

Certificación - Virtual

CoopStrategia 360° - Certificación Avanzada en Estrategia Cooperativa y Productividad Inteligente

Del 5 de abril al 26 de abril de 2024, de 2:00 a 4:00 p. m. hora de Panamá

Justificación:

Por primera vez en el sector solidario y en las cooperativas de ahorro y crédito de la región, llega esta certificación para abrir las puertas y preparar a las instituciones para dar el siguiente paso hacia un futuro en el cual la adopción digital por parte de los socios hace parte de la nueva realidad. Entendemos que la transformación digital partió hace un tiempo desde el área de tecnología; hoy se debe retomar desde el negocio, ya que ésta se ha movido de las áreas de TI y ahora es transversal para todo el negocio, fusionándose completamente con la estrategia.

Hoy es necesario fortalecer las bases de la gobernanza, la inteligencia cognitiva y el hábito de pensamiento estratégico de manera transversal en toda la organización, pensando siempre en convertirse en organizaciones regenerativas, ya que no basta solo con ser sostenibles. Todo esto es crucial para no confundir un plan con una estrategia, impactando la competitividad y productividad mediante el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, que está presente para impulsar la estrategia de comunicación y demostrar gestión.

Así como las historias de datos financieros contadas mediante el uso de herramientas como Power BI y la perspectiva sobre el manejo correcto de la cartera y las provisiones como base del Business Intelligence. Finalmente, es fundamental alinear la estrategia comercial con todo lo anterior, ya que las instituciones de ahorro y crédito deben fortalecer los procesos de servicio y atención al cliente en las agencias o sucursales con la finalidad de orientar a los clientes y socios bajo una metodología que sea escalable, pues, en la actualidad, los segmentos se han movido; ya no se habla de categorización, sino de agrupaciones por patrones de datos y hay una inigualable oportunidad de volver a entender las nuevas segmentaciones encaminadas hacia los premium personalizados por comportamientos.

Así que prestar atención sobre cuándo es necesario utilizar un canal digital y uno físico (Phygital) sin descuidar la experiencia; todo esto para lograr adopción digital, apalancándose en que hoy, en un mundo cada vez más

conectado y que camina hacia ecosistemas, hablaremos de usuarios; por tal razón se tendrá que fortalecer el enfoque centrado en el cliente, para poder competir, ya que esto hace parte de la nueva realidad.

CoopStrategia 360° representa una oportunidad inigualable para líderes del sector solidario y cooperativo de ahorro y crédito que buscan impulsar la transformación y la excelencia estratégica en sus instituciones. Esta certificación de 8 horas se sumerge en el corazón de la gobernanza empresarial, ofreciendo herramientas para anticipar y liderar en un futuro cooperativo y dinámico. Además, aborda la revolución digital mediante la exploración de finanzas digitales, capacitando a los participantes para optimizar procesos en el entorno digital actual.

El curso destaca la importancia de contar historias financieras impactantes como medio de comunicación estratégica, así como la democratización de mercados, proporcionando estrategias para acceder y utilizar datos de manera efectiva en la toma de decisiones. También se enfoca en el cambio de paradigma productivo mediante el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la potencia de la fuerza comercial en agencias y/o sucursales, ofreciendo metodologías prácticas para optimizar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente en sucursales y agencias.

CoopStrategia 360° subraya la relevancia de poner al cliente en el centro de todas las estrategias y utiliza la tecnología y los datos como herramientas para garantizar una experiencia superior. En última instancia, al completar el curso, los participantes recibirán una certificación avanzada que valida sus habilidades y conocimientos, proporcionándoles una ventaja distintiva en el competitivo mercado cooperativo de ahorro y crédito actual. CoopStrategia 360° no es simplemente un programa educativo; es una oportunidad para liderar la revolución empresarial, adoptar la innovación estratégica y transformar la trayectoria de su carrera y organización hacia el éxito duradero.

Objetivo General:

Capacitar de manera continua y dinámica a profesionales y colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito de la región, con el fin de lograr una adopción efectiva de metodologías y conocimientos estratégicos, tecnológicos, financieros y comerciales. Esta capacitación busca unificar el trabajo de las cooperativas de ahorro y crédito de la región bajo metodologías sólidas y comprobadas, fortaleciendo aspectos clave como la gobernanza, las finanzas, la comunicación mediante el uso de

inteligencia artificial (AI) y la gerencia comercial. El propósito final es impulsar la transformación digital y fomentar el crecimiento escalable y sostenible de las cooperativas, posicionándolas de manera estratégica en el dinámico entorno competitivo actual.

Objetivos Específicos:

1. **Fortalecimiento de la Gobernanza:** Desarrollar habilidades y conocimientos entre los participantes para fortalecer la gobernanza empresarial en todas las áreas, fomentando la toma de decisiones transparentes y alineadas con los objetivos estratégicos de las cooperativas.
2. **Integración de la Inteligencia Cognitiva:** Capacitar a los profesionales en el uso efectivo de la inteligencia cognitiva, promoviendo un hábito de pensamiento estratégico que atraviese transversalmente toda la organización. Esto incluirá la comprensión de cómo la inteligencia cognitiva puede ser un motor para la innovación y la regeneración organizativa.
3. **Dominio de Tecnologías Emergentes:** Proporcionar conocimientos especializados sobre el uso de tecnologías emergentes, especialmente la inteligencia artificial (IA), para potenciar la estrategia de comunicación y gestionar la transformación digital de manera efectiva.
4. **Excelencia en la Comunicación Financiera:** Capacitar en el uso de herramientas como Power BI para contar historias financieras impactantes y efectivas. Esto incluirá la perspectiva sobre el manejo correcto de la cartera y las provisiones como fundamentos del Business Intelligence.
5. **Optimización de la Experiencia del Cliente en Sucursales y Agencias:** Alinear estratégicamente la estrategia comercial con la adopción digital, proporcionando metodologías prácticas para fortalecer los procesos de servicio y atención al cliente en sucursales y agencias. Esto implica comprender los nuevos patrones de agrupación de datos y la importancia de la experiencia Phygital (física y digital) para adaptarse a la nueva realidad de segmentación basada en comportamientos.

