

■ **Necesario**
Nuevo orden económico y
conciencia ecológica

■ **Costos y repercusiones:**
Operaciones de esterilización
monetaria en México



**Cooperativistas de
América en
respuesta a las crisis mundiales**

Contenido

Compromiso

Cooperativistas de América en respuesta a las crisis mundiales

8



Se conforma la nueva Federación Integradora Central de Cooperativas de Ahorro y Préstamo

4

Costos y repercusiones: Operaciones de esterilización monetaria en México

5



Necesario
Nuevo orden económico y conciencia ecológica

6

12

Paradigmas de desarrollo y nuevo orden económico

14

Notas financieras y del sector

15

Para el apoyo de sus decisiones



El arte de construir su imagen corporativa

10



Víctor Fierro Rubio
Presidente del Consejo de
Administración

Joel Froylán Salas Navarro
Presidente del Consejo de Vigilancia

Ramón Imperial Zúñiga
Director General

Consejo Editorial

Florencio Egufá Villaseñor
Ramón Imperial Zúñiga
Alfonso García Moreno
David Torres Ramírez
Víctor Hugo Magallanes González
Ignacio Rico Rey

**Víctor Hugo Magallanes
González**
Gerente de Comunicación Social

María Teresa Jasso Barajas
Coordinador de Información

Colaboran en esta edición
Florencio Egufá Villaseñor
José Enrique Mendoza Méndez
María Teresa Jasso Barajas
Víctor Hugo Magallanes González

Caja Popular Mexicana
Entidad afiliada a:



Federación autorizada por la
Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Compromiso es una publicación cuatrimestral de circulación nacional y distribución gratuita. Editada y distribuida por Caja Popular Mexicana. Editor responsable: Ramón Imperial Zúñiga. Compromiso no se hace responsable de la opinión expresada por sus colaboradores. Los artículos publicados reflejan un punto de vista del autor y no necesariamente el de Caja Popular Mexicana. Toda la correspondencia, favor de dirigirla a Ignacio Altamirano No. 407, Col. San Juan de Dios, León, Gto. C.P. 37004. Tel. 01(477) 788 80 00, fax: 788 80 30. Registro en Trámite. El material original no será devuelto aunque no se publique. Tiraje: 8 mil ejemplares. Impresión: Best Printers de México.

Editorial

En el marco de la 1ª. Cumbre Cooperativa de las Américas celebrada en la ciudad de Guadalajara se emitió una declaratoria cuya importancia y profundidad orienta el compromiso de las cooperativas del continente a ejecutar las acciones necesarias para aportar soluciones ante los retos que enfrenta la humanidad en torno a las crisis mundiales.

La humanidad se encuentra en una encrucijada de crisis profunda. El uso indiscriminado e irracional de los recursos naturales, la pobreza extrema de millones de personas, la falta de oportunidades de desarrollo, el creciente abismo que separan cada día más a los países pobres y ricos, el crecimiento poblacional y la falta de servicios básicos son algunos de los signos más graves de la época histórica que atravesamos.

Atinadamente las cooperativas reunidas en la cumbre definieron que la coyuntura actual representa una oportunidad y un desafío para el sector cooperativo, reafirmando su compromiso de identidad asociativa que se orienta a satisfacer necesidades económicas y sociales de manera colectiva. Modelo que se ha adaptado de manera exitosa en las diferentes expresiones de la vida económica.

Reafirmaron que el movimiento cooperativo tiene un papel indiscutible e ineludible en el desarrollo de la gente. Las cooperativas crean empleos, movilizan recursos y generan inversiones, mitigan los efectos de las crisis y contribuyen a las economías de escalas locales, regionales, nacionales e internacionales. Además, promueven la participación de la población mediante acciones económicas y sociales.

En ese espacio de reflexión continental, que congregó a mil 200 cooperativistas de 20 países de América, se consideró fundamental una mayor integración del movimiento cooperativo, creando para ello redes de desarrollo y cadenas productivas; que se orienten los servicios a los sectores más vulnerables de la sociedad y que se impulse la educación cooperativa y la formación de sus cuadros directivos y operativos.

La incorporación de nuevas tecnologías, el fortalecimiento de la gobernabilidad al interior de las cooperativas, elevar la conciencia de los asociados y la comunidad respecto al deterioro ambiental, así como la implementación de acciones de mejora en este tema, se integraron de manera específica a los compromisos de la declaratoria.

Se habló también del compromiso hacia la juventud, la equidad de género, el acceso a los servicios financieros y de seguros y la creación de un fondo de inversión para la promoción y fomento de nuevas cooperativas.

No menos importante fue la exigencia de las cooperativas en relación a que se aplique en toda su extensión la Recomendación 193 de la OIT, que se diseñen marcos regulatorios y fiscales que respeten la naturaleza cooperativa, que se reconozca el derecho de las cooperativas para operar en todos los sectores de la economía, que se sancione la utilización del modelo cooperativo como forma de evadir el cumplimiento de la legislación del trabajo y/o responsabilidad tributaria, entre otros tópicos de gran interés.

