

**“LA EDUCACIÓN SOLIDARIA COMO UNA ALTERNATIVA HACIA LA  
TRANSFORMACION DEL CLIMA LABORAL EN COOPRESER”**

**YULI CRISTINA AMADO TORRES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2013**

**“LA EDUCACIÓN SOLIDARIA COMO UNA ALTERNATIVA HACIA LA  
TRANSFORMACION DEL CLIMA LABORAL EN COOPRESER”**

**YULI CRISTINA AMADO TORRES**

**Trabajo de grado para optar al título de Trabajadora Social**

**Directora**

**SANDRA MILENA RINCÓN REMOLINA**

**Trabajadora Social UIS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**BUCARAMANGA**

**2013**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme cada día una nueva oportunidad de desarrollarme y crecer como persona, demostrando mis capacidades y además por permitirme cumplir con cada uno de mis proyectos de vida.

A mi mamita amada que es el motor de mi vida, la razón por la cual cada día quiero ser mejor ser humano y profesional para que se sienta orgullosa de mí y brindarle a su vida momentos de felicidad.

A mi mamá nonita, a mis tías Luisa, Amparo, a mi prima Karina por su amor, apoyo y colaboración constante, han sido de gran importancia en mi vida para continuar sin desfallecer en todos mis proyectos.

A todas y cada una de las personas que directa o indirectamente influyeron en mí, y fueron apoyo en todo este gran proceso académico.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi querida Universidad Industrial de Santander, por brindarme una oportunidad para ampliar mi conocimiento.

A mi querida supervisora de proyecto la profesora Sandra Milena Rincón Remolina, quien contribuyó en mi formación como profesional y fue gracias a su colaboración y dedicación en este trabajo que se logró obtener resultados positivos.

A todas y todos los docentes que durante cada semestre fueron esenciales en mi formación como profesional.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	14
1. MARCO REFERENCIAL	18
2. CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO DE LA EXPERIENCIA	25
3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	36
3.1 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS COOPRESER	36
3.2 ASOCIADOS COOPRESER	39
4. CARACTERIZACION DE LA EXPERIENCIA	41
4.1 DIAGNÓSTICO	41
4.1.1 Problemas planteados	43
4.1.2 Análisis de fuerzas	44
4.1.3 Balance de fuerzas	47
4.1.4 Problemas causales	47
4.1.5 Problema por resolver	48
4.1.6 Pronóstico	48
4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	49
4.3 OBJETIVOS	51
4.3.1 General	51
4.3.2 Específicos	51
4.4 PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN.	52
4.4.1 Objetivo 1 análisis y verificación	53
4.4.2 Objetivo 2 programa PANASCOOP	55
5. DISEÑO DEL PROGRAMA PANASCOOP	58
6. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA PANASCOOP	75
7. EVALUACIÓN	102

8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	105
8.1 PRESENTACIÓN	105
8.2. JUSTIFICACIÓN	106
8.3. OBJETIVOS	107
8.4. PROCESO METODOLÓGICO	107
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	111

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Teoría de las expectativas	20
Figura 2. Organigrama Cooperativista	30
Figura 3. Organigrama Coopreser	38
Figura 4. Diseño del programa PANASCOOP	59
Figura 5. Grupo personal de Barrido frente a Gerente de Coopreser. 2012	76
Figura 6. Grupo Parqueros frente a Gerente de Coopreser. 2012	77
Figura 7. Grupo personal de Barrido frente a Trabajadora Social de Coopreser. 2012	78
Figura 8. Grupo Central de Abastos. Desarrollo 1er momento correspondiente al 2do encuentro. 2012	83
Figura 9. Grupo Central de Abastos. Desarrollo 2do momento correspondiente al 2do encuentro. 2012	84
Figura 10. Grupo Equipajeros desarrollo 1er momento. 2012	85
Figura 11. Grupo Equipajeros desarrollo test. 2012	86
Figura 12. Grupo Servicios Generales desarrollo 1er momento correspondiente al 1er encuentro. 2012	93
Figura 13. Grupo Servicios Generales desarrollo 1er momento correspondiente al 1er encuentro. 2012	96

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Listado de asistencia – No nos perdamos de vista	79
Tabla 2. Listado de asistencia - Recuperando la ilusión	88

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Análisis de fuerzas	44

## RESUMEN

**TÍTULO:** LA EDUCACIÓN SOLIDARIA COMO UNA ALTERNATIVA HACIA LA TRANSFORMACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN COOPRESER<sup>\*</sup>

**AUTORA:** YULI CRISTINA AMADO TORRES<sup>\*\*</sup>

**PALABRAS CLAVES:** COOPRESER, Teoría de las Expectativas, Enfoque de Calidad de Vida, Desarrollo Integral, Residuos Sólidos.<sup>\*</sup>

**DESCRIPCIÓN:** COOPRESER es una cooperativa de trabajo asociado que durante 26 años ha trabajado arduamente en pro del medio ambiente prestando sus servicios en aseo y la recuperación de residuos sólidos para su aprovechamiento y transformación en Bucaramanga y su área metropolitana. Del mismo modo, desde sus inicios ha encaminado sus esfuerzos hacia una gran labor social, como lo es el crecimiento personal y desarrollo de la calidad de vida de cada uno de los asociados que se encuentran vinculados a ella.

El objetivo de esta experiencia práctica fue promover el desarrollo integral del asociado, potencializando sus conocimientos y habilidades a través de procesos de formación orientados a la consolidación de un compromiso social en función del mejoramiento de la calidad de vida de los asociados. Por consiguiente, a través de la metodología de Trabajo Social Tradicional se emplean diversas técnicas lúdicas con el fin de captar la atención del asociado y lograr emergerlo en esta dinámica de participación activa dentro de la cooperativa.

Las teorías que orientaron la intervención fueron la teoría general de sistemas, la teoría de las expectativas, enfoque de calidad de vida, el ser humano en la organización, el cooperativismo, a partir de lo anterior se permitió proyectar una visión más general de la influencia que tiene el individuo dentro de su contexto socio-laboral y personal. A través de la educación solidaria encontrar una alternativa para establecer vínculos de confianza que conlleven a mejorar las relaciones entre ellos.

---

<sup>\*</sup> Trabajo de grado

<sup>\*\*</sup> Facultad De Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Sandra Milena Rincón Remolina. Trabajadora Social UIS

## ABSTRAC

**TITLE:** The solidarity in education as an alternative to working on climate change Coopreser.\*

**AUTHOR:** YULI CRISTINA AMADO TORRES\*\*

**KEY WORDS:** COOPRESER, Expectancy Theory, Focus on Quality of Life, Integral Development, Solid Waste.

**DESCRIPTION:** COOPRESER is a worker cooperative for 26 years has worked hard on behalf of the environment serving in cleanliness and solid waste recovery and processing for use in Bucaramanga and its metropolitan area. Similarly, since its inception has directed its efforts towards a social work, such as personal growth and development of the quality of life of each of the partners that are linked to it.

The aim of this practical experience was to promote the development of the associated and intensify their knowledge and skills through training processes aimed at consolidating a social commitment in terms of improving the quality of life of the members. Therefore, through the methodology of Social Work Traditional recreational uses different techniques in order to capture the attention of the member and achieve this dynamic emerge it in active participation in the cooperative.

The theories that guided the intervention were general systems theory, the theory of expectations, focus on quality of life, the human being in the organization, the cooperative, from the above is allowed to project a more general view of the influence that has the individual within their socio-professional and personal. Through joint education find an alternative to establish bonds of trust that lead to improved relations between them.

---

\* Degree work

\*\* Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Director: Sandra Milena Rincón Remolina. UIS Social Worker

## INTRODUCCIÓN

Hace 26 años, por requerimiento de las autoridades ambientales nacionales, las empresas públicas de Bucaramanga, entidad local encargada de la recolección y disposición de las basuras, y la administradora del basurero el "Carrasco", por disminuir los daños ambientales que se estaban provocando, ven la necesidad de implementar un relleno sanitario, surgiendo una nueva problemática, el desalojo de más de 150 personas que se beneficiaban de este lugar, puesto que diariamente escarbaban la basura para recuperar material reciclable y venderlo, sirviendo de sustento para sus familias.

Por tal motivo, se propone iniciar un proceso de desalojo y reubicación de las personas que estaban allí, de esta forma se continuaría con la labor de recuperación de los residuos sólidos y se procuraría mejorar su calidad de vida y sus condiciones ocupacionales. Este proceso fue apoyado por la Universidad Industrial de Santander, específicamente la Escuela de Trabajo Social, liderado por el profesor Juan Manuel Latorre.

A partir de este momento, se inicia un proceso que permita satisfacer los intereses de las dos partes, las empresas públicas y los basuriegos. Se inicia con los basuriegos un grupo pre-cooperativo el cual posteriormente se consolida conformando una cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER.

Durante años COOPRESER, se ha consolidado como una institución comprometida con el medio ambiente y la dignidad humana y de sus condiciones ocupacionales.

Por otra parte, es evidente la expansión en servicios, ocasionando a su vez que también el número de sus asociados aumenten. Este progresivo crecimiento, ha dificultado la apropiación de la visión con la que nació la cooperativa, es decir, se ha ido perdiendo, puesto que los nuevos asociados ingresan con la perspectiva meramente económica y no de aportar en el fortalecimiento de la cooperativa.

Los asociados tanto nuevos como antiguos no sienten como propia la cooperativa ni se empoderan de los procesos en los que está inmersa, además se vislumbran como empleados, lo cual ha generado que las relaciones entre ellos y el personal administrativo se vean deterioradas al punto de generar barreras que impiden que sigan trabajando con el mismo objetivo común y logren conformarse como una empresa sólida.

Por otra parte, debido a la dinámica en la que está inmersa la cooperativa, donde el tiempo es un factor importante y lo que se necesita es empezar a producir, se pasa por alto el proceso inductivo ó de empalme que se debe realizar a los asociados en el momento del ingreso por parte del personal administrativo, contribuyendo al desinterés, falta de pertenencia y apropiación de la cooperativa.

Por lo anterior, se hace necesario enfocar la intervención profesional de Trabajo Social en el diseño e implementación de un programa de acompañamiento que incentive el interés y promueva en el asociado su activa participación en todos los procesos que desarrolla la cooperativa, como lo son las asambleas, las juntas de vigilancia, etcétera.

A través del siguiente documento se pretende plasmar el proceso que se realizó con todos los asociados y los gestores administrativos durante la práctica de Trabajo Social en el primer semestre académico de 2012, donde se propiciaron encuentros lúdicos y dinámicos que generaron cohesión e intervención activa de todos los participantes, además de ilustrar el marco legal, los referentes teóricos y

metodológicos que sirvieron de base para la realización de todo el proceso práctico en la cooperativa.

A continuación se hace una breve introducción a cada uno de los capítulos que conforman el documento. Dentro del capítulo I y II se ubica el marco referencial, es decir, teorías, conceptos y aspectos legales que fundamentan el accionar del proceso práctico de la estudiante en formación.

Aquí se presentan las teorías, enfoques y conceptos las cuales son eje primordial para el desarrollo de la propuesta de intervención. En cuanto a la normatividad cooperativista, se enfatiza en la ley 454 de 1998 y la ley 79 de 1988 especialmente en el Proyecto Educativo Socio-Empresarial PESEM.

El capítulo III presenta la contextualización institucional de COOPRESER donde se llevó a cabo la práctica de Trabajo Social, identificando generalidades tales como la reseña histórica, misión, visión, objetivos, estructura organizacional, clima laboral y otras cuestiones de suma importancia como los sujetos de intervención profesional y sus características más relevantes.

La caracterización de la experiencia se sitúa en el capítulo IV en el cual se describe todo el proceso metodológico que se aplica para la recolección de información y posterior análisis a través de técnicas propias de la actuación profesional, tales como la revisión bibliográfica, la historia de vida, la observación participante y las entrevistas semiestructuradas.

El resultado de dicha recolección, con lleva al diagnóstico el cual define la problemática social y objeto de intervención profesional. Acto seguido se establecen objetivos y el proceso metodológico que direcciona la práctica profesional de la estudiante en formación.

En los capítulos V y VI correspondientes al diseño e implementación del Programa de Acompañamiento a Nuestro Asociado COOPRESER (PANASCOOP) describe el desarrollo de la propuesta planteada a partir de los objetivos establecidos. Se analiza el proceso y los impactos causados en los asociados y gestores administrativos a partir de la implementación de dicho programa.

Finalmente, se evalúa en el capítulo VII, toda la práctica de Trabajo Social durante el semestre académico tomando como referente los elementos que fundan el proceso metodológico, como teorías, conceptos y legislación. Además de la disposición y compromiso de los asociados y gestores administrativos ante la realización de cada encuentro, dando paso a una propuesta direccionada a la continuidad del programa PANASCOOP (capítulo VIII) producto de la experiencia en Coopreser, enumerando algunas conclusiones y recomendaciones (capítulo IX) hacia la cooperativa y la academia.

## 1. MARCO REFERENCIAL

Para el desarrollo del proceso de práctica profesional de Trabajo Social se toman como base la teoría de sistemas, la teoría de las expectativas, el enfoque de calidad de vida de Amartya Sen, el ser humano dentro de la organización y finalmente la educación solidaria fundada en el PESEM promulgada por el DANSOCIAL.

Primeramente se esbozara la relación de cada teoría con la realidad de intervención, partiendo desde la premisa de que el individuo debe ser visto como un subsistema, propio de otros sistemas que integran la organización, por tal razón y por su constante interacción con el medio que les rodea, cabe tener en cuenta la teoría general de sistemas; desarrollada a partir de los trabajos realizados por el Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy.

*“El universo y todos sus espacios comenzaron a visualizarse como un sistema en su totalidad compuesto por partes que se interrelacionaban entre sí. Por lo tanto la teoría general de sistemas no describe las propiedades de los sistemas en términos de elementos separados, si no que su comprensión y estudio se realiza a través de la globalidad.”*

Es decir, para el crecimiento y consolidación de una organización es fundamental dar la importancia a cada individuo, valorizándolo y estimulándolo. El hombre como elemento del sistema organizacional, se debe mirar como un importante componente dentro del sistema, puesto que como un subsistema es capaz de influir internamente dentro de su dinámica social en otros subsistemas semejantes, ya sea de forma positiva o negativa. Así mismo, es susceptible a ser influenciado por fenómenos externos que lo conducen a evaluar su posición con respecto a otros y todo su entorno.