Metodología:

Será una certificación en la que se fomentará metodológicamente la participación e interacción de los asistentes para lograr la validación del aprendizaje y la correcta apropiación de conocimiento.

A quien va dirigido:

Gerentes generales, gerentes de negocio, gerentes financieros, gerentes de mercadeo, gerentes comerciales, gerentes de riesgo, áreas técnicas y equipos de todas las áreas.

Beneficios de CoopStrategia 360° - Certificación Avanzada en Estrategia Cooperativa y Productividad Inteligente:

1. **Adopción Digital Garantizada:** Esta certificación asegura una comprensión profunda de la adopción digital, preparando a las cooperativas de ahorro y crédito para integrar de manera efectiva las necesidades digitales de los socios en su operación diaria.
2. **Transformación Integral del Negocio:** Al abordar la transformación digital desde una perspectiva empresarial, la certificación guía a las cooperativas a fusionar tecnología, estrategia y operaciones, asegurando una transformación integral en todas las áreas del negocio.
3. **Fortalecimiento de la Gobernanza:** Los participantes adquirirán habilidades para fortalecer la gobernanza empresarial, garantizando la transparencia y alineación de decisiones con los objetivos estratégicos, esenciales para la sostenibilidad y regeneración de las cooperativas.
4. **Dominio de Tecnologías Emergentes:** La certificación proporciona conocimientos especializados en tecnologías emergentes, especialmente en inteligencia artificial (IA), permitiendo a las cooperativas potenciar la estrategia de comunicación y gestionar de manera efectiva la transformación digital.
5. **Comunicación Estratégica Efectiva:** Los participantes aprenderán a desarrollar estrategias de comunicación efectivas, aprovechando la inteligencia artificial en el marketing digital. Esto

fortalecerá la captación de socios y el posicionamiento de las cooperativas en entornos digitales.

6. **Optimización Financiera y Business Intelligence:** La certificación aborda la gestión financiera con herramientas como Power BI, permitiendo contar historias financieras impactantes y optimizando procesos como la administración de cartera y provisiones, fundamentales para el Business Intelligence en cooperativas.
7. **Cambios Estratégicos en Gerencia Comercial:** Los participantes se beneficiarán de nuevas estrategias y modelos escalables para la gerencia comercial, adaptándose al cambio de paradigma en entornos comerciales. Se proporcionarán herramientas prácticas, como CRM, para reorganizar segmentos y potenciar la productividad.
8. **Alineación con la Nueva Realidad del Cliente:** La certificación destaca la importancia de poner al cliente en el centro de todas las estrategias, fortaleciendo el enfoque customer-centric. Esto permite a las cooperativas competir en la nueva realidad, donde la atención se centra en agrupaciones por patrones de datos y experiencias Phygital (físicas y digitales).

Plan académico a desarrollar en las 8 horas – 2 horas por semana:

1. **Gobernanza y Pensamiento Estratégico para el Futuro Cooperativo:**
 - Evolución de la transformación digital en cooperativas de ahorro y crédito hoy.
 - Importancia de la gobernanza cognitiva en la era digital.
 - Componentes estratégicos del futuro cooperativo.
 - Pensamiento estratégico vs. planificación estratégica.
 - Críticas a la vieja planificación estratégica.
 - Pensamiento estratégico en los niveles de gestión.
 - La estrategia competitiva y los dobles ciclos de aprendizaje en el sector de ahorro y crédito.

- La nueva realidad, de las plataformas a los ecosistemas digitales.
- Hábito de pensar estratégicamente y sus componentes.

2. Finanzas Digitales y Visualización de Datos:

- Razonamiento lógico en las historias financieras de datos.
- Management en las provisiones y en la administración eficiente de la cartera.
- Herramientas de visualización de datos financieros y atajos gerenciales sobre provisiones y cobranza inteligente de cartera.
- Business Intelligence en cooperativas.
- Uso de tecnología para fortalecer las finanzas digitales.

3. Comunicación Estratégica e Inteligencia Digital:

- Importancia de la comunicación estratégica en cooperativas.
- Rol de la inteligencia artificial en el marketing digital de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Ecosistemas de captación de socios e incremento en la colocación.
- Estrategias efectivas de comunicación, posicionamiento y reputación en el entorno digital.
- Herramientas de aplicación.

4. Cambio de Paradigma en Gerencia Comercial:

- Transformación de las áreas comerciales en agencias.
- Nuevas estrategias para la gerencia comercial y modelos escalables alineados con la estrategia para impactar la productividad y el flujo de información.
- Adaptación al cambio de paradigma en entornos comerciales hacia las nuevas segmentaciones y uso de herramientas (CRM).
- Patrones y datos para la reorganización de segmentos premium.