Sin duda, la declaratoria de Guadalajara por parte de las organizaciones cooperativas afiliadas a la Aci-Américas es un documento sumamente enriquecedor que orienta y perfila el trabajo conjunto del sector en el continente.

Queda el reto para las organizaciones cooperativas de llevarlo a la práctica; de generar los apoyos necesarios con la autoridad y en general con la sociedad y demás organismos productivos a fin de contribuir de manera notable en la mejora sustancial de las condiciones de vida de las personas y el medio ambiente.

Se conforma una nueva Federación



Miembros del Consejo Directivo y Consejo de Vigilancia de la nueva Federación.

■ Federación Integradora Central de Cooperativas de Ahorro y Préstamo

León, Gto., noviembre 2009.- En Asamblea Constitutiva, dando continuidad a las bases de integración y legalidad en el sector de ahorro y crédito popular, Caja Real del Potosí, Cooperativa de Ahorro y Préstamo Finagam, Coopdesarrollo, Caja Morelia Valladolid y Caja Popular Mexicana se unieron en una nueva federación.

Al respecto, la directora general de Federación Mexicana de Entidades de Ahorro y Crédito, FMEAC, Carmen Laura Hernández Morales, señaló que con esta integración se facilitarán y propiciarán las alianzas en la mejora de procesos y control interno, vía capacitación y asistencia técnica, se fortalecerán las economías de escala, así como la asistencia técnica y representación.

"La nueva federación está integrada por cinco cooperativas que suman cerca de 2 millones de socios y representan cerca del 50% del sector de ahorro y crédito popular (...) con la ley RASCAP se homologará el nivel de calidad en las cooperativas, gracias a sus procesos de supervisión e integración, mismos por los que hoy se conforma esta nueva Federación", mencionó la funcionaria.

"Es muy buena y necesaria la integración de las cooperativas para estar representadas en una federación ante las autoridades. Incluso ahora con la nueva legislación, constituirá un frente muy importante para el sector cooperativo". Igualmente, se pueden generar muchos proyectos en común, lo cual dejará patente el principio de 'Cooperación entre Cooperativas', que nos permitirá llevarlo a la práctica con el ejemplo".

Guillermo Muñoz Muñoz, Subdirector de Operaciones de Cooperativa de Ahorro y Préstamo Coopdesarrollo.

"En este siglo XXI, las Cajas tenemos una gran oportunidad de modernizarnos y dar

más y mejores servicios. La cooperativa que represento tiene más de 35 años funcionando y siempre hemos estado federados a fin de ayudarnos y capacitarnos".

Jorge Antonio Jasso Nuñez, Director general de Caja Real del Potosí, SLP.

"Este es un paso muy importante para fortalecernos dentro de la nueva ley RASCAP, básico para la permanencia del sector, punta de lanza para su crecimiento a niveles insospechados y base para el desarrollo y sostén legal de las cooperativas afiliadas a esta nueva federación".

Jesús Vázquez Alpizar, Gerente general de Cooperativa de Ahorro y Préstamo Finagam.

"Estamos constituyendo una organización de alto nivel que va a fortalecer el concepto de seguridad en las operaciones. A raíz de la nueva Ley queremos dar confianza y seguridad a nuestros socios pero también destacar que el sector cooperativo de ahorro y crédito popular está creciendo posicionándose como una fuerza muy importante a nivel nacional e internacional".

Ulises Rodríguez Olivares, Presidente del Consejo de Administración de Caja Morelia Valladolid.

"Es muy grato para un servidor ser parte de un organismo de integración de esta magnitud, en donde se encuentran afiliadas cinco sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (...) que sumarán esfuerzos para lograr un impacto importante en el fortalecimiento y consolidación del sector cooperativo financiero, realizando actividades que correspondan, de acuerdo a su objeto social para lo que fue conformada, cumpliendo con las leyes y reglamentos que nos regulan".

Victor Fierro Rubio, Presidente del Consejo de Administración de Caja Popular Mexicana.

Costos y repercusiones: Operaciones de esterilización monetaria en México

Seguramente usted se preguntará: ¿qué significa la esterilización monetaria? y esto ¿en qué me puede afectar? Le aseguro que lejos de ser un tema exótico para economistas, las operaciones de esterilización monetaria tienen una gran relevancia en temas que nos competen a todos: por una parte, en economías con moneda débil y altamente importadoras como la mexicana, son operaciones imprescindibles para mantener la estabilidad económica, pero por otro lado, absorben una cantidad importante de recursos del presupuesto público o del banco central, en términos del pago de la deuda que se emite para tal fin.

En ciertos momentos, las operaciones de esterilización monetaria han contribuido a profundizar el estancamiento en la fase recesiva del ciclo económico.