Así pues, el desarrollo de los procesos que se gestionan al interior de COOPRESER, deben ir encaminados hacia el crecimiento personal del asociado lo que promoverá en ellos la aceptación de su rol dentro de la cooperativa y vinculación de los procesos que adelanta.

Dentro de la dinámica de COOPRESER, se describe claramente esta teoría, puesto que cada asociado, es visto como un subsistema que hace parte de un engranaje el cual constituye en su totalidad un sistema, en este caso COOPRESER, y que desde la interrelación en la ejecución de sus labores aportan al crecimiento y sostenimiento de la cooperativa, validando la teoría puesto que se hace necesario vislumbrar como un todo el desempeño de los asociados en la cooperativa.

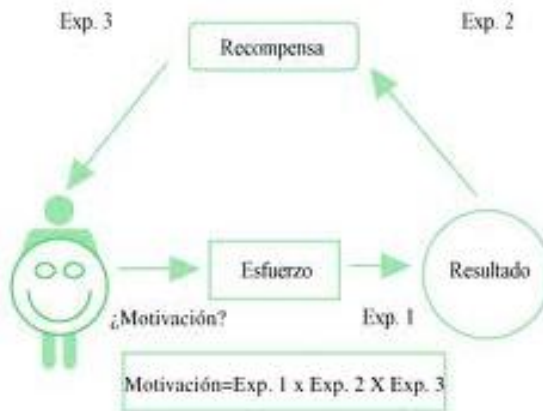
Así pues, motivar al individuo en el trabajo, juega un papel primordial, el individuo no solo es el talento dentro de la organización, por el desarrollo que genera con su interacción con otros y con el entorno. Se debe posicionar dentro de todos los elementos que dinamizan y componen la organización, además de promover en el la expectativa de progreso que lo conducirá a lograr sus metas personales. Según Víctor Vroom quien propone la teoría de las expectativas y se basa en la siguiente premisa;

*“El **esfuerzo** para obtener un alto desempeño en el mundo laboral está directamente relacionado con la posibilidad de conseguirlo y de que, una vez alcanzado, el individuo sea **recompensado** de tal manera que el esfuerzo realizado haya **valido la pena**.<sup>1</sup>”*

---

<sup>1</sup>TEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Teoría de las expectativas. Argentina 19 de abril de 2009.[En línea]. [Citado Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://www.blogcapitalhumano.com/2008/07/07/la-teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>>

**Figura 1. Teoría de las expectativas**



En tal sentido, si el individuo no se ve recompensado o no existe una motivación que conlleve a desempeñar bien sus labores este, no pondrá ningún esfuerzo por realizarlas. Por otra parte, las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas y si dentro de su entorno laboral no sienten que pueden llevarlas a cabo, tienden a reducir sus capacidades al mínimo. El comportamiento de que asume cada persona depende de la combinación de las fuerzas y del medio que lo rodea.

En el diario vivir de los asociados de COOPRESER, hay quienes sienten que la cooperativa no realiza este ejercicio de motivación, y que por consiguiente, no se esmeran por ella, ni realizan gran esfuerzo en sus labores diarias, esa falta de expectativas ha conducido a no sentir que sus necesidades, ni metas personales han sido satisfechas.

El *ser humano dentro de la organización* es parte fundamental de la ella, pero desafortunadamente día por día y a pesar de su desarrollo profesional o laboral no obtiene reconocimiento, por el contrario las organizaciones descuidan al individuo.

*“Los seres humanos se valorizan por su “don de gente”, que se manifiesta en su conducta, ésta se origina en los valores cultivados por las personas traducidos luego en pensamientos y/o sentimientos que puestos en funcionamiento generan nuestras ya mencionadas conductas.*

*Por lo general y esto ocurre casi siempre, en las organizaciones en particular y en la vida en general actuamos sobre las conductas de las personas, es decir sobre los efectos, sin llegar a incidir o descubrir las causas de esa conducta.<sup>2</sup>*

Es necesario comprender a la persona primero como ser vivo y humano, autónomo y con gran capacidad de generar cambios dentro del contexto social en el que se desarrolla, por consiguiente, debe potencializarse y exaltar sus capacidades brindándole opciones que conlleven a su crecimiento personal.

La persona es parte fundamental dentro de la organización, hay gran variedad de factores tanto internos como externos que actúan sobre el y determinan su conducta, por tal razón debe considerarse como un sistema abierto con inteligencia y talento creativo para transformar, con comportamiento autónomo de beneficio particular y hacia la organización en general.

Por otra parte, el individuo en la organización tiene alta tendencia a desgastarse, ya sea por la rutina propicia del clima organizacional o por tener una percepción limitada de progreso en su futuro ocasionando daños psicosociales que terminan por afectar su salud física. Por tal razón, es necesario promover la construcción de una nueva conducta proactiva que le permita un equilibrio dinámico dentro de su contexto.

Ahora bien, específicamente en el caso de Coopreser, se vislumbran en el diario vivir de los asociados la constante influencia de factores internos y externos que orientan su desempeño dentro de la cooperativa. Los asociados como lo mencionábamos en párrafos anteriores evidencian tanto proactividad como tendencia al desgaste, esto se funda en las actitudes que asumen frente a la

---

<sup>2</sup>EDUCAR EL PORTAL EDUCATIVO DEL ESTADO ARGENTINO. El ser humano y las organizaciones. [En línea]. [Citado Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://portal.educ.ar/debates/eid/docentes hoy/debates/la-evolucion-de-la-humanidad-1.php>>

responsabilidad de asumir su participación en los procesos en los que se involucra la cooperativa.

Así pues, para que COOPRESER se consolide y obtenga reconocimiento con su labor social, es necesario generar oportunidades en donde el ser humano obtenga mejores logros en los diferentes contextos donde se desarrolla (individual, familiar y social), es decir procurar una mejor *calidad de vida*. De lo anterior y trayendo a colación al filósofo y economista Amartya Sen quien propone que;

*“[...] la calidad de vida es realmente una cuestión de funcionalidades y posibilidades y no directamente una cuestión de opulencia, artículos de consumo o utilidad.”<sup>3</sup>*

Así pues, las posibilidades también denominadas capacidades se presentan como la cantidad de opciones u oportunidades que puede tener un individuo para alcanzar sus posibles logros o proyecto de vida.

Desde la experiencia COOPRESER ha brindado a cada asociado las oportunidades y opciones para mejorar sus condiciones ocupacionales y en los diferentes contextos donde se desarrollan (individuales, familiares y sociales), ya que por años la experiencia ha mostrado la transición que vivieron al pasar de desempeñar una labor sin ninguna seguridad, expuestos a tantos riesgos de salubridad en el basurero y en situaciones deplorables a posteriormente, contar con elementos de seguridad industrial, servicios de seguridad social por ejemplo.

Por otra parte, dentro de las obligaciones que enmarca a la economía solidaria y según la directiva 031 de 2000, promulgada conjuntamente entre el Departamento

---

<sup>3</sup>Rodríguez, Andrea del Pilar. Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y Trabajo Social. Trabajo Social n. ° 10, 2008, ISSN 0123-4986. Bogotá. Páginas 165-185. [En línea]. [Citado 15 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/06/RSE\\_calidad\\_de\\_vida\\_y\\_trabajo\\_social.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/06/RSE_calidad_de_vida_y_trabajo_social.pdf)>

Administrativos Nacional de Economía Solidaria DANSOCIAL y el Ministerio de Educación Nacional, define claramente qué;

*“La Educación Solidaria como una herramienta garantiza la adecuada utilización de los Fondos de Educación de las organizaciones de Economía Solidaria”<sup>4</sup>.*

Por tal razón la educación solidaria se entiende como un proceso permanente que tiene por objeto fortalecer la práctica de los valores solidarios, de cooperación y ayuda mutua en todos los asociados, todo lo anterior con el fin de generar actitudes y conductas que permitan consolidar un compromiso social de las organizaciones del sector social y solidario.

Partiendo de esta premisa, se buscado consolidar procesos de autogestión empresarial buscando un desarrollo sostenible de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general, siempre propendiendo al bienestar y generación de oportunidades de crecimiento personal y colectivo.

La directiva define cinco ámbitos en los que puede invertir sus recursos del Fondo de Educación buscando garantizar el éxito de las organizaciones así:

*1. Formación: propende por el desarrollo del sentido de pertenencia del asociado hacia su organización y al sector a través del conocimiento de sus deberes y derechos, logrando su propia identidad y el crecimiento como ser humano.*

*2. Promoción: permite dar a conocer la filosofía, principios y fines de la cooperación y de la ayuda mutua y las bondades socio-empresariales de las organizaciones solidarias a través de campañas que promuevan el modelo solidario.*

---

<sup>4</sup>FUNDACIÓN SER SOCIAL. Educación en Economía Solidaria. [En línea]. [Citado 25 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.sersocial.org/fundaser\\_web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16&Itemid=70](http://www.sersocial.org/fundaser_web/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=70)>

*3. Capacitación: facilita el desarrollo de habilidades técnicas para que los asociados, administradores y empleados de las organizaciones solidarias logren una eficiente y eficaz administración y manejo empresarial.*

*4. Asistencia técnica: permite dinamizar el desarrollo productivo y el mejoramiento continuo en la prestación eficiente y eficaz de los servicios que ofrece la organización solidaria, mediante la identificación y utilización adecuada de los recursos de producción, financiación, tecnológicos, etc., de conformidad con su actividad socio-económica.*

*5. Investigación: permite ejecutar acciones tendientes a la generación o producción de nuevos conocimientos y tecnologías para la proyección de las organizaciones solidarias<sup>5</sup>.*

Desde los diferentes ámbitos que propone la directiva, la educación solidaria debe priorizar en los diferentes aspectos en los que requiera cada actor, continua y permanentemente, estos procesos permiten mejorar la calidad de vida de sus asociados, sus familias y de la comunidad.

Finalmente, a partir de todo el referente epistemológico, teórico y conceptual anteriormente expuesto para la intervención desde Trabajo Social y dentro de los diferentes roles que este debe asumir como educador, mediador y facilitador de los procesos que se realizan en la institución, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia hacia la cooperativa desde sus asociados y gestores administrativos, además de sus relaciones sociolaborales, personales y afectivas.

---

<sup>5</sup> FUNDACIÓN SER SOCIAL. Educación en Economía Solidaria. [En línea]. [Citado 25 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.sersocial.org/fundaser\\_web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16&Itemid=70](http://www.sersocial.org/fundaser_web/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=70)>

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL COOPERATIVISMO Y SUS DISPOSICIONES LEGALES

El cooperativismo, actualmente se presenta como una alternativa de organización económica y social viable en la cual los llamados asociados desarrollan de manera conjunta diferentes proyectos que satisfacen las diferentes necesidades que el sistema capitalista no hace. Es por esto que un gran desafío constante es contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social de las personas.

Para entender que son las cooperativas y la economía solidaria, se requiere definir conceptos, mencionar las disposiciones legales bajo las cuales están sujetas. Por consiguiente, según el biólogo y epistemólogo chileno Humberto Maturana señala las cooperativas como un;

*“sistema de colaboración biológico-cultural y relacional operacional, que permite ampliar el entendimiento de la existencia humana a través de la dinámica biológico cultural en la cual se origina, realiza y conserva lo humano.*

*La forma de asociarse en cooperativas o en organizaciones abiertas y flexibles que pueden desenvolverse en un entorno cambiante; constitutivas a su vez, de fuentes generadoras de empleo y bienestar social, permite la comprensión ontológica de la participación como fenómeno biológico y a su vez sienta las bases para el entendimiento de los fundamentos biológicos de lo humano a través del cooperativismo.*

*Las organizaciones cooperativas, fueron creadas para el surgimiento y la evolución social, con predominio de la existencia humana, y de la formación y desarrollo del conocimiento y del quehacer humano en las áreas: familia, educación, empresa y sociedad. Pero en la realidad actual se han distorsionado, al extremo de confundirse bajo el manto de la simulación, con verdaderas estructuras organizativas generadoras de lucro, y múltiples ganancias, donde el factor humano, es considerado sólo a los fines de la formación de las asociaciones, y dejado de un lado para la consolidación del proceso productivo cooperativo. El papel de las asociaciones cooperativas, con el paso del tiempo ha cambiado, por las modificaciones del entorno, lo*

*cual ha producido efectos muy importantes sobre cada uno de las personas y entidades que hacen parte de este tipo de organizaciones<sup>6</sup>.*

Por otro lado, es necesario entender dentro del cooperativismo conceptos que contribuyan a comprender y contextualizar la dinámica en la que se desenvuelven las cooperativas como lo son la **solidaridad**, la cual hace referencia a la acción del trabajo de varias personas para obtener un fin, siendo su mayor fortaleza la ayuda mutua. La competencia es una forma de lucha y la cooperación es una forma de ayuda. Por ejemplo; “los obreros que construyen una casa”, “el equipo de fútbol que logra hacer goles”

Por otra parte, la **cooperación** es entendida como la fuerza social y método de organización socio-económica que se opone a la competencia conflictiva y que promueve la armonía y el entendimiento entre grupos y pueblos, facilitando la obtención de un mayor y la incorporación real de personas al proceso de desarrollo de sus países y sus comunidades.

El cooperativismo tiene como fines específicos; Promover el desarrollo integral del ser humano. La generación de prácticas que consoliden una corriente vivencial de pensamiento solidario, crítico creativo y emprendedor, como medio para alcanzar el desarrollo y la paz de los pueblos. Además de contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa, y la participación en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social. Por último, garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.

---

<sup>6</sup> El Cooperativismo: ¿sistema social, o, sistema humano? Leticia Montilla R / NuviaPernía H / Rosiris Rodríguez G Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas N° 6, 2010. ISSN 1856 – 7878. pp. 249-277

Los principios y valores que fundamentan el cooperativismo están descritas como las pautas o guías maestras mediante las cuales las cooperativas y sus asociados ponen en práctica sus valores. Pero además son los parámetros para juzgar su comportamiento y tomar decisiones. Como se referencia a continuación;

- **ADHESIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA:**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser asociadas, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

- **GESTIÓN DEMOCRÁTICA POR PARTE DE LOS ASOCIADOS:**

Las cooperativas son organizaciones administrativas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y administrar las cooperativas son responsables ante los asociados.

