



**MATRIZ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

GRUPO DE INTERES	REQUISITOS (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)	Importancia sobre el grupo de interés	Impacto para la organización	Total	IMPORTANCIA
		Trabajar en el cumplimiento de este requisito generaría un impacto significativo en las relaciones con los GI	Trabajar en el cumplimiento de este requisito es muy importante para la organización	(Impacto x Importancia)	
EMPLEADOS	Tener establecidos y claros los procedimientos de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta
	Recibir formación para el desarrollo de sus actividades	5	5	25	Fortaleza Alta
	Estabilidad laboral	5	5	25	Fortaleza Alta
	Que los procesos mejoren continuamente	5	5	25	Fortaleza Alta
	Que las auditorías aporten a la mejora continua de los procesos	4	5	20	Fortaleza Alta
	Evaluación del desempeño	3	5	15	Fortaleza Media
	Mejorar el proceso de inducción	5	5	25	Fortaleza Alta
	Beneficios Extralegales, como parte del cumplimiento de los objetivos	5	5	25	Fortaleza Alta
	Disminuir la rotación del personal en los cargos	5	4	20	Fortaleza Alta
Asignación del tiempo suficiente para desarrollar las actividades asignadas en lo referente al SGC	5	4	20	Fortaleza Alta	
DIRECCION DE LA EMPRESA	Un buen ejercicio económico reflejado en la relación beneficio costo	5	5	25	Fortaleza Alta
	El sistema debe ser transferido y palpable al asociado como beneficiario final	5	5	25	Fortaleza Alta
	Formación a la dirección	5	5	25	Fortaleza Alta
	Expectativa de poder mejorar en captaciones.	5	5	25	Fortaleza Alta
	Definición de estrategias para fortalecer la Imagen Institucional.	5	5	25	Fortaleza Alta
	Ser parte activa del sistema de gestión de calidad	4	5	20	Fortaleza Alta
	La certificación contribuya a que la empresa tenga un mejor posicionamiento e imagen dentro de los asociados y comunidad en general	5	5	25	Fortaleza Alta
	Aseguramiento de la gestión integral de los procesos	5	5	25	Fortaleza Alta
PROVEEDORES	Transparencia en la selección del proveedor	5	5	25	Fortaleza Alta
	Confianza en el cumplimiento de los pagos por parte de Coomuldesa	5	5	25	Fortaleza Alta
	Procedimientos estándares para la gestión de proveedores	4	5	20	Fortaleza Alta
	Que se les otorgue una calificación de acuerdo a su desempeño	3	5	15	Fortaleza Media
	Agilizar los procesos	5	4	20	Fortaleza Alta
ASOCIADOS	Mejoramiento permanente de la calidad del servicio	5	5	25	Fortaleza Alta
	Ampliar los canales de servicio	5	5	25	Fortaleza Alta
	Mayor cobertura geográfica oficinas Coomuldesa	5	5	25	Fortaleza Alta
	Solidez financiera de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta
	se requiere que los procedimientos esten estandarizados	5	5	25	Fortaleza Alta
	Incremento del Portafolio	2	5	10	Fortaleza Baja
Incrementar la Base Social.	2	5	10	Fortaleza Baja	
ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales	5	5	25	Fortaleza Alta
	Que Coomuldesa presente los informes en las fechas establecidas	5	5	25	Fortaleza Alta
	Confianza en la operación de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta
	Mejores prácticas financieras y administrativas	5	5	25	Fortaleza Alta
	Bases de datos seguras, actualizadas y confiables	5	5	25	Fortaleza Alta
COMPETENCIA	Ser competitivos con productos y servicios	5	5	25	Fortaleza Alta
	Cumplimiento del marco legal	5	5	25	Fortaleza Alta
	Prudentes relaciones interinstitucionales	3	3	9	Debilidad Baja
	Expansión de cobertura	5	4	20	Fortaleza Alta
SECTOR COOPERATIVO	Fortalecimiento en la imagen de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta
	Posicionamiento de la entidad en la región y a nivel nacional	5	5	25	Fortaleza Alta
	Generar retos de mejora al sector cooperativo	3	4	12	Fortaleza Baja
	Apoyo en el mejoramiento de Cooperativas de menor tamaño	4	4	16	Fortaleza Media
COMUNIDAD EN GENERAL	Sirva como referente de entidad seria a otras empresas	4	5	20	Fortaleza Alta
	Reinversión en la comunidad, los beneficios, impacto social fortalecido	5	4	20	Fortaleza Alta
	Orgullo local y regional	3	3	9	Fortaleza Alta
	Que la Cooperativa lidere procesos de desarrollo regional	5	4	20	Fortaleza Alta
	Mayor confianza y mayores expectativas en el servicio.	3	4	12	Fortaleza Baja

Evaluación (Evaluar cada uno de los criterios de 1 a 5) 1=Muy baja a 5=Muy alta

**Nota:** Se priorizará e intervendrá aquellas necesidades y expectativas que tengan un puntaje mayor a 20 y que el estado sea debilidad. Se iniciaran con debilidades altas, luego con las medias y luego con las bajas.