El consecuente incremento de las tasas de interés, contribuye a mantener la inflación bajo control, pero también aumenta la carga de deuda sobre los prestatarios (las personas que piden un crédito), cuando los créditos están contratados a tasa variable. Estabilidad económica, pero menos recursos públicos para gasto social (educación, salud e infraestructura), altas tasas de interés, apreciación del tipo de cambio y estancamiento económico, son un conjunto de factores enlazados a la *estabilización de la moneda* en México.

En la actualidad, bajo un contexto de libre movilidad de capitales y el exceso de oferta de moneda mundial (principalmente dólares, devaluados o sobrevaluados

y abundantes), el Banco de México tiene que aplicar políticas de esterilización monetaria, que le permita *mantener estable la base monetaria*, evitando distorsiones en la demanda agregada que afecten a la tasa de interés y al tipo de cambio, y que por ende, incidan sobre la entrada de capitales, el saldo de la balanza comercial, y sobretodo, que mantengan la inflación bajo control, lo cual es el único objetivo del banco central.

Los recursos que componen la base monetaria provienen básicamente de dos grandes fuentes: *las reservas internacionales y el crédito interno neto*.

En primer lugar, las reservas internacionales son recursos monetarios que recibimos del extranjero por la venta de bienes y servicios, por ejemplo, los dólares que recibe el Estado mexicano por la venta de petróleo o la inversión extranjera que llega al país. Por su parte, el crédito interno neto es el dinero que emite el banco central y que fluye en forma de créditos al gobierno federal, a los bancos y a otros intermediarios financieros. También forman parte del crédito interno neto, los depósitos de empresas y organismos públicos, los depósitos de regulación monetaria y de organismos internacionales en las cuentas del banco central.

Lo espero en la siguiente edición de Compromiso, para compartir con usted términos y conceptos entorno a la economía social que a usted y a mí nos acercan **para saber más**.

¿Qué es la base monetaria? La base monetaria son los billetes y monedas en circulación con que cuentan los residentes de un territorio; una parte la poseemos todos, sino revise sus bolsillos; otra parte la poseen los bancos, quienes facilitan las operaciones de compra venta corrientes y otro tanto, está en forma de depósitos en los bancos. Todos los días realizamos distintas operaciones de compra venta, el dinero pasa, por decirlo de alguna manera, del taxista al tendero y del tendero a sus proveedores, quienes a su vez pagan la gasolina de sus unidades y así sucesivamente: la base monetaria multiplicada por las veces que el dinero circula constituye *la oferta de dinero*.

El autor es estudiante de posgrado en la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM



Necesario

Nuevo orden económico y conciencia ecológica

■ La función del sector cooperativo en temas fundamentales que aquejan a la humanidad.

Los retos y posibilidades de las cooperativas ante las crisis mundiales y ante el calentamiento global fueron temas centrales en la agenda de la I Cumbre Cooperativa de las Américas, en la que participaron mil 200 cooperativistas de 20 países.

Ramón Imperial Zúñiga, presidente del Consejo de Administración de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, ACI-Américas, así como el director regional de este organismo sectorial, Manuel Mariño, coincidieron que el modelo cooperativo ha de mostrado su viabilidad, aportando al mundo un esquema diferente de empresa, sustentada en la persona, su dignidad y su desarrollo, sin descuidar la responsabilidad de negocio y sustentabilidad.

Revisar los actuales esquemas económicos y sociales, ante la emergencia derivada de los efectos de las crisis mundiales que han dado como resultado un mayor endeudamiento, déficit en la cuenta corriente externa, desestabilización de la actividad económica, instigación al resultado y polarización en la distribución de la riqueza.

El aporte del cooperativismo a la humanidad ha sido destacado, aseveró Imperial Zúñiga, al mencionar el alto grado en la participación democrática de sus asociados y la responsabilidad social con la comunidad.

La transformación es el reto principal de la sociedad moderna, evolución para encausar a la estabilidad institucional y política, al aumento del empleo, al funcionamiento eficiente y competitivo de los mercados de bienes y servicios, al equilibrio macroeconómico sólido, a la competitividad de la producción nacional, entre otros.

En esta I Cumbre Cooperativa de las Américas, celebrada en septiembre de este año, un punto central de reflexión fue el tema del calentamiento global.

Durante las últimas décadas, el desarrollo de las sociedades ha eliminado fronteras económicas, naturales, demográficas y culturales, sólo por nombrar algunas. El medio ambiente, el sistema alimenticio, la economía y la sociedad están presentando síntomas de desgaste ante este panorama. Estos signos vitales indican que es hora de repensar si es posible mantener el ritmo de expansión global para el crecimiento de las nuevas generaciones.

En el marco de la I Cumbre Cooperativa de las Américas “El Modelo Cooperativo: respuesta ante las crisis mundiales”, bajo el eje de discusión “Crecimiento y Sostenibilidad”, cooperativistas del continente lanzaron sus interrogantes: ¿el concepto tradicional de crecimiento económico es compatible con el de sostenibilidad?, ¿qué implica el desarrollo sostenible en el escenario económico actual?