- **PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS:**

Los asociados contribuyen equitativamente al patrimonio de sus cooperativas, lo administran de manera democrática. Por lo menos parte del patrimonio es de propiedad común de la cooperativa.

- **AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen los recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren la administración democrática por parte de los asociados y mantengan su autonomía.

- **EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN**

Las cooperativas proporcionan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, directivos y empleados para que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus cooperativas.

- **COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS:**

Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales, e internacionales.

Esta cooperación puede efectuarse por medio de la integración federativa de las cooperativas en uniones, asociaciones, centrales, ligas y confederaciones. O mediante incorporaciones y fusiones. O a través de acuerdos y alianzas estratégicas.

- **INTERÉS POR LA COMUNIDAD:**

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus asociados.

Como resultado de la búsqueda de soluciones a la difícil situación social y económica por la que atravesaron los obreros a mediados del siglo XIX y se constituye el inicio de las cooperativas, las cuales tenían unos criterios acordados y unas reglas esenciales de organización y funcionamiento.

Según la ACI (Alianza Cooperativa Internacional), una cooperativa es:

*“Una asociación autónoma de personas, unidas de manera voluntaria para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática”<sup>7</sup>.*

---

<sup>7</sup>ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL. Las Cooperativas. [En línea]. [Citado 25 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.aciamericas.coop/Definicion-de-Cooperativa>>

En Colombia se define la cooperativa según el artículo 4o de la ley No. 79 de 1988, además de orientar todas las disposiciones y consideraciones que debe cumplir y/o ejecutar las cooperativas de trabajo asociado.

*“Es Cooperativa la empresa asociativa sin ánimo de lucro en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general”<sup>8</sup>.*

Las cooperativas se caracterizan por;

- *Ingreso y retiro voluntario*
- *Número de asociados variable e ilimitado*
- *Que funcione de acuerdo al principio de participación democrática.*
- *Permanente educación cooperativa*
- *Que se integre económica y socialmente al sector cooperativo*
- *Igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideran sus aportes.*
- *Patrimonio sea variable e ilimitado; sin embargo, los estatutos establecerán un monto mínimo de aportes sociales no reducibles durante la existencia de la cooperativa.*
- *Que establezca la irrepertabilidad de las reservas sociales y en caso de la liquidación la del remanente.*
- *Que tenga una duración definida en los estatutos*
- *Que promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan como fin promover el desarrollo integral del hombre<sup>9</sup>.*

---

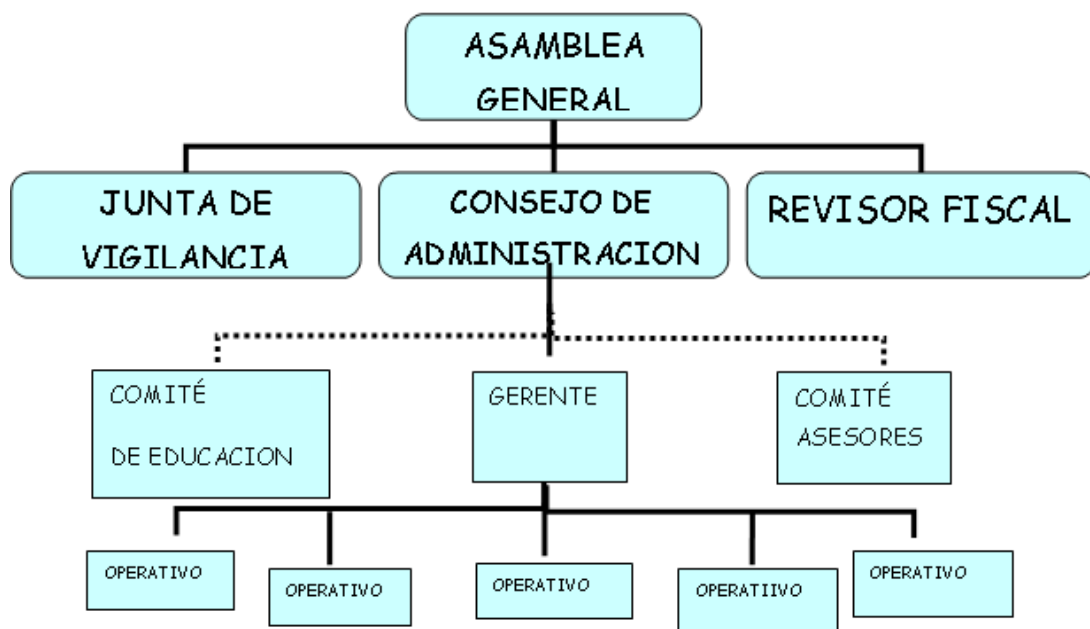
<sup>8</sup>Alcaldía de Bogotá. [En línea]. [Citado 30 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>>

<sup>9</sup> GERENCIE. Cooperativas. [En línea]. [Citado 20 de Agosto de 2012]. Disponible en internet <<http://www.gerencie.com/cooperativas.html>>

El proceso administrativo es el que permite utilizar adecuadamente y en forma óptima los recursos de la empresa. Además en las cooperativas se desarrolla de acuerdo con el principio de la participación democrática de sus asociados.

El siguiente permite visualizar la estructura de la organización cooperativa e indica las líneas de autoridad, responsabilidad, funciones, esenciales y relaciones que existen entre las unidades.

**Figura 2. Organigrama Cooperativista**



Fuente Autora del Proyecto

En el transcurso de la historia, el modelo cooperativista ha logrado consolidarse como una estructura asociativa de gestión capaz de movilizar recursos económicos, humanos e ideológicos. Además de tener como valor agregado la gestión sin ánimo de lucro. En el ámbito global, las cooperativas abarcan los diferentes sectores económicos, en agricultura, servicios financieros vivienda, salud y servicios, entre otros.

El año 2012, fue proclamado por las Naciones Unidas como el año internacional de las Cooperativas, destacando la contribución que estas entidades han hecho por el desarrollo de la economía y de la sociedad, afectando fuertemente a la reducción de la pobreza a través de la generación de empleo.

*“Las empresas cooperativas ayudan a construir un mundo mejor». Este lema y desafío propuesto por la ONU a las entidades de la economía social tiene tres objetivos principales: crear mayor conciencia en la sociedad sobre la incidencia de las cooperativas en el desarrollo económico y social, fomentar la constitución y el crecimiento de las organizaciones solidarias -compuestas por personas e instituciones- para abordar sus necesidades económicas mutuas a través de un modelo de gestión democrático y participativo, y alentar a los gobiernos y organismos reguladores a implementar políticas, leyes y normativas que favorezcan su incremento y desempeño”<sup>10</sup>.*

Durante la última década, quedó demostrado en Colombia que las políticas sociales y económicas pueden estar orientadas hacia políticas socioeconómica participativa. Estas formas de autogestión requieren de grandes avances para que su crecimiento sea sostenible a través del tiempo, además de convertirse en alternativas factibles y trasciendan de la mera ayuda que puede brindarles el Estado.

Las cooperativas hacen parte del sistema económico y por ende deben regirse por las reglas sistémicas, así pues, están sujetas a ser afectadas por las diferentes condiciones externas. No obstante, la participación democrática de los asociados, la educación para la formación de dirigentes y la integración entre cooperativas, se constituyen como ventajas a la hora de afrontar dificultades.

Desde la normatividad, la **ley 79 de 1988**, correspondiente a la legislación cooperativista de Colombia y en especial énfasis en el artículo 88 debido a que expresa la obligación de las cooperativas a realizar de modo permanente,

---

<sup>10</sup>COOPERATIVAS EN MOVIMIENTO. 2012, Año Internacional de las Cooperativas. Una alternativa para el cambio. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.centrocultural.coop/blogs/cooperativismo/2012/03/22/2012-ano-internacional-de-las-cooperativas-una-alternativa-para-el-cambio/>>

actividades que tiendan a la formación de sus asociados y trabajadores en los principios, métodos y características del cooperativismo, así mismo, los administradores deben ser capacitados en gestión empresarial.

La ley 454 de 1988, quien estable el marco conceptual de la economía solidaria y donde de acuerdo a la directiva 31 del 7 de Julio de 2000, establece directrices específicas consignadas en el Proyecto Educativo Socio-Empresarial (PESEM); y en el cual determina los tipos de programas que las organizaciones deben proporcionar para sus asociados, buscando que se haga un uso adecuado de los fondos destinados por la ley para educación. A partir de esta ley se entiende como educación solidaria:

*“orientado a fortalecer la práctica de valores de solidaridad, cooperación y ayuda mutua, con el fin de generar actitudes y conductas que permitan consolidar un compromiso social frente a la misión que deben cumplir las Organizaciones Solidarias de conformidad con las previsiones de la Ley 454/98.*

*En armonía con lo anterior, la Educación Solidaria busca consolidar procesos de autogestión empresarial en función del desarrollo sostenible de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general.<sup>11</sup>*

La educación juega un papel importante en la operación, desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de las cooperativas. Dentro del contexto cooperativista un gran logro es poder consolidar herramientas de gestión e interacción con la sociedad en beneficio de los asociados, la comunidad y la organización como tal.

*“La educación solidaria ha sido considerada en el cooperativismo, como principio orientador, identificador y unificador y como factor de pensamiento que lo han influenciado”*

---

<sup>11</sup>Organizaciones Solidarias; unidad administrativa especial de organizaciones solidarias, Dansocial, Directiva O31 de 7 de Julio de 2000. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=view&id=15&Itemid=220](http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=220)>

*...“La educación si bien ha sido entendida y practicada de diversas formas por quienes participan en este sector de la economía, todas apuntan, al menos en teoría, a concebirla como instrumento estratégico para enfrentar los retos de la organización, gestión y desarrollo de este tipo de organización económica y social.”<sup>12</sup>*

La educación permite dar una dirección estable a los intereses del colectivo, además de impulsar valores individuales frente al trabajo en equipo. El profesor André Martín

*“Por la educación, lo que el paradigma cooperativo busca es una verdadera democracia económica, una justicia social, la igualdad de los derechos y de las posibilidades, la solidaridad con los demás, especialmente los necesitados y la equidad en la distribución de la riqueza común (Martín, 2007, p. 112).”<sup>13</sup>*

El Proyecto Educativo Social y Empresarial (PESEM), establece que todas las organizaciones pertenecientes al sector solidario deben contar con un plan de desarrollo que atienda las necesidades reales que poseen las cooperativas y que además potencialice la gestión de la empresa asociativa siempre en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, del entorno y de sí misma.

Para la ejecución de este plan, se debe sustentar en un proyecto educativo socio-empresarial, lo cual consta de un proceso permanente que oriente la ejecución del plan de desarrollo, a través de actividades educativas enmarcadas en cinco ámbitos.

**Formación:** *propende por el desarrollo del sentido de pertenencia del asociado hacia su organización y al sector a través del conocimiento de sus deberes y derechos, logrando su propia identidad y el crecimiento como ser humano.*

---

<sup>12</sup>COOMEVA. Pesem COOMEVA. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.coomeva.com.co/archivos/fundacion/Pesems.pdf>>

<sup>13</sup>REVISTA ESTUDIOS AGRARIOS. La educación cooperativa como estrategia.[En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.pa.gob.mx/publica/rev\\_45/analisis/Javier\\_Andres\\_Silva\\_Diaz.pdf](http://www.pa.gob.mx/publica/rev_45/analisis/Javier_Andres_Silva_Diaz.pdf)>

**Promoción:** *permite dar a conocer la filosofía, principios y fines de la cooperación y de la ayuda mutua y las bondades socio-empresariales de las organizaciones solidarias a través de campañas que promuevan el modelo solidario.*

**Capacitación:** *facilita el desarrollo de habilidades técnicas para que los asociados, administradores y empleados de las organizaciones solidarias logren una eficiente y eficaz administración y manejo empresarial.*

**Asistencia técnica:** *permite dinamizar el desarrollo productivo y el mejoramiento continuo en la prestación eficiente y eficaz del (los) servicio(s) que ofrece la organización solidaria, mediante la identificación y utilización adecuada de los recursos de producción, financiación, tecnológicos, etc., de conformidad con su actividad socioeconómica.*

**Investigación:** *permite ejecutar acciones tendientes a la generación o producción de nuevos conocimientos y tecnologías para la proyección de las organizaciones solidarias<sup>14</sup>.*

La organización solidaria debe llevar un balance social donde incluya lineamientos generales donde se indiquen guías para la elaboración, ejecución y evaluación, además de que establezca parámetros de evaluación de impacto de ejecución del plan de desarrollo.

Ahora bien, frente a la ley 788 de la Reforma Tributaria donde el artículo 10 anuncia la disposición de un 20% del remanente, para el impulso de programas de educación formal, el historiador y doctor en Sociología de la Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París. **Adolfo León Atehortúa Cruz**, plantea:

*“¿Qué puede hacer el Cooperativismo ante todo ello?...desde luego, el principio cooperativo de autonomía e independencia, universalmente aceptado y reconocido por el legislador en este caso, consagra el respeto a las decisiones del sector y protege las alternativas que cada entidad opte para asegurar un mejor impacto de su inversión, acorde con sus propósitos socio económicos, su entorno, sus asociados y su base social en general.*

---

<sup>14</sup>Organizaciones Solidarias; unidad administrativa especial de organizaciones solidarias, Dansocial, Directiva O31 de 7 de Julio de 2000. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=view&id=15&Itemid=220](http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=220)>

*En nuestro criterio, el Cooperativismo colombiano debería asumir esta responsabilidad legal, respondiendo a un grito de auxilio lanzado por las necesidades evidentes de la Educación.*

*En primer lugar, los proyectos deberían dirigirse a mejorar la calidad o a ampliar la cobertura de programas educativos en el sector público. La inversión cooperativa en estos proyectos podría orientarse, por ejemplo, a la dotación de infraestructura física, a la transferencia de tecnología, a la asistencia científica y técnica, al intercambio internacional, a la capacitación docente y a la ayuda en el sostenimiento de estudiantes con escasos recursos.*

*En contraprestación, los establecimientos deberán comprometerse en asegurar para sus educandos una formación en Principios y Valores Cooperativos o, incluso, si se tratara de una universidad, esta podría pensar perfectamente en una carrera específica de Economía Solidaria y Cooperativismo, en donde los estudiantes realicen su práctica profesional en cooperativas y en donde el trabajo de grado sea el impulso y construcción de cooperativas. Tengo la seguridad de que diversas instituciones públicas estarían dispuestas a firmar convenios en este sentido.*

*En segundo lugar, podría pensarse en un proyecto de gran envergadura: una institución de educación superior, para altos estudios en cooperativismo cuya legalidad, calidad académica y reconocimiento se garanticen con la participación de universidades públicas y cuyos programas se caractericen por la impronta solidaria de sus gestores. Un instituto que forme profesionales de alto nivel en el liderazgo cooperativo, sin ánimo de lucro, cuya única búsqueda sea el impulso de la organización cooperativa en los sectores más desprotegidos de Colombia, que piense al país y se atreva a emprender acciones para transformarlo”<sup>15</sup>*

---

<sup>15</sup>ATEHORTUA Adolfo, SOS De la Educación al Cooperativismo, ASCOOP Jornada de Opinión Cooperativa 2003.

