

Costa Rica, San Isidro del General.
16 Septiembre, 2021
GG-2552-2021

A QUIEN CORRESPONDA

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 50 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el segmento de créditos personales. Contamos con 940 MM USD en activos, más de 50 oficinas, y con la mayor base asociativa dentro del sector cooperativo costarricense, con más de 200 mil asociados.

Durante Julio 2016 y septiembre 2021 desarrollamos un conjunto de proyectos, con la guía de London Consulting Group, mismos que fueron parte de un proceso de cambio organizacional con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa, a través de una reestructura organizacional y contar con metodologías para la administración de plazas de trabajo de manera eficiente.

Dentro de los proyectos realizados se desarrollaron iniciativas y metodologías que nos han permitido disminuir el gasto administrativo de personal y redireccionar recursos hacia proyectos y procesos que hubieran involucrado el incremento de estructura.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, así como el trabajo en equipo han sido claves elementales para la evolución de la Cooperativa expresada en los siguientes indicadores más significativos:

Metodología para Administración de Macroestructura y Microestructura Organizacional


- Rediseño de la Estructura Organizacional de acuerdo con los objetivos estratégicos definidos por la Cooperativa.
- Diseño de una metodología para dimensionar la cantidad de plazas necesarias en las principales áreas de operación: plataforma de servicios en sucursales, unidad de análisis de crédito, unidad de cobro y área de servicio al cliente.
- Diseño de una metodología para la evaluación de la carga de trabajo de cada plaza de soporte o administrativa para garantizar una eficiencia operativa.
- Implementación de una cultura organizacional para la administración y solicitud de plazas, validando la carga de trabajo disponible y justificando la plaza con la carga de trabajo a realizar.

Eficiencia Operacional

- Disminución del Gasto Administrativo de Personal en relación con los Activos Productivos en un 52%.
- Disminución del Gasto Administrativo del Personal en un 22%.
- Disminución de la estructura global de la Cooperativa en un 6%, manteniendo el crecimiento de la cooperativa en la cartera de crédito en un 61%.
 - Disminución de la estructura operativa de Otorgamiento de Crédito en un 59%.
 - Disminución de la estructura operativa de Cobranza en un 31%.
 - Disminución de la estructura de soporte en el corporativo en un 43%.

Por lo anterior me es grato recomendar ampliamente a London Consulting Group como una compañía profesional, que nos apoyó evolucionar el desempeño de Coopealianza través de su metodología, comprensión del negocio y enfoque a resultados.

Atentamente



Francisco Montoya Mora
Gerente General