanto para los trabajadores que hacen parte de ella como para los asociados ya que al utilizarla se disminuiría la cantidad de personas que se dirigen hacia cualquiera de las oficinas de Crediservir simplemente a hacer consulta de saldos, movimientos o pequeñas transacciones y de esta misma manera se aprovecharían mejor los tiempos para cumplir con las obligaciones de cada trabajador, de igual manera evitarle al usuario esperar largo tiempo para poder ser atendido, pero con el resultado de este ítem con un 20% de personas que si lo utilizan respecto al 80% que no hace uso de él, se puede observar que los asociados aún se encuentran temerosos al uso del portal transaccional para ser preferido a la hora de llevar a cabo pequeños procesos de la Cooperativa

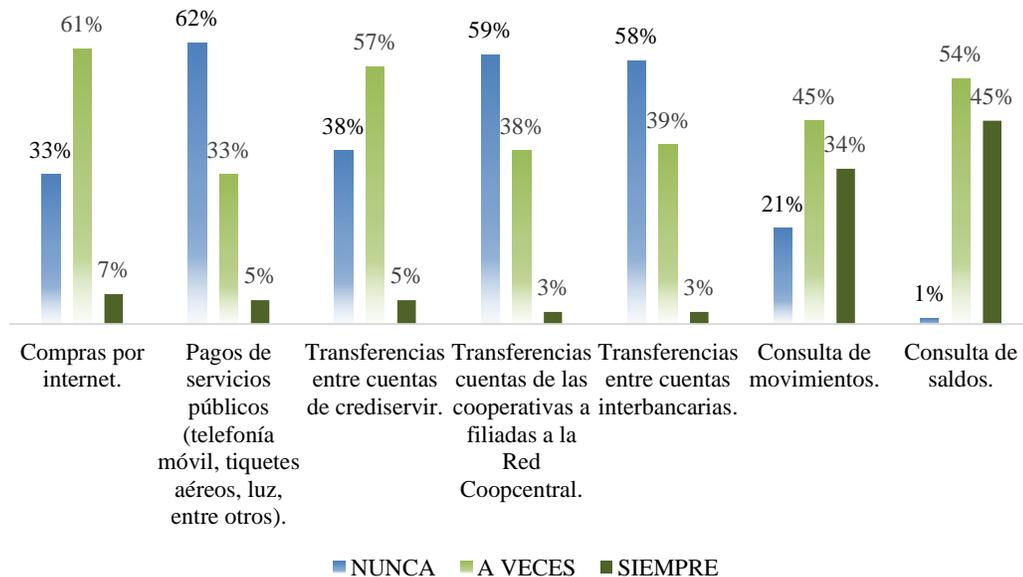


Figura 8. Frecuencia de uso de los servicios que presta el portal web de la cooperativa.

Hoy en día el comercio electrónico es una de las formas favoritas de hacer compras ya que en la web se puede conseguir todo tipo de productos y servicios sin tener que desplazarse hacia el lugar donde estos se pueden encontrar, y mejor aún, gracias al portal transaccional tampoco hay necesidad de dirigirse a hacer pagos en algún punto de recaudo sino que a un simple clic se pueden efectuar estas compras, gracias a ello se ha logrado que las personas cada día lo hagan con más frecuencia, según los resultados arrojados por la encuesta podemos observar que 61% de las personas a veces hacen compras por internet, 7% siempre lo hace, y el 33% nunca utiliza este método de compra.

Evidentemente los encuestados prefieren hacer el pago de servicios públicos presencialmente, ya que en Ocaña hay muchos establecimientos donde hacen el recaudo de este dinero en puntos como Efecty, Cooguasimales, Pago Fácil, Apuestas Cúcuta 75, entre otros.

Las transferencias entre cuentas de Crediservir son realizadas a veces en 57%, nunca 38% y siempre 5%, algunas personas manifestaban que por este medio les hacían transferencias de dinero a hijos que viven en otros lugares, otras decían que era una herramienta más fácil para efectuar negociaciones.