### 3. CARACTERIZACION DE COOPRESER

#### 3.1 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS COOPRESER

La cooperativa asociada de trabajo, reciclaje y servicios COOPRESER está fundada bajo la doctrina del cooperativismo lo que se define como;

*“Una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. Uno de los propósitos de este sistema es eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias”.*<sup>16</sup>

En la calle 19 No. 20-46 del barrio San Francisco, de Bucaramanga, se encuentra ubicada la oficina administrativa, además de la bodega donde se realiza el proceso de selección y separación de los residuos sólidos que han sido recolectadas por la ruta de reciclaje de los diferentes sectores de la ciudad.

Desde hace 25 años, COOPRESER, se constituye como una cooperativa cuya misión es;

*“Ser una Cooperativa de Trabajo Asociado que preste servicios de aseo y reciclaje, enmarcada en la doctrina cooperativa (solidaridad, equidad, democracia,...) con miras a alcanzar el desarrollo humano de todos sus asociados y propiciar, con el aporte ciudadano, la generación de empleo y la protección del medio ambiente.”*<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Liga de Cooperativas de Puerto Rico.[En línea]. [Citado 25 de Agosto de 2012]. Disponible en internet <<http://www.liga.coop/>>

<sup>17</sup>Cooperativa Coopreser. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.coopreserltda.com/home.html>>

Ejerciendo así una gran labor social y cumpliendo con la intensionalidad de sus objetivos;

*“Consolidarse como una empresa prestadora de servicios de reciclaje, aseo, recolección de basuras y similares, con amplio reconocimiento dentro de la ciudad y el país.*

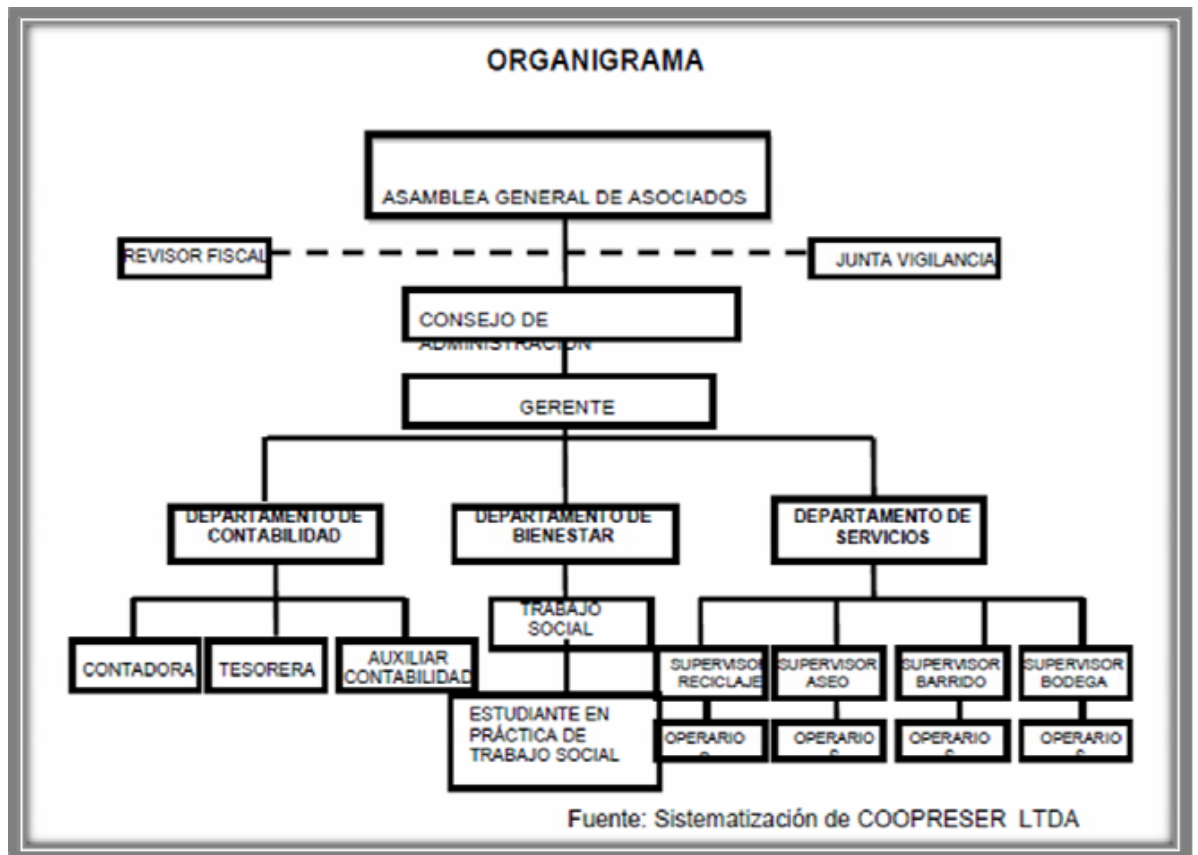
*Dignificar la vida y las condiciones ocupacionales de los asociados y buscar nuevas alternativas de desarrollo social para sus familias.*

*Facilitar la conversión del reciclaje y el aseo urbano en conducta permanente de los ciudadanos residenciados o usuarios de las áreas atendidas por la Cooperativa.*

*Promover y apoyar esfuerzos de investigación y de tecnología apropiada para la transformación y reaprovechamiento de los residuos sólidos.”*

Coopreser se encuentra estructurada por una asamblea, la cual mediante un consejo los asociados toman decisiones en las que se marcan unos derroteros anuales. Siguiendo con la línea jerárquica, continuamos con el cargo de gerente y representante legal, el cual ejerce la economista Elsa María López de Latorre, bajo su dirección están el departamento de contabilidad, quien se encarga de toda la parte contable de la Cooperativa y de la cual se desprenden los cargos de contadora, tesorera (Elizabeth Albarracín Torres) y auxiliar contable (Libia Teresa Jiménez Afanador); el departamento de bienestar está a cargo de una Trabajadora Social (Olga Lucia Rueda Salas), además de cumplir con la supervisión del profesional en formación de Trabajo Social, por último se encuentra el departamento de servicios, en el se encuentran los supervisores de las diferentes dependencias (reciclaje, aseo, barrido y bodega) y estos son responsables de distribuir a los operarios las funciones que deben realizar.

Figura 3. Organigrama Coopreser



La cooperativa tiene como fin mejorar la calidad de vida de sus asociados, brindando una estabilidad laboral que mejore sus ingresos, su bienestar puesto que en ella tienen la posibilidad de obtener servicios de salud, pensión, etc. Con los aportes a la seguridad social.

La función de Trabajo Social dentro de la Cooperativa es de suma importancia, puesto que debe apoyar las áreas de bienestar social, recurso humano, desarrollo institucional y proyección corporativa, proponiendo, promoviendo y ejecutando políticas que contribuyan al desarrollo de vida y que sean consecuentes con la misión de la cooperativa.

El clima laboral que se percibe al interior de la cooperativa está en constante variación de acuerdo a las actividades que se estén desarrollando. El trato que se presenta de algunos supervisores hacia los operarios que tienen bajo su cargo no es el adecuado, por ejemplo, utilizan mal vocabulario al momento de realizar una crítica hacia sus compañeras, exceden del poder que se les otorga, no les indican cuales son las tareas que deben realizar ni cómo deben hacerlo, provocando indisposición e inadecuado desempeño de las labores. Por otra parte, entre el personal del área administrativa y los asociados se evidencia una relación informal pero basada en el respeto, están prestos a colaborar en lo que se requiera, siempre y cuando sea posible.

Por otra parte, se evidencia que para la realización de algunas de las actividades en la bodega no se exige que porten con los equipos de seguridad necesarios, además desde el departamento de bienestar se debe promover el uso de equipos de seguridad industrial, las normas de salud ocupacional y salud preventiva (auto cuidado), con el fin de prevenir riesgos de accidentes laborales por no implementar los equipos para desarrollar sus labores, puesto que se trabaja sin la protección necesaria siendo y así más propensos a una lesión.

Al iniciar un proceso de ingreso en cualquier institución, se realiza un empalme de todo lo relacionado y relevante con esta, se le definen sus funciones y se da claridad acerca de todo lo que implica hacer parte de ella, caso contrario que no se presenta en la cooperativa puesto quien recibe y realiza esta función no lo hace correctamente, porque en ellos quedan vacíos tales como que es COOPRESER, la asignación de funciones, no hay claridad en los aportes comunes y salarios.

### **3.2 ASOCIADOS COOPRESER**

La cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios, COOPRESER surge como una opción para muchas familias que tenían como fuente de trabajo el

basurero municipal “el Carrasco”, las cuales realizaban la labor de recolección de residuos sólidos, y que iban a ser desalojadas de su sitio tradicional de trabajo por orden de las empresas publicas de Bucaramanga.

Por tal razón, se ve necesaria la creación de una alternativa que permitiera transformar la realidad social de estas personas, donde incluyera la continuación de las labores ambientales y sociales que venían ejecutando, pero bajo condiciones ocupacionales favorables. Así pues, es como en 1987 nace COOPRESER constituida por 150 personas asociadas, con características particulares como que provenían de estratos 0, 1 y 2, que poseían edades entre los 25 a 54 años y que contaban con bajos o nulos niveles de educación, entre otras cosas.

Hoy en día, después de 25 años de ardua labor la dinámica social, ha sufrido transformaciones, puesto que se ha aumentado en servicios, sus condiciones laborales están dentro de lo establecido por la ley, cuentan con servicios de seguridad social, aunque por otro lado, el número de asociados ha disminuido a 79 personas, entre los cuales están comprendidos entre hombres y mujeres jefes de hogar que oscilan entre los 20 y 60 años.

Los asociados representan el capital humano de la cooperativa y por consiguiente, la intervención de Trabajo Social, está dirigida de forma directa hacia todos ellos y los gestores administrativos, con quienes se trabajara durante el periodo del desarrollo de la práctica comprendido entre los meses junio a octubre de 2012 por la profesional en formación. Se tendrán tres puntos de ubicación para la ejecución del proceso los cuales son el terminal de transportes, la central de abastos y la bodega principal.

Como actores indirectos se contemplan los usuarios que reciben el servicio que prestan cada uno de los asociados en los diferentes contextos donde desarrollan sus labores diarias.

## **4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **4.1 DIAGNÓSTICO**

La cooperativa de trabajo asociado, servicios de aseo y reciclaje Coopreser, se ha consolidado durante 25 años como una empresa de labor social y ambiental, para la preservación del medio ambiente y el mejoramiento de las condiciones laborales y calidad de vida para los asociados de la cooperativa. Coopreser se funda bajo la doctrina del cooperativismo, donde lo más importante es el desarrollo integral del ser humano, el trabajo en equipo, la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.

A partir de la iniciativa de cooperación de un colectivo de basurieros quienes vivían en condiciones de pobreza, desprotección y exclusión, en 1987 se inicia como un grupo precooperativo de clasificadores de especies industriales de Santander, en 1995 se logra establecer como cooperativa de “basurieros” del botadero municipal de basuras de la ciudad de Bucaramanga. Bajo la doctrina cooperativista, la cual está fundamentada en valores como la solidaridad, la equidad, la democracia y la responsabilidad social. A partir de ella se enmarca su misión y visión. Coopreser trabaja en pro del desarrollo humano, en la dignificación de la vida de todos sus asociados, la generación de empleo y la protección al medio ambiente.

Desafortunadamente, esa perspectiva cooperativista y solidaria con la cual nació Coopreser se ha ido desvaneciendo, en el pasar de los años, todo esto debido a una gran variedad de causalidades, ejemplo de esto es la percepción que tienen los asociados de la cooperativa, puesto que la ven como algo ajeno a ellos, algo que no les pertenece y por lo cual no vale la pena esforzarse.

Este sentido de apropiación, de pertenencia y de trabajo solidario que por años fue el motor que impulso a un colectivo a establecerse como cooperativa de trabajo asociado, servicios y reciclaje, se ha deteriorado de manera significativa, posiblemente por la dinámica agitada en la cual está inmersa COOPRESER donde se debe aprovechar al máximo el tiempo. Esto ha generado falencias en los puentes comunicativos de asociados y personal administrativo. Por ejemplo, la inexistencia de un proceso que permita al asociado familiarizarse con la historia, la visión y la misión de la cooperativa además de proporcionar un acompañamiento y seguimiento de cada socio.

Por consiguiente, quien no conoce de sus historia, no puede sentirse parte de ella, y es precisamente, debido a este desarraigo, que se desarrollan situaciones conflictivas, las cuales dañan y entorpecen a diario el entorno laboral, puesto que al no identificarse como un miembro asociado, no se empoderan e involucran en los procesos que se llevan a cabo, ni sienten amor por su cooperativa, todo esto por la percepción que tienen de ser asalariados.

Sumado a lo anterior, otro inconveniente que se presenta, es el inadecuado proceso de incorporación puesto que no es realizado por la persona idónea ni con la información correspondiente, es decir, todo lo relacionado con salarios, normas, aportes comunes, aportes de ley, roles dentro de la cooperativa, datos relevantes que ubiquen al asociado en el contexto cooperativista y que lo hagan sentir incluido en el crecimiento y cumplimiento de los objetivos, todo esto no se realiza como un proceso formal, por el contrario se hace de forma rápida y sin mayor trascendencia. En cuanto a la asignación de las funciones se delega a la supervisora o supervisor, quien realiza al nuevo asociado una breve introducción, en otros casos las funciones son asumidas puesto que muchos tienen experiencia de trabajos anteriores.