“Los cambios del clima están ocurriendo mucho más rápido de lo que se pensaba. Un aumento de 3 a 5 grados Celsius de aquí a finales de siglo, tan sólo con el derretimiento de Groenlandia, los mares se elevarían de 6 a 7 metros. Cientos de ciudades y extensas zonas costeras quedarían inundadas. Propagación de enfermedades por el clima y las migraciones”, externó el investigador Eleuterio Martínez.

¿Qué hacer ante esto?, cuidar a la madre tierra con acciones concretas –concluyó- contribuya a reducir el consumo de energía, recicle, use al mínimo la opción Standby-on, plante un árbol o más, el árbol es el único agente natural que destruye el dióxido de carbono y produce oxígeno.

“Sólo tenemos un hogar, un cuerpo, una tierra que no tiene fronteras entre países, **es una**”, Eleuterio Martínez investigador.

El cooperativismo como filosofía práctica en la:

- Agroindustria
- Pesca
- Vivienda
- Desarrollo Rural
- Educación y Cultura
- Tecnología

De viva voz.

“En América Latina el desarrollo sostenible debe procurar la seguridad alimentaria de la población, entendiendo por esto el acceso de todas las personas en todo momento a los alimentos que necesitan para tener una vida saludable, por consiguiente, la certeza de que todos los días tendrán suficiente para comer.” (Piedra-Santa, A.2009).

“La inversión realizada en los próximos 10-20 años tendrá un profundo impacto sobre el clima durante la segunda parte del presente siglo y en el siglo próximo. Nuestras acciones actuales y de las próximas décadas podrían crear el riesgo de que se produzca una importante perturbación de las actividades económicas y sociales, cuya escala sería comparable a la asociada con las grandes guerras y depresión económica de la primera mitad del siglo XX. Estos cambios serán difíciles y aun imposibles de subsanar” (Ramírez, E.2009).



Los cambios del clima están ocurriendo mucho más rápido de lo que se pensaba.



El desarrollo sostenible debe procurar las seguridad alimentaria de la población.

El modelo cooperativo ha demostrado su viabilidad, aportando al mundo un esquema diferente de empresa, sustentada en la persona, su dignidad y su desarrollo.



CUMBRE COOPERATIVA DE LAS AMÉRICAS

El Modelo Cooperativo respuesta a las crisis mundiales
Guadalajara, Jalisco, México - Septiembre 21-25, 2009



Cooperativistas de América en respuesta a las crisis mundiales



Ceremonia de inauguración

Mil 200 cooperativistas reunidos en la 1ra. Cumbre Cooperativa de las Américas celebrada en Guadalajara, Jalisco, México.

- Firman Declaratoria de Guadalajara
- Las cooperativas, modelo probado y exitoso

Guadalajara, Jalisco, México.- El cambio climático, las economías en crisis, el reordenamiento de estructuras en diversos ámbitos sociales desde la educación hasta la ética de gobierno, fueron puntos torales en el desarrollo de la 1ra. Cumbre Cooperativa de las Américas.

Más de mil 200 cooperativistas provenientes de 20 países, se reunieron en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México para celebrar esta 1ra. Cumbre, evento sin precedentes que reunió también a invitados de Gran Bretaña, Holanda, Suiza, Bélgica y España.

Con una dinámica de trabajo innovadora, este acontecimiento inició meses atrás a través de foros de discusión virtuales que permitieron a los participantes recopilar material previo, insumo para el análisis, definición de problemáticas y planteamiento de propuestas en mesas de trabajo, talleres, foros y conferencias magistrales celebradas del 21 al 24 de septiembre.

Luego de días de arduo análisis, los más de mil 200 delegados presentes integraron y ratificaron con su firma, la Declaratoria Guadalajara 2009 en la que se resaltó el papel económico y social del sector cooperativo, como una alternativa real de desarrollo económico de los países.

Ramón Imperial Zúñiga y Manuel Mariño, presidente y director regional, respectivamente, de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, dieron lectura a la declaratoria en torno a la *educación y capacitación cooperativa, la gobernabilidad y ética, la sostenibilidad ambiental, los jóvenes y la equidad de género, así como las finanzas y seguros.*

En esta declaración se afirma "que las cooperativas coadyuvan a la creación de empleos, la movilización de recursos y la generación de inversiones, mitigando los efectos de las crisis, así como a la contribución a las economías locales, regionales, nacionales e internacionales.