La Red Cooperativa Coopcentral es la unión de entidades del sector solidario, que lideradas por el Banco Cooperativo Coopcentral integran plataformas tecnológicas y de comunicaciones, para la prestación de servicios transaccionales y financieros a los asociados, clientes y público en general a través de un mismo sistema de pago.

Actualmente vincula a 103 organizaciones Solidarias y cuenta con más de 385 oficinas conectadas en línea atendiendo a más de 161.000 usuarios y/o tarjetahabientes. (Confecoop, 2017)

Crediservir haciendo parte de esta red, logra que los asociados puedan hacer transacciones con personas que hacen parte de otras Cooperativas, el total de personas que nunca lo hacen es 59%, son 38% de asociados que a veces utilizan este servicio y 3% que siempre hace este tipo de transferencias.

Las transferencias entre cuentas interbancarias no son mayormente utilizadas, 58% de los asociados nunca lo hacen, 39% realizan transacciones a veces y 3% no las hacen.

En la consulta de movimientos se aprecia un incremento de personas a las que se les hace útil revisarlos por medio del portal, el porcentaje más bajo de los resultados es de asociados que nunca lo hacen con 21%, 45% para las personas que a veces lo utilizan y 34% de las personas siempre hacen este tipo de consultas, este resultado se debe a que las personas prefieren hacer estas revisiones desde su teléfono móvil sin necesidad de dirigirse a las instalaciones de Crediservir.

Muchas de las personas encuestadas hicieron saber que para ellos es importante mantenerse al tanto de los saldos de sus cuentas, ya que algunas hacen parte de empresas donde reciben su sueldo por medio de la cooperativa de igual manera lo es para las madres a quienes les pasan la cuota alimentaria de sus hijos por medio de Crediservir, así mismo se encuentran diferentes tipos de escenarios en los cuales se prioriza esta consulta, por ello los resultados fueron arrojados así: 1% nunca, 54% a veces y 45% siempre.

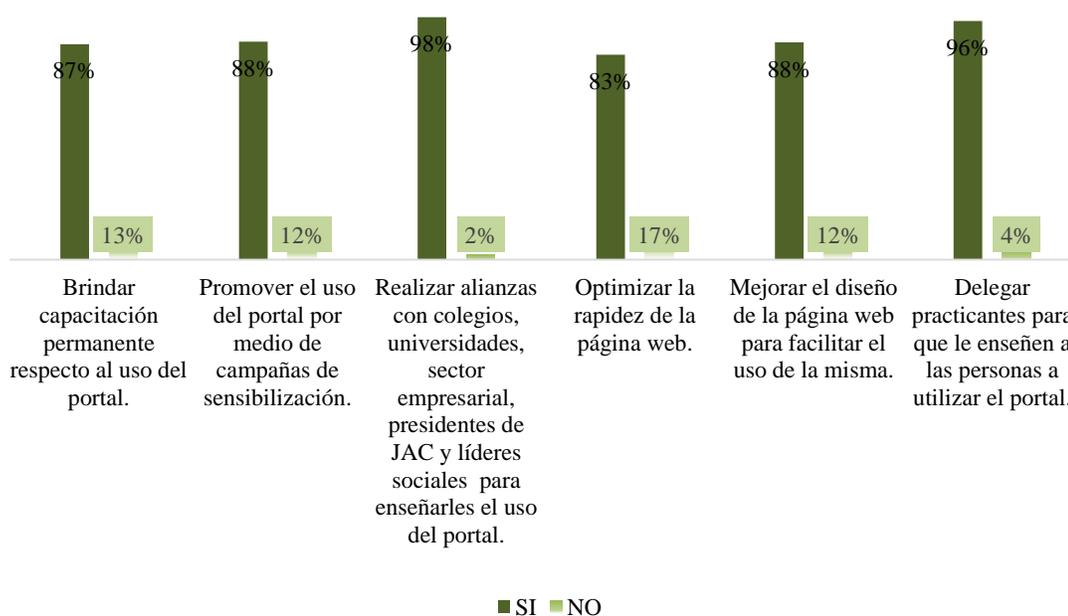


Figura 9. Acciones que se consideran importantes para promover el uso del portal.