Dentro del clima laboral, el buen trato, las relaciones interpersonales cordiales y con respeto son premisas que toman gran importancia para realizar un buen desempeño en las labores diarias. Al interior de la cooperativa, se presenta una evidente ausencia de compañerismo, de trabajo en equipo, de compromiso, de disposición frente a las tareas asignadas. Algunas razones que los asociados acuña a esta problemática son la falta de tacto de los supervisores encargados al momento de hacer un llamado de atención, puesto que estos no se realizan personalmente y por el contrario se hace en público, en forma de regaño, llegando a ser vergonzoso para quienes los reciben. Debido a este tipo de situaciones los asociados expresan que esta podría ser una de las posibles causas por las cuales hay tanta deserción laboral, puesto que no toleran que sean avergonzados públicamente, otras razones que se exponen son las económicas, esto debido a que los salarios muchas veces no llenan las expectativas.

**4.1.1 Problemas planteados.** La cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, nació del sueño de un colectivo, bajo la doctrina cooperativista y solidaria, pero desafortunadamente, en el transcurso de los años este pensamiento se ha desvanecido en los asociados, debido a que no se identifican como parte de la cooperativa, puesto que, no existe un proceso donde se creen vínculos y se realicen acompañamientos constantes por parte del departamento de bienestar, donde se desarrolle sentido de pertenencia y de apropiación en los asociados, ya que no se perciben como parte de la cooperativa y por el contrario se visualizan como empleados. De allí que no se esfuerzan, ni se empoderen de los procesos en los que se encuentra inmersa la cooperativa.

Cabe resaltar que con base en procesos de práctica realizados en la cooperativa, en especial el documento de diagnóstico participativo elaborado durante el segundo semestre académico de 2011<sup>18</sup>, bajo la actuación de diagnóstico

---

<sup>18</sup>Díaz Muñoz, LeydiBanessa. Proceso de intervención de primera práctico segundo semestre de 2011. Sección 6. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.

tradicional participativo, exalta la percepción que tienen los asociados como empleados y no como parte de la cooperativa, la falta de apropiación y sentido de pertenencia. En concordancia con lo anterior, se implementan técnicas tales como entrevistas y diálogos informales a los asociados en diferentes contextos laborales, los cuales facilitan y permiten a los asociados sentir un ambiente de confianza y de esta forma expresar abiertamente sus puntos de vista e identificar las falencias que presentan como cooperativa, además de ser una gran herramienta para la interacción de forma personal e individual. La observación participante y el acompañamiento a los asociados en las rutas de reciclaje y en su diario vivir, contribuyen al cotejo y comprobación en el diagnóstico tomado como insumo base, el cual, es coherente con la realidad actual, teniendo en cuenta que la elaboración de este fue en un intervalo de tiempo diferente al presente, entonces podríamos afirmar, que esta problemática se ha mantenido latente sin recibir intervención, ocasionando deterioro en las relaciones interpersonales, creando una mentalidad de empleados en los asociados y esto a su vez generando la pérdida de pertenencia y visión con la que se forjó COOPRESER. A continuación se arrojan como resultado las siguientes apreciaciones

#### 4.1.2 Análisis de fuerzas

**Cuadro 1. Análisis de fuerzas**

<b>FUERZAS INTERNAS POSITIVAS</b>	<b>FUERZAS INTERNAS NEGATIVAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cooperativa cuenta con el apoyo del personal administrativo capacitado y comprometido con el bienestar del asociado vinculado y la misión y visión de la Cooperativa COOPRESER.</li> <li>• Disposición de la cooperativa por implementar estrategias que desarrollen, en el asociado sentido de pertenencia y apropiación por la cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los asociados no sienten como propia la cooperativa, se identifican como empleados y no como asociados, por tal razón no muestran interés, ni compromiso o participación por las actividades que se realizan, no se apropian de los procesos que adelanta la cooperativa, no hay participación en las asambleas, o juntas donde se toman decisiones que dan</li> </ul>

FUERZAS INTERNAS POSITIVAS	FUERZAS INTERNAS NEGATIVAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento por parte de la gerente y del departamento de bienestar la importancia de implementar procesos de inductivos y reinductivos donde se vincule a los asociados en el ambiente cooperativo que enmarca COOPRESER.</li> <li>• Disposición del departamento de bienestar por establecer puentes de comunicación los cuales establezcan ambientes laborales cordiales y de confianza.</li> <li>• Disposición de recursos materiales para la ejecución de la propuesta de la profesional en formación.</li> </ul>	<p>dirección a los lineamientos que se van a tener durante el año laboral, este aspecto fue identificado por el proceso de investigación diagnóstico que se realizó durante el segundo semestre del año 2011, a través de herramientas de que permitieron verificar lo anterior la autora de este proyecto pudo cotejar y comprobar que dicho proceso ha continuado y deteriora el buen funcionamiento de las labores diarias que desempeñan los asociados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los asociados no se sienten identificados con la historia, la misión y visión de Coopreser, por consiguiente, no se empoderan de su cooperativa.</li> <li>• El departamento de bienestar no posee un programa que proporcione al asociado un proceso de presentación, acompañamiento y de seguimiento en su nuevo rol como miembro de COOPRESER.</li> <li>• La participación de los asociados es mínima en actividades que se realizan al interior de la cooperativa, muestran bajo interés en ellas.</li> <li>• El clima laboral entre los asociados y personal administrativo se torna conflictivo, debido a que no hay un adecuado proceso comunicativo.</li> </ul>

FUERZAS INTERNAS POSITIVAS	FUERZAS INTERNAS NEGATIVAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una problemática latente es el constante flujo de entrada y salida del recurso humano lo que dificulta generar en ellos sentido de pertenencia por la cooperativa.</li> <li>• El espacio físico con el que se cuenta es limitado e inadecuado para la realización de las actividades a desarrollar, sumado a esto, la distribución de los asociados de acuerdo a sus labores dificulta la participación de estas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento de COOPRESER bajo el enfoque cooperativista, sus principios y valores, los cuales establecen que los asociados vinculados a cooperativas deben empoderarse y participar activamente de todos los procesos en los que se encuentre inmersa, así mismo, procurar la existencia de una mentalidad organizacional.</li> <li>• Apoyo y acompañamiento de la profesional en formación en los procesos que se inicien y desarrollen al interior de la cooperativa.</li> <li>• Amplio material bibliográfico de apoyo para el desarrollo de las estrategias que se propongan dinámicas que refuerzan y fortalecen el empoderamiento y sentido de pertenencia de los asociados por la Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo limitado para la intervención profesional de la estudiante en formación y ejecución de procesos que se adelanten en la cooperativa, debido a que el período de prácticas es muy corto.</li> <li>• Predisposición hacia los procesos que se adelanten, lo cual propicia una baja participación en las diferentes dinámicas y actividades que se lleven a cabo.</li> <li>• Dificultad en el desarrollo de la propuesta de intervención de la estudiante en práctica, en cuanto a la distribución del tiempo y labores de los asociados.</li> </ul>

Fuente: Autor del proyecto 2012.

**4.1.3 Balance de fuerzas.** Tomando como base la investigación diagnóstica y de acuerdo a las apreciaciones anteriormente mencionadas, podemos inferir que las fuerzas negativas encontradas a través del tiempo se han consolidado como un gran obstáculo y amenaza durante años, el cual no permite que los asociados se empoderen de la cooperativa y se perciban como empleados y no como parte de ella. Por otra parte, las relaciones interpersonales tanto entre los mismos asociados como con el personal administrativa se ven afectadas por esta situación, porque al concebirse como empleados y no sentir la cooperativa como propia, asumen que los administrativos son sus empleadores, propiciando distanciamiento y desinterés en los procesos cooperativos y solidarios de COOPRESER.

En cuanto a las fuerzas positivas se rescata la aceptación de una problemática fuerte y la necesidad por responder idóneamente hacia la búsqueda de alternativas que logren consolidar puentes de comunicación asertivos y que a través de ellos se incentive a los asociados a empoderarse de los procesos en los que está inmersa la cooperativa.

#### **4.1.4 Problemas causales**

- Inexistencia de un proceso donde se presente, motive e involucre al asociado en el contexto cooperativista y se proporcione un acompañamiento constante.
- Deterioro de los procesos comunicativos entre el área administrativa y los asociados.
- Los asociados se conciben como empleados y no como parte fundamental de la cooperativa.

- Apatía de los asociados frente a la apropiación de la misión y la visión de la cooperativa, puesto que no se sienten parte de ella.
- Deterioro en las relaciones de confianza entre los asociados y personal administrativo, debido a la ausencia que este último ha tenido frente a procesos que procuren un acompañamiento constante donde se estimule el amor y el sentido de pertenencia por COOPRESER.

**4.1.5 Problema por resolver.** Partiendo de las situaciones conflicto encontradas en la cooperativa de trabajo asociado de servicios y aseo, COOPRESER, se ve necesario dirigir el quehacer profesional a intervenir en la grave problemática en la que se encuentra y ha mantenido durante años. La falta de sentido de pertenencia y valoración existente que afecta la dinámica interna de la cooperativa y a su vez las relaciones laborales, personales, afectivas y entre los miembros que la conforman.

#### **4.1.6 Pronóstico**

**4.1.6.1 Futuro probable:** La falta de empoderamiento de los asociados por su cooperativa, sumado a la ausencia de sentido de pertenencia, desvaloración y mentalidad como empleados son causantes de situaciones conflictivas en el ambiente laboral y personal entre asociados y área administrativo. Por consiguiente, al continuar bajo esta dinámica el futuro de COOPRESER estará en riesgo, puesto que es probable que su proceso de crecimiento y consolidación decline y pierda credibilidad como cooperativa solidaria y de trabajo asociado ante sus asociados y comunidad. Así mismo, decaiga en el nivel y calidad en los procesos de producción y recolección de residuos y finalmente, conduzca a la clausura de sus actividades debido a las problemáticas existentes.

**4.1.6.2 Futuro deseable:** Lograr posicionarse y consolidarse como la mejor cooperativa pionera en procesos de reciclaje, comprometida con la dignificación de la vida y las condiciones ocupacionales de los asociados; a través de la identificación y empoderamiento de la misión, visión y objetivos que enmarcan la cooperativa, es el deseo que impulsa a COOPRESER a continuar con su labor social y ser ejemplo para la comunidad.

**4.1.6.3 Futuro factible:** A través del quehacer profesional de Trabajo Social la estudiante en formación direccionara su intervención en la creación e implementación de un programa donde involucre y empodere al asociado en el contexto cooperativista que enmarca COOPRESER y desde el inicio se desarrolle un acompañamiento constate, que genere relaciones de confianza y establezca puentes de comunicación reales entre los asociados y personal administrativo, las cuales logren resolver las fronteras invisibles que existen y prevalecen entre ellos, además de posicionar y consolidar a COOPRESER como la mejor cooperativa.

## **4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

Durante años la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios COOPRESER, ha sido ejemplo a seguir por su gran labor con el medio ambiente y la dignidad humana en sus condiciones ocupacionales. Desde sus inicios ha estado bajo el acompañamiento profesional de Trabajo Social, en el Departamento de Bienestar, el cual siempre está velando por cada miembro perteneciente a la cooperativa.

Así pues, desde el campo de práctica de la profesional en formación de Trabajo Social y con el fin de dar continuidad al proceso diagnóstico tomado como insumo base, donde se realiza un análisis de la realidad social en la que están inmersos los asociados, evidenciando;

*“Las dificultades en la forma en que se funda la comunicación, como se entretajan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, y finalmente el bajo compromiso e identidad que existe entre los trabajadores asociados<sup>19</sup>”*

Se establecen tres objetivos los cuales direccionan el proceso práctico, el primero de ellos es el análisis y verificación que coteja los resultados expuestos en el proceso diagnóstico en el contexto actual, se implementan técnicas como *historias de vida, observación participante, entrevistas semiestructuradas y revisión documental*.

Luego, de cumplir con el primer objetivo, se da paso a estructurar una propuesta de intervención que responda a abordar las problemáticas que afecta y pone en riesgo las relaciones laborales, personales y sociales de los asociados de la cooperativa.

El diseño e implementación del Programa de Acercamiento a Nuestro Asociado COOPRESER (PANASCOOP), se presenta como segundo objetivo a desarrollar, donde se pretende involucrar y brindar acompañamiento al asociado en su inmersión al contexto solidario y a su vez implícitamente, busca establecer puentes de comunicación entre los diferentes actores.

PANASCOOP, consta de cuatro momentos concretos y de población específica para la implementación de cada uno de ellos. El programa está estructurado con el fin de que la intervención sea lúdico-dinámico, creando espacios de confianza, distensión, de inclusión y de participación, en el cual el asociado sienta libertad de proponer, se incentiva a liderar y promover actividades que estén en pro de la cooperativa, por ejemplo.

---

<sup>19</sup> Díaz Muñoz, Leydi Banessa. Proceso de intervención de primera práctico segundo semestre de 2011. Sección 6. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.

Como tercer y último objetivo propuesto se verifica el impacto que ha tenido la implementación de PANASCOOP en sus asociados y gestores administrativos, analizando cada fase del programa con sus respectivos encuentros y actividades desarrolladas.

Finalmente, a partir de la experiencia vivida en el campo de práctica y desde el Trabajo Social presentar una evaluación de la implementación del programa y de la intervención realizada en la cooperativa

### **4.3 OBJETIVOS**

**4.3.1 General.** Promover el desarrollo integral del asociado, potencializando sus conocimientos y habilidades a través de procesos de formación orientados a la consolidación de un compromiso social en función del mejoramiento de la calidad de vida de los asociados.

#### **4.3.2 Específicos**

- Analizar los resultados del proceso diagnóstico realizado durante el segundo semestre del año 2011, con el fin de identificar las principales situaciones que surgen dentro de la dinámica laboral de COOPRESER.
- Desarrollar un programa de acercamiento al asociado COOPRESER, el cual brinde acompañamiento y seguimiento durante todo su proceso de adaptación e identificación con la misión, visión y objetivos de la cooperativa.
- Evaluar los impactos causados a partir de la implementación del programa de acercamiento al asociado COOPRESER.

#### **4.4 PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN.**

Este proceso de intervención se fundamenta bajo la metodología tradicional de Trabajo Social y se desarrolla en tres momentos específicos los cuales responden a los objetivos específicos propuestos, posteriormente se describen, analizan y evalúan de acuerdo a su ejecución.

