

Costa Rica, San Isidro del General.
16 Septiembre, 2021
GG-2554-2021

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, el enfoque a resultados, la cultura hacia la calidad y la rendición de cuentas. Hoy en día este conjunto de proyectos han sido pieza fundamental, junto con el liderazgo y el trabajo en equipo de nuestros colaboradores, para que la Cooperativa haya logrado en el transcurso de los últimos 5 años cambios sustanciales en nuestro modelo de negocio y cultura de trabajo, materializando resultados tangibles que nos permiten hoy en día dar un mejor servicio a nuestros asociados y ser una Cooperativa más rentable.

Dentro de los proyectos realizados se desarrollaron iniciativas y estrategias que sirvieron para clarificar el rumbo de la Cooperativa: planificación estratégica, estrategia comercial, rediseño de la política de crédito y reestructura organizacional. Así como un conjunto de iniciativas en nuestros procesos de negocio y soporte destacando los siguientes: comercial, otorgamiento de crédito, cobranza administrativa, cobranza judicial, cobranza cartera castigada, servicio al cliente, talento humano, compras y mantenimiento.

De igual manera, el método de trabajo de London Consulting Group nos permitió evaluar, seleccionar e implementar de manera exitosa herramientas tecnológicas que permiten continuar con la transformación digital de nuestros procesos.

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:

Indicadores Financieros y Operativos evaluación 2016 – 2021:

- Crecimiento de la cartera de crédito de un 61%, lo que nos permitió convertirnos en la tercera cooperativa financiera más grande de Costa Rica y la treceava más grande de Latinoamérica.
 - Crecimiento de la cartera de crédito de consumo 52%.
 - Crecimiento de la cartera de crédito hipotecaria 96%.
- Incrementando el Market Share dentro del Sector Cooperativo Financiero en Costa Rica en un 28%.
- Incrementando el Market Share dentro del Sector Financiero de Costa Rica en un 42%
- Disminución de la morosidad de nuestra cartera mayor a 90 días de un 10%.
- Incremento de la cartera de crédito en 6% la proporción de Deudores de menor categoría de riesgo de crédito de acuerdo con la clasificación de la Super Intendencia de Costa Rica.
- Diminución de nuestro gasto administrativo sobre el total de activos productivos en un 52%.
- Incremento de nuestra utilidad operacional sobre gasto administrativo en un 12%.

Modelo de Gobierno:

- Diseño del proceso de Planificación Estratégica de la Cooperativa 2030, mediante la definición de visión, misión, compromisos, objetivos estratégicos y operativos.
- Diseño de un método para la evaluación y desarrollo del Consejo de Administración, Cuerpos Directivos y Plana Gerencial de acuerdo con el Acuerdo de la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF)16-16.

Cabe destacar que durante la crisis originada por la pandemia Covid19, el rediseño previo de nuestros sistemas de trabajo, así como la agilidad del equipo de trabajo de London Consulting Group para ajustar los procesos de atención a nuestros asociados afectados, ayudar a guiar el rediseño de nuestra estrategia de colocación y reforzar las estrategias de cobranza y recaudación, fueron fundamentales para que la Cooperativa saliera avante ante esta crisis.

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

Atentamente



Francisco Montoya Mora
Gerente General