La mayoría de asociados de Crediservir muestran un gran compromiso y sentido de pertenencia con la empresa, para ellos es importante que la Cooperativa cada día crezca y mejore, brindando los mejores servicios, logrando de esta manera la fidelización de sus asociados y la vinculación de más personas, es por esto que la mayoría han optado por decir si a

todas las estrategias que sean posibles para promover el uso del portal transaccional, para cada propuesta dada el resultado fue positivo en un rango desde 83% hasta 98%.



Figura 20. Beneficios que brinda el uso del portal.

La cooperativa gracias a la creación del portal transaccional le ha mejorado la forma de realizar procesos a las personas que lo utilizan, estos resultados muestran porque los asociados se sienten a gusto al utilizarla, se puede evidenciar que todos los beneficios obtuvieron la mayor cantidad de porcentajes positivos, siendo desde el 88% hasta el 100% satisfactorios y la cantidad más baja se encuentra del 0% al 12% para quienes respondieron negativamente, durante la aplicación del instrumento, algunas personas manifestaron que en ciertas horas la página no les permitía realizar transacciones.

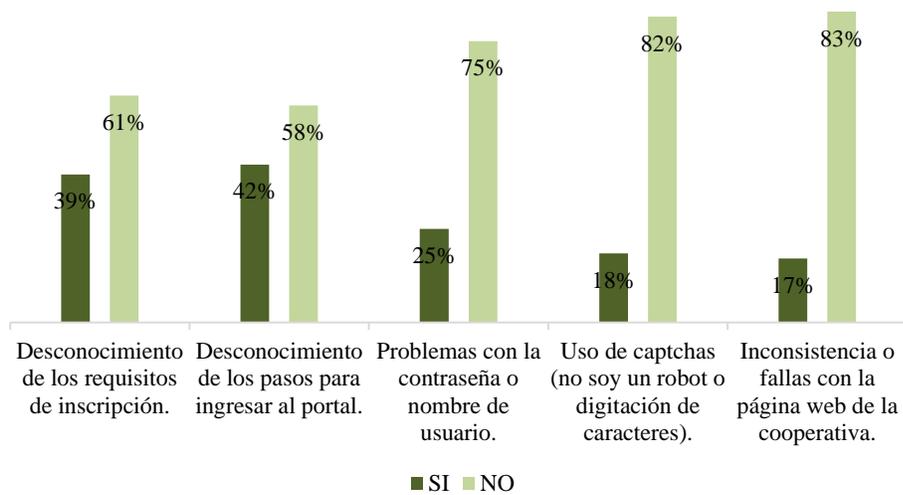


Figura 11. Dificultades que los asociados encuestados han tenido al acceder al portal transaccional.

La figura 11, deja ver que el portal ha presentado algunas fallas o se han vivido algunas dificultades pero en su mayoría haber tenido una experiencia agradable y de fácil manejo, ya que anteriormente la página era un poco complicada a la hora de ingresar, pero en los últimos meses ha tenido mejorías notorias.