La práctica estuvo dirigida a todos los asociados y gestores administrativos pertenecientes a COOPRESER, los cuales se dividieron en 8 grupos de trabajo, se establecen horarios y lugares de encuentro, esta selección se hace de acuerdo al desarrollo de su actividad con el fin de no interferir con sus quehaceres diarios.

Con apoyo de técnicas tales como; la revisión bibliográfica, historia de vida, observación participante y entrevistas semiestructuradas se realiza el respectivo cotejo al proceso diagnóstico utilizado como base para la nueva intervención y como primer objetivo propuesto.

Dinámicas, talleres lúdicos reflexivos, grupos focales y atención individual entre otras, fueron utilizadas para el desarrollo del segundo objetivo propuesto, el cual establece el diseño e implementación de un programa que permita establecer un acompañamiento constante por parte de los gestores administrativos en todos los procesos que incurra el asociado de la cooperativa.

Finalmente y apuntando a obtener una evaluación del impacto del programa se emplean entrevistas semiestructuradas y diálogos abiertos a todos los asociados y gestores administrativos en el cierre de cada encuentro. A continuación, se presenta una descripción y análisis del proceso metodológico para cada objetivo que compone la intervención profesional en COOPRESER.

**4.4.1 Objetivo 1 análisis y verificación.** Para el desarrollo y cumplimiento del primer objetivo dentro de la propuesta de intervención, se requiere realizar un análisis de todo el proceso diagnóstico que se desarrolló durante el segundo semestre del año 2011, con el fin de validar la coherencia de las problemáticas expuestas como resultado del proceso frente a las encontradas en la realidad actual, teniendo en cuenta que estos resultados están condicionados por un espacio de tiempo diferente.

Lastécnicas aplicadas en el marco del desarrollo de este objetivo se encuentran la revisión documental, la cual permite conocer y comprender la temática en la que se desea intervenir y a su vez facilita el análisis de la dinámica diaria de todos los asociados y gestores administrativo. Razón por la cual, se toma como documentación de base referencial específicamente el proceso diagnóstico realizado durante el proceso de practica anterior,

*“El proceso de intervención profesional respondió a una serie de dificultades y de problemáticas que se evidenciaron desde el inicio hasta la finalización de la práctica profesional, problemas tales como: la forma en que se funda la comunicación, como se entretajan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, y finalmente el bajo compromiso e identidad que existe entre los trabajadores asociados, problemas que en la actualidad aun se siguen presentando a nivel interno de la cooperativa, y que afectan la eficiencia y eficacia en la producción y en el comportamiento organizacional, la observación y recopilación de todos estos elementos fueron los que en ultimas permitieron durante la práctica la adopción de una actitud y un pensamiento crítico y reflexivo, además de un análisis profundo sobre los problemas sociales que son más notorias dentro del contexto de la cooperativa<sup>20</sup>.”*

Partiendode sus resultados se procede a aplicar la observación participante. Haciendo necesario que laprofesional en formación se involucre en los diferentes espacios y labores que desempeñan los asociados, por consiguiente, realiza acompañamientos a las rutas de recolección de reciclaje, donde entabla diálogos

---

<sup>20</sup>Díaz Muñoz, Leydi Banessa. Proceso de intervención de primera práctico segundo semestre de 2011. Sección 6. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.

informales con los asociados con el fin de generar acercamiento e indagar acerca de sus experiencias de vida dentro de la cooperativa.

Las dificultades en el uso de la comunicación y el inadecuado manejo de poderes afectan las relaciones entre los mismos asociados y los gestores administrativos, estas son algunas de las problemáticas que fueron expuestas durante las interacciones con los miembros de la ruta.

Con el ánimo de obtener aportes que permitan alcanzar el objetivo propuesto, se emplea la estructura de la entrevista informal, la cual permite captar el lenguaje no verbal que a diferencia de otros tipos de técnicas no es posible resaltar, por ejemplo las expresiones faciales, los tonos de voz, los énfasis, etcétera, y que pueden ser de gran trascendencia en la producción de conocimiento, además de propiciar que los mismos asociados y gestores administrativos reflexionen y reconozcan las debilidades y fortalezas que se tienen al interior de la cooperativa.

Dicha técnica se aplica a algunos asociados de la bodega y gestores administrativos, a quienes se pregunta por su experiencia de vida en la cooperativa y donde sin darse cuenta analizaban y comparaban las condiciones actuales y de años atrás tanto de la cooperativa como de su labor dentro de ella.

Por consiguiente y de acuerdo a las técnicas, el material bibliográfico y los participantes con quienes se interactuó, se infiere que el análisis diagnóstico de se ajusta aun en la realidad actual. Por lo tanto, se tomará como insumo esencial para elaborar la propuesta de intervención profesional en aras de mejorar la calidad en el desempeño y las relaciones socio-laborales, personales y afectivas.

Los encuentros generados permitieron tener un primer acercamiento hacia los asociados y gestores administrativos lo que posibilita que los actores sociales y la profesional en formación generen un vínculo de cercanía y confianza, en el cual de

acuerdo a su experiencia puedan emitir un análisis de las principales problemáticas que afectan el progreso, la consolidación y buen desempeño en su labor social y a su vez confirmen la validez del resultado del proceso diagnóstico objeto de intervención del proceso de práctica.

**4.4.2 Objetivo 2 programa PANASCOOP.** Respondiendo como alternativa de solución al insumo base tomado del proceso diagnóstico, se hace especial énfasis en la propuesta de intervención de la profesional en formación de Trabajo Social de último semestre, en el periodo comprendido entre junio y septiembre de 2012, diseñar e implementar un programa que propicie un acercamiento y acompañamiento entre los asociados y los gestores administrativos de COOPRESER, para que se establezcan, fortalezcan y/o recuperen los vínculos solidarios y de confianza entre ellos.

Así mismo, se estimule el sentido de pertenencia, el interés por vincularse y participar activamente de los procesos en los que está inmersa la cooperativa, de esta forma se genere más cohesión y así pueda consolidarse como la mejor empresa en servicios de aseo y reciclaje del país.

El marco teórico que fundamenta el accionar del programa de acompañamiento se basa en la pedagogía social, entendida como;

*“La ciencia práctica social y educativa (no formal), que fundamenta, justifica y comprende la normatividad más adecuada para la prevención, ayuda y reinserción de quienes pueden padecer o padecen, a lo largo de toda su vida, deficiencias en la socialización o en la satisfacción de necesidades básicas amparadas por los derechos humanos.*

*El objeto material de la **pedagogía social** es el propio de la pedagogía general: el ser educando del hombre, que es la realización práctica de una posibilidad previa, la educabilidad.*

*El objeto formal es el estudio de la fundamentación, justificación y comprensión de la intervención pedagógica en los servicios sociales, mediante*

los cuales se cumplen las funciones básicas de la **pedagogía social**: prevención, ayuda y reinserción o resocialización<sup>21</sup>.

La teoría del juego implementada con el fin de generar espacios de participación, integración y esparcimiento. La teoría es definida como;

*“Una rama de la matemática con aplicaciones a la economía, sociología, biología y psicología, que analiza las interacciones entre individuos que toman decisiones en un marco de incentivos formalizados (juegos).*

*En un juego, varios agentes buscan maximizar su utilidad eligiendo determinados cursos de acción. La utilidad final obtenida por cada individuo depende de los cursos de acción escogidos por el resto de los individuos.*

*La teoría de juegos es una herramienta que ayuda a analizar problemas de optimización interactiva. La teoría de juegos tiene muchas aplicaciones en las ciencias sociales. La mayoría de las situaciones estudiadas por la teoría de juegos implican conflictos de intereses, estrategias y trampas. De particular interés son las situaciones en las que se puede obtener un resultado mejor cuando los agentes cooperan entre sí, que cuando los agentes intentan maximizar sólo su utilidad.*

*La teoría de juegos fue ideada en primer lugar por John von Neumann. Luego, John Nash, A.W. Tucker y otros hicieron grandes contribuciones a la teoría de juegos<sup>22</sup>.*

Por otro lado, es necesario referenciar la lúdica, como herramienta dinámica a través de la cual se aplica durante todo el proceso con el ánimo de innovar y generar un ambiente ameno, además de que propicie la participación de todos los asociados y gestores administrativos.

*“La lúdica se entiende como una dimensión del desarrollo de los individuos, siendo parte constitutiva del ser humano. El concepto de lúdica es tan amplio como complejo, pues se refiere a la necesidad del ser humano, de comunicarse, de sentir, expresarse y producir en los seres humanos una serie*

---

<sup>21</sup>ORTEGA ESTEBAN, JOSÉ. PEDAGOGÍA SOCIAL Y PEDAGOGÍA ESCOLAR: LA EDUCACIÓN SOCIAL EN LA ESCUELA. Revista de Educación, núm. 336 (2005), pp. 111-127. [En línea]. [Citado Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <[http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336\\_07.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336_07.pdf)>

<sup>22</sup>ENCICLOPEDIA VIRTUAL. Introducción a la teoría de juegos. [En línea]. [Citado en Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://www.eumed.net/cursecon/juegos/>>

*de emociones orientadas hacia el entretenimiento, la diversión, el esparcimiento, que nos llevan a gozar, reír, gritar e inclusive llorar en una verdadera fuente generadora de emociones*<sup>23</sup>.

Finalmente, como última referencia teórica encontramos la educación solidaria entendida como;

*“El proceso permanente orientado a fortalecer la práctica de valores de solidaridad, cooperación y ayuda mutua, con el fin de generar actitudes y conductas que permitan consolidar un compromiso social frente a la misión que deben cumplir las Organizaciones Solidarias de conformidad con las previsiones de la Ley 454/98.*

*En armonía con lo anterior, la Educación Solidaria busca consolidar procesos de autogestión empresarial en función del desarrollo sostenible de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general”.*

---

<sup>23</sup>LÚDICA. ¿Qué es lúdica? [En línea]. [Citado en Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://www.ludica.org/>>

## **5. DISEÑO DEL PROGRAMA PANASCOOP**

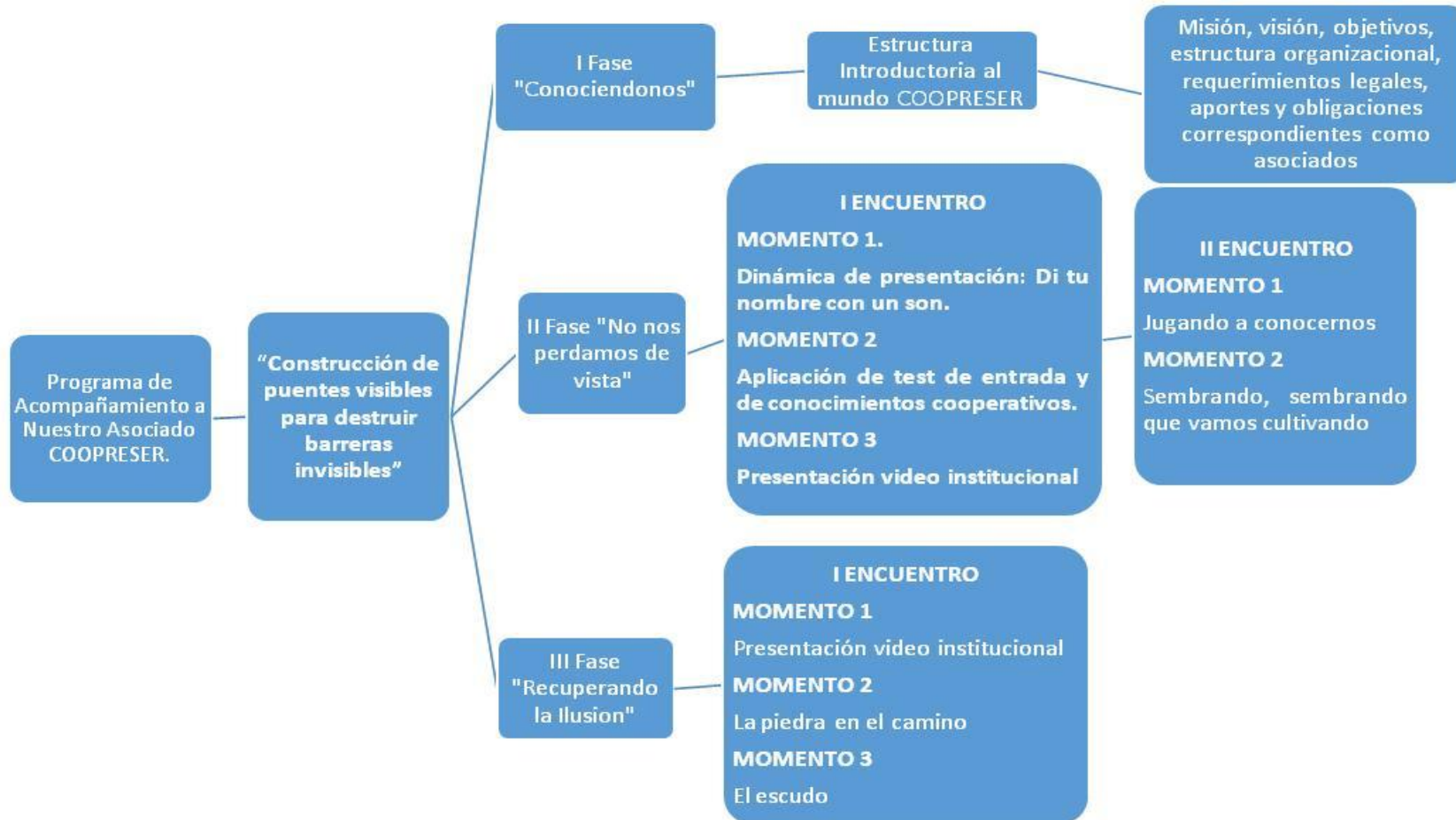
Para el diseño del Programa de Acompañamiento a Nuestro Asociado COOPRESER, PANASCOOP, se realizó una estructura (véase Figura 4), la cual se expuso ante la Gerente y la Trabajadora Social, quienes aprobaron la iniciativa y realizaron aportes al programa y a las actividades a realizar. Dicha estructura establece tres fases de intervención que se describirán a continuación.

El Programa de Acompañamiento a Nuestro Asociado COOPRESER, PANASCOOP, consta de cuatro momentos concretos y de población específica para su implementación, está estructurado con el fin de que sea lúdica y dinámica la intervención y así se generen espacios de confianza, distensión, inclusión y de participación, en el cual el asociado sienta la libertad de proponer, liderar y promover actividades que estén en pro de la cooperativa.