DE VIVA VOZ:

"Fomentemos el desarrollo de estas organizaciones cooperativas para generar empleos, crecimiento y sostenibilidad (...) no tengo dudas de que el cooperativismo es un modelo probado y exitoso principalmente en los momentos de crisis", **Ramón Imperial Zúñiga, presidente del Consejo de Administración de ACI Américas y director general de Caja Popular Mexicana.**

"Reconocemos el papel de las cooperativas en la economía social", **senador Jorge Ocejo Moreno, presidente de la Comisión de Fomento Económico de la Cámara de Senadores.**

"De acuerdo a recientes estudios se calcula que cerca de mil millones de asociados en el mundo pertenecen a una cooperativa, ya sea de consumo, trabajo asociado, seguros, de ahorro y crédito, salud, entre otros", **Pauline Green, vicepresidente de la Aci-mundial.**

Algunos compromisos sobresalientes que los cooperativistas de América asumieron en la Declaratoria de Guadalajara fueron:

- Promover el acceso a los servicios cooperativos de los sectores más vulnerable de la pirámide social.
- Incorporar nuevas tecnologías de información y comunicación, recurriendo a todas las fuentes de financiamiento nacional e internacional, para superar la brecha digital.
- Generar los mecanismos que hacen a la gobernabilidad cooperativa, en forma coherente con sus principios y valores cooperativos.
- Promover una participación real y efectiva de los asociados y asociadas, fortaleciendo el sentido de pertenencia como dueños, gestores y usuarios de la cooperativa.
- Promover la constitución de una Red Aseguradora Cooperativa que le dé servicios a todas las empresas cooperativas de América.
- Analizar la viabilidad de la creación de un fondo de inversión a nivel regional, para la creación de nuevas cooperativas o capitalización de las ya existentes.
- Impulsar procesos de educación continua, integral, tecnológica y de valores cooperativos en todos los niveles y modalidades del sistema educativo formal.
- Establecer procesos de formación diferenciados destinados a los distintos estamentos (dirigentes, funcionarios, asociados) que participan en la vida cooperativa, entendida como una inversión.



- Diseñar y desarrollar un modelo de formación de formadores cooperativos que facilite los procesos educativos en las organizaciones cooperativas.
- Incluir en los estatutos la designación de un Secretario o Comité de Educación Cooperativa.
- Instrumentar estrategias de capacitación permanente para dirigentes y personal de las cooperativas que favorezca la gestión por competencias en forma coherente con los objetivos estratégicos de la organización.
- Establecer vínculos con los Centros Educativos de las comunidades donde operan a los efectos de favorecer el desarrollo local.
- Generar la creación de Códigos de Ética que garanticen la coherencia entre el discurso y el hecho cooperativo.
- Elevar la conciencia societaria acerca de las medidas para evitar el deterioro ambiental, instrumentando campañas tales como el reciclado de residuos, el empleo de combustibles renovables (energía eólica, fotovoltaica, etcétera).
- Implementar acciones desde el movimiento cooperativo, para diseñar e instrumentar procesos productivos limpios, tanto en el ámbito agropecuario como en el industrial.

"Aprobamos el contenido de esta Declaración de Guadalajara y nos comprometemos a ejecutar las acciones necesarias para su cumplimiento a través de un plan completo e integral en el que se desarrollen los acuerdos aquí firmados", señaló el director regional a nombre del Comité Ejecutivo de ACI Américas.

En esta I Cumbre, además de representantes cooperativistas, estuvieron también líderes sociales, representantes de universidades, legisladores y autoridades de gobierno para abordar 3 temas principales: **Paradigmas de desarrollo y nuevo orden económico, Crecimiento y sostenibilidad así como Organización Cooperativa para el Desarrollo Económico y Social.**



Para conocer completa la Declaración de Guadalajara firmada en la 1ra. Cumbre Cooperativa de las Américas, visite:



www.aciamericas.coop



No se puede
mejorar
lo que no
se conoce

El arte de construir su imagen corporativa

- Nuestra imagen debe reflejar los valores de nuestra organización, ser coherente y conseguir diferenciarnos del resto.

En un mercado tan competitivo y cambiante, la imagen corporativa es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento.

Así como las empresas deben adecuarse a los cambios con una velocidad y profundidad jamás vista, de igual manera deberá adecuar su imagen para transmitir dichos cambios.

La imagen corporativa es la manera por la cual trasmite, quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida al auditorio deseado.

La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, dado que tanto los envases, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios de todos modos para el funcionamiento de una empresa. Al transformarlos a su vez en agentes de comunicación, la rentabilidad de su organización se maximiza.

Imagen Corporativa

La personalidad de la empresa, lo que la simboliza, es la imagen corporativa. Dicha imagen debe estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repetir su imagen y posicionar ésta en su mercado.

Al ver su logotipo constantemente; este se irá quedando fijo en la mente de las personas, eso es posicionarse. Cuando alguien piensa en algo referente a su producto o servicio se imaginará su logotipo como opción. Las imágenes de empresas tienen una gran influencia en el éxito global de una compañía, abarcan desde un logo, hasta el estilo de la casa, que incluye todo, desde el diseño o decoración interior hasta los uniformes de la empresa.

Debemos tener en cuenta que la imagen corporativa es nuestra carta de presentación. Es la primera impresión que el público tendrá de nosotros. Esa primera impresión será determinante en las futuras relaciones comerciales que tengamos con nuestros clientes.