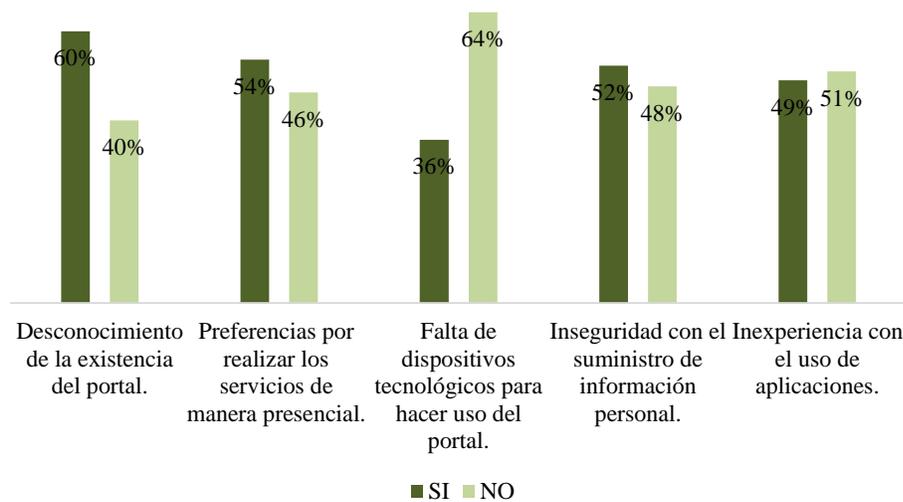


Figura 12. Razones por las cuales los asociados de la cooperativa no hacen uso del portal.

El primer paso para incrementar el uso del portal es lograr que más personas tengan conocimiento de su existencia, se puede apreciar que el 60% sabe de ella, frente al 40% que no, y es un resultado positivo, pero que se puede mejorar, también se puede incentivar a las personas, para que pierdan el miedo de utilizar dispositivos tecnológicos para realizar ciertos procesos de la Cooperativa y aumentar el número de tarjetahabiente, ya que hasta el momento el 54% de las personas prefiere realizar los servicios de manera presencial, y 46% se encuentran dispuestos a utilizar el portal. Hoy por hoy la mayoría de las personas se han esforzado por adquirir dispositivos tecnológicos ya que mejoran la forma de comunicarse y realizar ciertas tareas de la vida cotidiana. Aún sigue siendo un factor de miedo tener información en la red ya que a menudo vemos casos de robos y estafas, es por eso que el 52% de personas tienen inseguridad de tener datos de cuentas bancarias en internet, respecto al 48% que se han atrevido a hacerlo, también se han dado cuenta que la Cooperativa ha realizado un buen trabajo en la página en cuanto a seguridad y protección de datos. Un poco más de la mitad de los encuestados tienen

experiencia con el uso de aplicaciones (51%) y el otro 49% es de las personas que no tienen esta experiencia.

Conclusión

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir es una organización sin ánimo de lucro que viene liderando varios procesos en la región en pro de mejorar la calidad de vida no solo de sus asociados sino de la comunidad en general.

La implementación de una página web y de portal corporativo con varios servicios es una estrategia para fortalecer la presencia en el territorio y también a nivel global, sin embargo, sigue siendo un reto para la población de la provincia entrar en el mundo de las tecnologías vista no solo como medio de comunicación sino como herramienta de maximización del tiempo, procesos y relaciones entre los miembros de una organización. Cabe resaltar que aunque el estudio muestra que los estratos de mayor participación en la cooperativas son el uno y el dos, esto no es una limitante para que un 69% tengan sus equipos de alta gama lo que permite para ellos activar redes sociales y es por ello que han preferido que se les envíe información a través de este medio.

Finalmente se considera que la cooperativa ha venido haciendo mejorar en la plataforma lo que ratifica el compromiso de ésta con sus asociados y al mismo tiempo la ubica como una organización que sume los retos de la era global con prospectiva y se visiona sostenible a través del aumento del número de tarjetahabientes que siguen prefiriendo la cooperativa de la región, tal como lo dice su slogan “creciendo con usted”.

También es importante que los trabajadores de Crediservir den a conocer a todas las personas la existencia del portal, así lo manifestaron las personas durante la aplicación de la encuesta, de esta manera facilitan un poco el trabajo ya que las personas no tienen necesidad de dirigirse a la cooperativa y esperar su turno para hacer consultas de saldos, movimientos de la cuenta, entre otros.