### **Fase conociéndonos**

En esta primera fase de bienvenida y presentación de la cooperativa al nuevo asociado, se induce en la misión, visión, objetivos, estructura organizacional, requerimientos legales, aportes y obligaciones correspondientes como asociados, todo lo anterior, con el fin de que el nuevo miembro de la familia COOPRESER se empape y entre en ese proceso de participación activa de todas las actividades, es decir, se empodere desde el primer momento en el que ingresa de su cooperativa.

**Figura 4. Diseño del programa PANASCOOP**



Fuente: Autora del Proyecto.

El proceso se estructura y orienta a esa primera interacción que el asociado tiene con cada uno de los gestores administrativos. Estos últimos, por su parte se encargan de suministrar la información necesaria y relevante que sirva de base para desenvolverse en este nuevo ámbito, además de generar relaciones de confianza donde sientan confianza y libertad de recurrir a ellos en caso de tener dudas e inquietudes futuras y sean aclaradas directamente por el personal idóneo y no propendan a abrir conjeturas especulando o generando malos entendidos que dañen las relaciones personales y laborales.

Dentro de esta fase se establecen unos parámetros relevantes como lo es la presentación institucional donde se contextualiza al nuevo asociado, al tiempo que se define la asignación de las tareas u oficios a desempeñar dentro de la cooperativa y los diferentes puntos en los que se prestan servicios.

Posteriormente, de forma clara y directamente con el representante jurídico se explican los aportes a fondos comunes, a seguridad y prestaciones sociales a los que tienen derecho por hacer parte de la cooperativa y asumir el rol de trabajadores asociados.

La segunda fase, “**No nos perdamos de vista**”, agrupa a los socios recientes o que tienen un periodo corto de aproximadamente un año en la cooperativa. En esta fase se formaron tres grupos de trabajo, a los cuales se invita a asistir y participar de los encuentros.

Con esta fase se proyectan dos encuentros; el primero de ellos se divide en tres momentos, descritos a continuación;

## **I ENCUENTRO**

### **MOMENTO 1.**

**Dinámica de presentación:** *Di tu nombre con un son.*

**Tiempo requerido:** *15 a 20 minutos de acuerdo al número de participantes.*

**Lugar:** *Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.*

**Tamaño del grupo:** *7 a 13 personas.*

**Materiales:** *Tarjetas de apoyo con estrofas de canciones.*

#### **Objetivo:**

- I. Romper el hielo entre los asociados.*
- II. Brindar un espacio de participación.*
- III. Incentivar en los participantes a la creatividad.*

#### **Desarrollo:**

- Primero se les sugiere a los integrantes que formen una mesa redonda.*
- Luego se les explicara a los compañeros que la siguiente actividad la realizaremos de la siguiente forma:  
"Cada uno procederá a decir su nombre pero incluyendo un nombre así:  
Por ejemplo si mi nombre es Rosa entonces dice: Yo me llamo Rosa yo soy la reina por donde voy no hay tambor que suene y que no timbre cuando paso yo".*
- Y así sucesivamente lo harán todos los integrantes del grupo hasta que de toda la vuelta y llegue al punto de origen.*

## **MOMENTO 2**

**Aplicación de test de entrada y de conocimientos cooperativos.**

**Tiempo requerido:** 15 minutos.

**Lugar:** Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.

**Tamaño del grupo:** 7 a 13 personas.

**Materiales:** Hojas con el test impreso, lapiceros.

**Objetivo:**

- I. Identificar las percepciones de los asociados frente a la cooperativa.
- II. Propiciar un espacio de reflexión acerca de cuanto conocen los asociados a la cooperativa.

**Desarrollo:**

Se realiza lectura del test y posteriormente se distribuyen junto con un bolígrafo para cada uno de los asociados y se les explica la metodología para responder.

A partir del enunciado encerrar en un círculo las imágenes que correspondan con su respuesta.

Se da un tiempo para responder y se procede a la recolección y socialización del test.

## TEST

### ¿Qué tanto me conoces Asociado?

Nombre: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### ¿Asociado quién soy para ti?

Familia



Fuente de Dinero



Progreso



Trabajo



Conflicto



Industria



Estrés

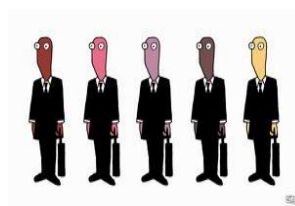
### ¿Asociado a quien o a quienes le pertenezco?



A todos



A unos



A otros

**¿Cuántos años tengo como cooperativa?**



**¿Cuánto tiempo llevamos trabajando juntos?**

---

**¿Asociado qué servicios prestamos?**



**¿Asociado conoces nuestra visión, misión y objetivos?**

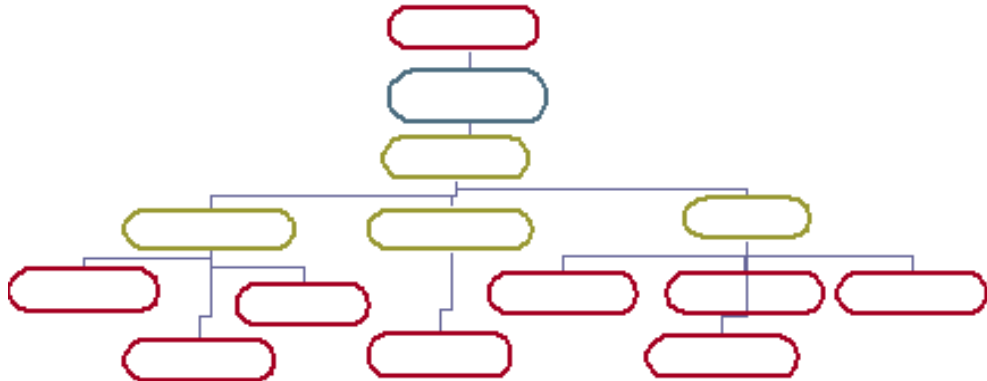


Visión

Misión

Objetivos

***¿Sabes de qué forma estamos conformados?***



***¿Conoces el trabajo solidario o cooperativo?***



**Valores**



**Principios**

### **MOMENTO 3**

***Presentación video institucional***

***Tiempo requerido: 20 minutos.***

***Lugar: Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.***

***Tamaño del grupo: 7 a 13 personas.***

***Materiales: proyector, parlantes computador, televisor, dvd.***

**Objetivo:**

- I. Exponer ante los asociados el proceso que ha tenido la cooperativa.*
- II. Comparar la evolución de las condiciones ocupacionales que se han logrado a través de la cooperativa.*
- III. Brindar un espacio de participación.*

**Desarrollo:**

*Se pide a los asociados que tomen asiento y permanezcan en silencio prestando total atención a la proyección del video que se transmitirá a continuación. Posteriormente a la proyección, se pregunta ¿Qué opinan acerca del video? ¿Qué ha aportado la cooperativa en la vida de cada uno? Sensibilización desde la experiencia de cada uno en la cooperativa.*

*Por último, se finaliza la actividad entregando a cada asociado la carpeta institucional e indicando que debe ser leída para el próximo encuentro.*

Finalizado el encuentro con los asociados y gestor administrativo se realizaba un ejercicio de retroalimentación, donde evaluaban el desarrollo de las actividades y los efectos dentro de la dinámica. De igual forma se establece la fecha y horario del siguiente encuentro.

El segundo encuentro, implica dos momentos, en el primero de ellos se trabaja sobre la dinámica *Jugando a conocernos*;

## **II Encuentro**

### **MOMENTO 1**

#### **JUGANDO A CONOCERNOS**

**Tiempo requerido:** 20 minutos.

**Lugar:** Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.

**Tamaño del grupo:** 7 a 13 personas.

**Materiales:** proyector, parlantes computador, televisor, DVD, material de papelería.

#### **Objetivo:**

- I. *Facilitar la adopción de la misión, visión y objetivos de la cooperativa a los asociados a través de la lúdica.*
- II. *Generar un espacio de integración y participación entre los miembros de la cooperativa.*

#### **Desarrollo:**

*Se pide a los asociados permanecer atentos a la exposición de la misión, visión y objetivos de la cooperativa, para la realización de una actividad posterior. Acto seguido se pide que conformen dos grupos de trabajo, luego se entregan recortes donde van impresas algunas líneas de la misión, visión y objetivos. Se les indica que cuentan con 10 minutos para organizar y pegar sobre un cartel toda la misión, visión y objetivos. Se socializan y retroalimenta la actividad.*

## **MOMENTO 2**

*SEMBRANDO, SEMBRANDO QUE VAMOS CULTIVANDO*

**Tiempo requerido:** 20 minutos.

**Lugar:** Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.

**Tamaño del grupo:** 7 a 13 personas.

**Materiales:** Material de papelería.

### **Objetivo:**

- I. *Generar un espacio de integración y participación entre los miembros de la cooperativa.*
- II. *Propiciar un espacio de confianza que permita a los asociados compartir las experiencias personales que han tenido dentro de la cooperativa.*

### **Desarrollo:**

*El instructor procede a entregar a cada asociado tres (3) imágenes que representan una fruta clasificadas en dulces, acidas y neutras, se explica que de acuerdo a la imagen y clasificación se debe escribir que experiencia vivida dentro de la cooperativa se acomoda a la fruta. Posteriormente se deben acomodar las frutas en un cartel con la imagen de un árbol que será el árbol de nuestros frutos COOPRESER. Las frutas se van a ubicar desde las copa significando esté el momento más trascendental que han experimentado y que ha dejado huella en ellos. Otro punto de ubicación será la mitad del árbol significando que la experiencia ha sido importante pero se ha podido superar, y finalmente el tercer punto de ubicación será en el tallo del árbol representando la vivencia que a través del tiempo no se ha podido superar y que sigue latente.*

*Finalmente, se orienta a la reflexión de la actividad y experiencias expuestas con el fin de que esas experiencias negativas que no los deja avanzar trasciendan y tengan un desarrollo tanto a nivel personal, como social y laboral.*

*Por último, se agradece la participación a los asociados.*

*Fruta Dulce*



*Fruta Acida*



*Neutra*



Fuente: Autora del Proyecto.

A partir de estos encuentros con los asociados y gestores administrativos se trabaja conjuntamente en la creación de vínculos de acompañamiento los cuales propician en los asociados el interés y amor por conocer, participar y contribuir en todos los procesos que adelante la cooperativa, además de generar en él, conciencia de que hace parte fundamental dentro de la dinámica.

La tercera fase, **Recuperando la ilusión**, agrupa el colectivo de asociados históricos o fundadores, son quienes llevan tiempos más extensos en la cooperativa y han contribuido en la consolidación y crecimiento de ella, son personas gestoras de la cooperativa, por tanto han estado inmersos en todo su proceso de consolidación.

En este grupo se percibe que la visión frente a la cooperativa con respecto a años anteriores se ha ido transformando, puesto que no muestran el mismo interés que antes en participar e involucrarse en las actividades que se desarrollan, en cuanto a las asambleas o juntas no hay mayor participación por su parte, ya no se reconocen como trabajadores asociados.

Por consiguiente es necesario con este grupo de asociados implementar acciones que recuperen la ilusión y fortalezcan los vínculos solidarios con los que nació el sueño de la experiencia COOPRESER. Así mismo, se fomente un rol masificador el cual asuma la posición de promotor de la cooperativa, es decir, que ellos también tengan las herramientas para formar a los nuevos asociados y empalmarlos en la dinámica cooperativista.

La estructura utilizada para el encuentro Recuperando la ilusión se presenta bajo tres momentos claves donde se propicia que los asociados realicen el ejercicio de reflexión y participen abiertamente proponiendo alternativas que contribuyan al bienestar común.

## **I ENCUENTRO**

### **MOMENTO 1**

#### ***Presentación video institucional***

**Tiempo requerido:** 15 minutos.

**Lugar:** Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.

**Tamaño del grupo:** 7 a 13 personas.

**Materiales:** proyector, parlantes computador, televisor, dvd.

#### **Objetivo:**

- I. Exponer ante los asociados el proceso que ha tenido la cooperativa.*
- II. Comparar la evolución de las condiciones ocupacionales que se han logrado a través de la cooperativa.*
- III. Brindar un espacio de participación.*

#### **Desarrollo:**

*Se pide a los asociados que tomen asiento y permanezcan en silencio prestando total atención a la proyección del video que se transmitirá a continuación. Posteriormente a la proyección, se pregunta ¿Qué opinan acerca del video? ¿Qué ha aportado la cooperativa en la vida de cada uno? Sensibilización desde la experiencia de cada uno en la cooperativa.*

*Por último, se entrega a cada asociado la carpeta institucional y se indica que debe ser leída para el próximo encuentro.*

## **MOMENTO 2**

### ***La piedra en el camino***

**Tiempo requerido:** 30 minutos.

**Lugar:** Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.

**Tamaño del grupo:** 7 a 13 personas.

**Materiales:** proyector, parlantes computador, televisor, DVD, material de papelería.

#### **Objetivo:**

- I. Generar un espacio de integración y participación entre los miembros de la cooperativa.*
- II. Propiciar un espacio de confianza, diálogo y opinión que sensibilice a los asociados frente a las problemáticas percibidas.*
- III. Sensibilizar y explorar la posición que asumen los asociados frente a las dificultades.*

#### **Desarrollo:**

*El instructor da una pequeña introducción acerca del enfoque que da el ser humano ante las dificultades. Posteriormente se indica que a continuación se realizará una actividad con el fin de sensibilizar y explorar que posición asumen cada uno de los asociados frente a los inconvenientes que se le presentan.*

### **MOMENTO 3**

#### **EL ESCUDO**

**Tiempo requerido:** 20 minutos.

**Lugar:** Espacio amplio y propicio para el desarrollo de toda la actividad.

**Tamaño del grupo:** 7 a 13 personas.

**Materiales:** Formato de escudo, plumones de colores.

#### **Objetivo:**

- I. Propiciar un espacio de análisis, reflexión y diálogo.
- II. Reflexionar acerca de las aptitudes que asume el ser humano frente a los inconvenientes que se le presentan a diario.