Para que nuestra imagen corporativa funcione y nos ayude a obtener la confianza de nuestros socios y/o clientes, debe cumplir una serie de requisitos básicos: **debe reflejar los valores de nuestra organización, ser coherente y conseguir diferenciarnos del resto.**

Construir una buena imagen no cuesta dinero sino constancia en la coherencia de la promesa hecha al cliente.

Hoteles, restaurantes, bancos, aseguradoras, organizaciones cooperativas, etc., son empresas y organizaciones que pueden construir un futuro sólido sobre cimientos de buena imagen en el servicio.

Un buen servicio, sí cuenta

Relativamente sencillo y fácil es lograr una buena imagen en el servicio, si se cuenta con el compromiso y disciplina de todos los miembros de la organización, para ello es importante:

- 1) Recordar** que la imagen de un servicio es mucho más delicada que la imagen de un producto, pues sus características y bondades son intangibles.
- 2) Definir claramente el significado de “buen servicio”** a los empleados y la manera en cómo se desea comunicar la imagen del servicio de acuerdo a su giro, tipo de clientes y sus necesidades, desde las más obvias hasta las menos pensadas; por ejemplo, desde contestar el teléfono hasta la mejor manera de resolver una queja.
- 3) Capacitar** a su personal en atención al cliente y cortesía. Realice un protocolo de servicio y haga que todo el personal lo conozca, viva y practique.
- 4) La apariencia e imagen** de su personal es la imagen de su marca. Una persona que comunica calidad y estilo en su vestir aumenta la calidad del servicio mismo. Capacite a su personal en imagen personal o ejecutiva, según el público que atienda. No lo olvide: “la imagen de su personal es su marca, su apariencia y su logotipo”.
- 5) Cumpla siempre su promesa** hecha al cliente, si lo hace, él se encargará de hacerle publicidad de boca en boca a su buen servicio.
- 6) Si pensaba que las instalaciones** sólo se encargan de que el lugar se “vea bonito” le invito a que no lo subestime nunca más. El espacio, los colores, la música, los olores, la iluminación y la ventilación determinan también la respuesta del consumidor respecto de su servicio. El consejo: deben de ir acorde con la imagen que se desea proyectar; cualquier incoherencia debilita el poder de la imagen que deseada.
- 7) Evitar el síndrome de “nuestro servicio es de primera calidad”,** sobre todo cuando los puntos anteriores se han descuidado.
- 8) Conocer la calidad e imagen** que perciben sus socios y/o clientes acerca de su servicio.



Bibliografía: www.monografias.com, libro: El Poder de la Imagen Pública No. 59 de Victor Gordo, Editorial Edamex.: México 2003, www.imagenexcellence.com

Paradigmas de desarrollo y nuevo orden económico

“La era de las ‘recetas’ del desarrollo, esa ilusión de que bastaba un menú básico de pocas políticas para desarrollar un país, concluyó con más pena que gloria.

Hoy sabemos que la tarea de desarrollar una nación es ciertamente más compleja y requiere una agenda amplia, pragmática e híbrida (Gutiérrez, M. 2009)”. Miguel Gutiérrez Saxe, Director del Estado de la Nación en Costa Rica.

Son múltiples los factores que intervienen en la economía de los países, las tendencias financieras –de local a global-, la inclusión-exclusión social, la crisis de empleo y bienestar familiar, el desarrollo y la gestión de los recursos humanos, la crisis de valores, en fin.

En el marco de la I Cumbre Cooperativa de las Américas, el doctor alemán Hagen Henry, jefe del servicio de cooperativas en la Organización Internacional del Trabajo, OIT, compartió estrado con el profesor y contador argentino *Abraham Leonardo Gak*, Integrante del Comité Científico del Doctorado de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Entre Ríos, en la conferencia magistral Paradigmas de Desarrollo y Nuevo Orden Económico.

Para Hagen y Gak, las causas del lento desarrollo económico global residen en las inconsistencias macro de los países centrales, los desbalances globales, el sobreendeudamiento por alta liquidez global, la innovación financiera, la creciente desigualdad en la distribución del ingreso y la débil o deficiente regulación del sistema financiero.

El fenómeno de la crisis, para ellos, el final o situación de crisis actual, fue producto de las tasas de interés en ascenso, el aumento en la morosidad, el impacto de las bajas de calificación sobre las aseguradoras, la congelación de los mercados interbancarios y monetarios, el vuelo hacia la calidad y los rescates bancarios en boga.

“Los efectos de la crisis en la economía real no son otra cosa que la suma del endeudamiento de la población, el déficit en la cuenta corriente externa, la desestabilización de la actividad económica, la corrosión de los lazos sociales, la instigación al despilfarro, la polarización en la distribución de la riqueza y el demérito del trabajo”, subrayó el representante de la OIT.

Las respuestas a las crisis son un camino conocido, pero no aplicado –advertien- es imprescindible la regulación del sistema financiero acompañado de otras medidas como la implementación de nuevas normas contables, la ayuda a empresas industriales, así como la creación de subsidios a la desocupación, entre otros.

Paradigmas de desarrollo

La globalización, el desarrollo y la modernidad son conceptos comunes en la actualidad, no obstante, están aún en proceso de conseguir su independencia ideológica, comprometiendo el futuro de elementos de desarrollo social y económico de las distintas sociedades que conforman el mundo.



Algunos modelos que se deben atender sin medida son:

- La estabilidad institucional y política.
- El aumento del empleo e incorporación de la fuerza de trabajo al proceso de crecimiento como requisito de integración del tejido social.
- El funcionamiento eficiente y competitivo de los mercados de bienes y servicios financieros y reales.
- Los equilibrios macroeconómicos sólidos sobre la base de altas tasas de ahorro interno e inversión.
- El financiamiento genuino del sector público.
- La competitividad internacional.
- La reducción drástica del déficit crónico de la cuenta corriente del balance de pagos.
- La competitividad de la producción nacional, limitando el endeudamiento externo a la capacidad de generación de divisas e inversiones privadas directas en actividades transables que, como mínimo, mantengan en equilibrio sus operaciones en divisas.
- La incorporación generalizada y continua del cambio tecnológico en todo el sistema económico y social, participando de las corrientes dinámicas del comercio internacional, compuesta por bienes y servicios altamente diferenciados.
- La presencia de un Estado que asegure el desarrollo nacional, a equidad distributiva y el bienestar.
- La soberanía monetaria, cambiaria y fiscal, dentro del contexto de la economía internacional.
- La existencia de mercados de capitales financieros al servicio de la producción y el comercio.
- El desarrollo de concepciones arraigadas en la realidad nacional y orientadas a dar respuestas a los desafíos y oportunidades de la economía mundial.

"Tendremos así la gran oportunidad, en que asentados sobre nuevos paradigmas, podamos entre todos construir un país, una región, un continente que ofrezca a las nuevas generaciones un futuro con posibilidades para hombres y mujeres libres", concluyó Gak.

“Podemos decir que durante los años 80’s y comienzos de los 90’s, el fenómeno de la transnacionalización de las empresas se convierte en la transnacionalización de los mercados y el claro surgimiento de un nuevo orden económico mundial cambiando las interrelaciones en el mapa mundial desde el punto de vista económico, político y social. Esta circunstancia hizo más visible la economía mundial con todos sus componentes y sus capacidades, haciendo a su vez más notorio el fenómeno de la inclusión y exclusión social...estamos convencidos algunos, que todo lo que se hace para salir de las crisis tiene un costo que inexorablemente conduce a que el dinero cambie de bolsillo, no precisamente para crear riqueza. Si entendemos, que crear riqueza no es concentrar recursos, sino expandirlos y esparcirlos dentro de una geografía humana que sirva de multiplicadora para involucrar a todos sus actores” (Hernández, H.2009), Hugo Hernández, Gerente financiero y de crédito de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC) en Panamá.

Bibliografía: Referida en la 1era. Cumbre Cooperativa de las Américas. Alejandro Vanoli y Augusto Magliano (h), presentación al Congreso Anual 2009 de la Asociación de Economía para el Desarrollo de la Argentina - Documentos del Proyecto Estratégico de la Universidad de Buenos Aires, Plan Fénix.

Notas financieras y del sector



Para adquirir esta edición comuníquese al 01 (477) 788 8000 ext. 8150.

Presenta su nuevo Diccionario Enciclopédico del Cooperativismo

Maestro de profesión, Florencio Egúía Villaseñor, su autor, ha consagrado más de medio siglo de su vida a organizar, administrar y promover cooperativas, en especial las de ahorro y crédito que ahora afilian a más de cuatro millones de mexicanos de limitados recursos económicos y ha editado por lo menos una docena de títulos sobre esa materia y ahora presenta su nuevo Diccionario Enciclopédico del Cooperativismo, abordado con propiedad desde sus ángulos más relevantes y ejemplos notables del país y del mundo.

De particular utilidad a dirigentes y profesionistas de una cooperativa y de interés general a todo lector –sociólogo, contador, economista, docente, etc. esta reciente edición editada por Caja Popular Mexicana, cuenta con cerca de 10 mil vocablos contribuirán a engrandecer las cooperativas y a hacer cooperativistas de pensamiento y de acción que favorezcan su condición personal y se proyecten a la superación del México mejor que todos anhelamos.

México sede de la asamblea mundial de la ACI



Presidente y delegados de ACI-Américas en la asamblea de ACI mundial celebrada en Ginebra, Suiza.

Ginebra, Suiza (20 nov 2009). En el marco de la asamblea mundial de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) celebrada en esta ciudad, representantes de las organizaciones cooperativas mexicanas afiliadas a este organismo anunciaron la celebración de este magno evento a celebrarse en México en el año 2011.

La Federación de Cajas Populares Alianza, la Confederación Nacional de Cooperativa de Actividades Diversas de la República Mexicana (Cruz Azul), la Federación Nacional de Cooperativas Financieras UNISAP, Caja Popular Morelia Valladolid así como Caja Popular Mexicana serán las organizaciones mexicanas anfitrionas de este evento internacional.

Con la invitación oficial en la asamblea de Ginebra ante 600 congresistas de todo el mundo se iniciaron los trabajos preparatorios a este evento. Se espera que en México asistan cerca de 2,500 asambleístas, cifra récord en el movimiento cooperativo mundial.

La Alianza Cooperativa Internacional es la organización mundial que representa los intereses del sector cooperativo, misma que aglutina con sus organizaciones, a más de mil millones de asociados.



Facilitarán operaciones a sus asociados

Más de 2.5 millones de socios de cooperativas de ahorro y crédito serán beneficiados a través del Sistema Cooperativo de Medios de Pago, Siscope, empresa creada por Cajas y Federaciones del sector cooperativo en México, a fin de facilitar sus operaciones financieras.

La operación de medios de pago tales como emisión de tarjetas de débito y de crédito, cajeros automáticos, operaciones por internet, operaciones por celular, operación de terminales punto de venta y transferencias electrónicas

Actualmente, Caja Popular Mexicana es punta de lanza en la emisión de tarjetas de débito propias, marca Visa de aceptación nacional e internacional, esquema de medios de pago que inició en el 2007, emitiendo las primeras tarjetas un año más tarde.

Se espera –señala Siscope- que en 2010, al menos cinco cooperativas más comiencen con la emisión de sus propias tarjetas de débito, en apego a la Ley RASCAP que permite a las cooperativas, entre otras cosas, operar estos medios de pago.

Para el apoyo de sus decisiones:



El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realiza la difusión de la siguiente información para el apoyo de sus decisiones:

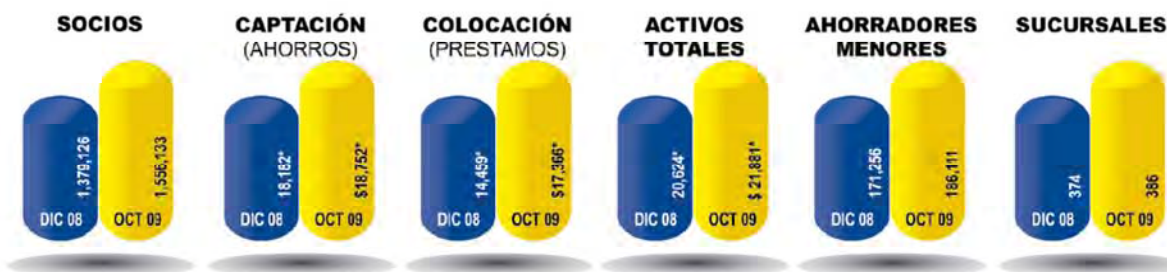


Banco de México publica información de su interés en noviembre:

- 3 de noviembre.**
Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en economía del sector privado.
- 9 de noviembre.**
La inflación en octubre de 2009.
- 10 de noviembre.**
Evolución trimestral del financiamiento de las empresas en el trimestre julio-septiembre de 2009.
- 24 de noviembre.**
La inflación de la 1ª quincena de noviembre de 2009.
- 25 de noviembre.**
Balanza de pagos en el 3er trimestre de 2009.
- 27 de noviembre.**
Anuncio de la decisión política monetaria.
- 30 de noviembre.**
Agregados monetarios y actividad financiera en octubre de 2009.

- 5 de noviembre.**
Índice de confianza del consumidor durante octubre de 2009.
- 10 de noviembre.**
Balanza comercial de México (cifras revisadas) durante septiembre de 2009.
- 11 de noviembre.**
Indicador de la inversión fija bruta en México durante agosto de 2009.
- 11 de noviembre.**
Indicadores de la actividad industrial durante septiembre de 2009.
- 20 de noviembre.**
Indicador global de la actividad económica durante septiembre de 2009.
- 23 de noviembre.**
Indicadores del sector servicios durante septiembre de 2009.
- 24 de noviembre.**
Indicadores de ocupación y empleo (cifras oportunas) durante octubre de 2009.
- 24 de noviembre.**
Balanza comercial de México (cifras oportunas) durante octubre de 2009.
- 27 de noviembre.**
Indicadores del sector manufacturero durante septiembre de 2009.

Bibliografía: www.condusef.gob.mx



* Millones de pesos



*En esta Navidad,
el mejor regalo es
agradecer, por ello...*

¡¡UN MILLÓN DE GRACIAS!!

*Por confiar en tus sueños,
por continuar con nosotros y
por ser parte de la familia
Caja Popular Mexicana.*

¡Feliz Navidad y Próspero 2010!