#### **Desarrollo:**

El instructor sensibiliza al grupo a que imagine las defensas que usamos para enfrentar la vida. Posteriormente, se entrega a cada asociado un escudo y se les indica que por una de las caras deben escribir un pensamiento que rige sus vidas además de decorarlo según su parecer. Al respaldo deben contestar; ¿Quiénes son ante la cooperativa? ¿Qué metas tienen dentro de la cooperativa? ¿En qué ha contribuido la cooperativa en mi desarrollo personal? ¿Qué le he aportado yo a la cooperativa para su crecimiento o que puedo aportarle?

Se les proporcionan 15 minutos para que desarrollen las preguntas y decoren su escudo. Después deben colocar su escudo con una cinta en el pecho y ubicarse en mesa redonda para proceder a socializar con sus compañeros su escudo.

*Finalmente, se reflexiona acerca de las diferencias y similitudes que comparten entre ellos.*

Por último, pero que está implícita dentro de toda la ejecución de cada una de las fases y que es de vital importancia que se articule dentro del todo el proceso, **“Construcción de puentes visibles para destruir barreras invisibles”**, en otras palabras, esta fase corresponde a la acción integradora, en la cual se construyen vínculos solidarios y de confianza, además de establecer puentes de comunicación asertivos entre asociados y gestores administrativos. Este proceso debe ser constante, debido a que contribuye en el fortalecimiento de los vínculos laborales, personales y afectivos.

## 6. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA PANASCOOP

Los resultados que se obtienen frente al cumplimiento con el objetivo específico, por cada fase implementada y de acuerdo a sus respectivas actividades desarrolladas, se desglosarán a continuación.

De acuerdo a la presentación la primera fase denominada “**Conociéndonos**” la cual refiere la adopción de unos parámetros donde se realizó una inducción de forma ordenada, coherente y que sirviera como herramienta al asociado para generar interés y participación vinculándose en los procesos que desarrolla la cooperativa.

Esta primera fase fue posible ejecutarse frente a dos grupos que ingresaron a la cooperativa. Junto con la Trabajadora Social se estableció un tema para cada gestor de acuerdo a sus labores y quehacer, el cual debía exponer ante los nuevos asociados. Esta asignación se representa de la siguiente manera; la Gerente asume lo correspondiente a la contextualización o presentación institucional, la Trabajadora Social desde su rol en el Departamento de Bienestar hace total énfasis en los elementos de protección que deben usar por seguridad industrial y las tareas que deben desempeñar entre otras. El Asesor Jurídico asume lo correspondiente a las contrataciones, requerimientos legales, vinculación al sistema de seguridad social, aportes voluntarios, etcétera. Por su parte, la tesorera y auxiliar contable, explican lo concerniente a las vinculaciones bancarias, los descuentos y préstamos que obtienen como beneficios por ser asociados.

**Figura 5. Grupo personal de Barrido frente a Gerente de Coopreser. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

A través de estas dos experiencias que se llevaron a cabo, los gestores administrativos lograron reconocer las fallas que tenían con su antiguo método de inducción, el cual, por la necesidad de incursionar al asociado a la dinámica de la cooperativa, solo se les mencionaba lo estrictamente necesario, tareas y salarios, y no se tomaban el tiempo para familiarizar a este nuevo integrante con la cooperativa. De ahí, que se sintieran como empleados y no tuvieran sentido de pertenencia por Coopreser.

Los gestores acuñaban que con esta nueva estructura inductiva se acoge desde su inicio al asociado y lo va enamorando para que éste empiece a sentir como suya la cooperativa y trabaje con mayor disposición, buscando que Coopreser crezca en servicios y se genere más empleo para que más asociados se puedan vincular y se beneficien de ella.

Así mismo, se promueve que el asociado se interese y participe activamente en las asambleas y juntas que se realizan. Por otra parte, se identificó que de esta forma se genera un vínculo asociado-gestor, lo que permite establecer mayor confianza entre ellos y de esta así al momento de surgir una duda o inquietud recurran directamente a las personas idóneas y no surjan comentarios de pasillo que indispongan el clima laboral.

**Figura 6. Grupo Parqueros frente a Gerente de Coopreser. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

Un aspecto importante de resaltar, es que al integrarse el grupo de gestores con los asociados no solo se inició un proceso de acompañamiento, sino que además estos últimos, notan el compromiso que tienen los gestores con ellos para involucrarlos y hacerlos partícipes en los procesos que se adelantan. Lo que implica que los asociados se responsabilicen de su cooperativa y trabajen en equipo.

Por su parte, los asociados se veían entusiasmados e interesados en relacionarse y participar en las juntas y asambleas, puesto que se les proporcionó información propicia con la que se pudieron empapar de la dinámica en la que está inmersa Coopreser.

Por último, al finalizar cada actividad, se llevó a cabo un ejercicio de retroalimentación donde se validó y reiteró que la estructura propuesta para inducir al asociado era acertada y conveniente, puesto que de esta forma se intercambian y unifican conceptos, se establecen vínculos de relación y se aclaran deberes y derechos que se contraen con la vinculación, entre otras cosas.

**Figura 7. Grupo personal de Barrido frente a Trabajadora Social de Coopreser. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

**“No nos perdamos de vista”** hace referencia a la segunda fase del programa PANASCOOP, la cual estuvo totalmente liderada por la profesional en formación quien desarrolló dos encuentros con tres grupos de asociados, conformados de la siguiente manera:

**Tabla 1. Listado de asistencia – no nos perdamos de vista**

<b>PANASCOOP</b>					
<b>II Fase "No nos perdamos de vista"</b>					
<b>Grupo Centro Abastos</b>			<b>Mes</b>		
<b>No.</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Septiembre</b>		<b>Octubre</b>	
		<b>7</b>	<b>14</b>		
1	Martha Janeth Rincón				
2	Evangelina Joya				
3	Rosa Mary Torres				
4	Claudia Patricia García				
5	María Vianey Gaviria				
6	Claudia Patricia Lozano				
7	Milena Patricia Herrera				
8	Norma Galván				

<b>PANASCOOP</b>					
<b>II Fase "No nos perdamos de vista"</b>					
<b>Grupo Equipajeros</b>			<b>Mes</b>		
<b>No</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Agosto</b>		<b>Sept.</b>	
		<b>24</b>	<b>21</b>		
1	Cristian Almeida				
2	Gerardo Mesa				
3	Jovino Cárdenas				
4	Edward Puentes				
5	Peter Arias				
6	Alfonso Castiblanco				
7	Raúl Muñoz				
8	Francisco Carreño				

9	Gerardo Rodríguez				
10	Jesús Garzón				
11	Jhon Castiblanco				
12	Gabriel Herrera				
13	Josué Carvajal				
14	Pedro Arias				
15	Nelson Fonseca				

<b>PANASCOOP</b>					
<b>II Fase "No nos perdamos de vista"</b>					
<b>Grupo Bodega</b>			<b>Mes</b>		
<b>No.</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Septiembre</b>		<b>Octubre</b>	
			<b>15</b>	<b>29</b>	
1	Eutimio Castañeda				
2	Gloria Almeida				
3	Maruja Almeida				
4	María Antonia Sandoval				
5	Diana Carolina Bolívar				
6	Diana Patricia Silva				
7	Digna Luz Méndez				
8	Yanisa María Marulanda				
9	Yordin				
10	Enis				

Fuente: Autora del proyecto.

Posteriormente, de establecerse los grupos de trabajo, se eligió un horario y lugar adecuado en el cual no se interfiriera con sus labores diarias. El primer encuentro se realizó con los asociados que se desempeñan en la Central de Abastos, este

grupo está representado en su totalidad por mujeres, entre 24 a 50 años de edad. Se organizó el grupo en mesa redonda para mejor manejo.

El gestor administrativo que acompañó el desarrollo de la actividad hizo una pequeña presentación de la profesional en formación de Trabajo Social, y así dio paso para que se expusiera ante las asociadas el objetivo de su práctica.

El encuentro se inició con el primer momento denominado "*Di tu nombre con un son*", se describió el objeto de la actividad y se hizo una demostración para que ellas continuaran, se mostraron un poco tímidas y nerviosas, puesto que esto les implicaba cantar frente a sus compañeras para presentarse y se excusaban diciendo que no cantaban bien o que no sabían letras de canciones con las que podían conjugar sus nombres. De inmediato el gestor administrativo quien apoyó este grupo, intervino y fue de gran ayuda puesto que al tomar la iniciativa con su presentación, el resto de asociadas se motivó a participar.

Acto seguido, a la presentación se entregó a cada una de las participantes un formato previamente revisado y aprobado por la Trabajadora Social, se leyó y explicó cada punto del test. Durante este momento, las asociadas estuvieron prestas y atentas a responder cada una de las preguntas, de acuerdo a su conocimiento y experiencia.

El test de conocimientos cooperativos, fue diseñado para captar la percepción y conocimientos de los asociados frente a la cooperativa, con el se identificaron grandes falencias en las que el asociado por su condición de ser relativamente nuevo y de no haber pasado por un adecuado proceso de inducción desconoce datos o información importante y asume una visión de empleado.

Como último momento dentro de la actividad, "*presentación del video institucional*", luego de la proyección y nuevamente con el apoyo del gestor se logro esbozar mínimamente, parte de la historia, los alcances, los servicios e información necesaria y relevante para desenvolverse en el ámbito cooperativista, además de hacer total énfasis en la apropiación del rol de ser asociado, se aclararon dudas e inquietudes.

Al finalizar la actividad, se produjo un espacio de catarsis donde algunas de ellas contaron a sus compañeras, su experiencia de trabajar en el botadero de basura "el Carrasco", "*nos tocaba ponernos como siete mudas de ropa porque si no se nos metían los gusanos entre la ropa, en cambio en la cooperativa no nos toca así, nosotros en el carrasco hasta comíamos de la basura*". Agradecían por su cambio de vida y de condiciones laborales al vincularse con la cooperativa. Finalmente, se agradeció por la participación y se programo el siguiente encuentro.

El segundo encuentro, se realizó sin el acompañamiento de los gestores administrativos con la finalidad de generar un espacio de confianza y así obtener mayor disposición y participación especialmente en la ejecución del segundo momento.

Se da inicio al primer momento del encuentro "*Jugando a Conocernos*", se pidió total atención, puesto que se haría una presentación de powerpoint y a partir de ella se realizaría una actividad. Se expuso brevemente algunos datos importantes acerca de la historia de Coopreser, su misión, visión, objetivos, estructura y los servicios que presta.

A continuación, se pidió que conformaran dos grupos a los cuales se les entrego unos recortes que contenían frases de todo lo expuesto anteriormente, las cuales debían organizar en un cartel. Las asociadas se mostraron muy activas durante la

actividad, organizaron las frases con algunos errores, se corrigieron las frases equivocadas y se repasaron nuevamente.

**Figura 8. Grupo Central de Abastos. Desarrollo 1er momento correspondiente al 2do encuentro. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

Durante el segundo momento se entregó a cada asociada una imagen alusiva a una fruta, en la cual se debía escribir una experiencia vivida dentro de la cooperativa de acuerdo a la clasificación de las frutas (dulce, ácida y neutra), posteriormente, se les explicó la posición en la que debían pegar las imágenes en un árbol dibujado en un cartel, siendo la copa algo muy relevante y el tallo un suceso ya superado pero que fue importante en su momento.

Las asociadas mostraron buena actitud ante la actividad, permitiendo aflorar opiniones que posiblemente en público o frente a un representante de la administración no podrían darse. Entre los comentarios que se expusieron hicieron énfasis en la ausencia que sentían por parte de los gestores administrativos y que

por ende eran el grupo más olvidado por ellos y los otros asociados, además de no hacerlos partícipes en las actividades que realiza la cooperativa.

Luego de socializar cada experiencia escrita en las frutas se oriento hacia una reflexión de como consiguieron superar ese inconveniente y de cómo ellas podrían ser miembros activos dentro de la cooperativa con su participación. Mencionaban constantemente, la importancia para ellas que los gestores tuvieran la iniciativa de acogerlas e incluirlas en todos los procesos, de esta forma se iban a sentir parte de la cooperativa y su percepción cambiaría.

Un aspecto positivo que cabe mencionar de este grupo fue su gran acogida al programa puesto que durante estos espacios las asociadas participaron activamente, por ende, se sintieron en la libertad de expresar sus opiniones y compartir sus historias de vida.

**Figura 9. Grupo Central de Abastos. Desarrollo 2do momento correspondiente al 2do encuentro. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

El segundo grupo que se tomara como referencia es el grupo correspondiente a los equipajeros quienes laboran en el Terminal de Transportes de Bucaramanga, está constituido en su totalidad por hombres.

Este grupo en especial ha tenido diversos inconvenientes con algunos de los gestores administrativos por lo que se busco que la Trabajadora Social acompañara la actividad, puesto que ella tiene mayor cercanía con ellos, al iniciar la primera actividad mostraron timidez y poca participación pero a medida que cada uno iba realizando la presentación se torno un ambiente ameno y de disposición para las siguientes actividades.

**Figura 10. Grupo Equipajeros desarrollo 1er momento. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

**Figura 11. Grupo Equipajeros desarrollo test. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

Posterior a la presentación, y un poco más en confianza se llevo a cabo la entrega del formato de *test* a cada uno explicándoles como debían resolverlo. Al finalizar, el *test* se produjo un espacio de diálogo entre la gestora social que acompañaba el encuentro y los equipajeros, donde pudieron expresar inquietudes que aquejaban y que eran motivo de discusión entre ellos, pudiendo identificar factores que interferían en el ambiente y en sus relaciones laborales y sociales.

Los asociados se animaron a participar y contar sus experiencias personales, por ejemplo quienes trabajando directamente en la fuente y dependían de ella para comer y sobrevivir, comparaban el cambio en las condiciones ocupacionales puesto que consideran que fueron mejoras con respecto a años anteriores, donde no contaban con ningún tipo de seguridad ni de condiciones dignas.

Reflexionaron acerca de los cambios internos de la cooperativa, es decir, los avances, que ha tenido, las dificultades que ha afrontado y las cuales ha superado, los premios que ha obtenido por el reconocimiento a su gran labor

social. Los asociados lograron reconocer, aunque no a grandes rasgos por su corto tiempo en COOPRESER, que al pertenecer a la cooperativa están obteniendo grandes beneficios como un salario fijo, prestaciones sociales, oportunidades en su desarrollo personal, entre otros.

Una particularidad que se noto con estos grupos es que a pesar de tener ya un tiempo vinculados en la cooperativa muchos de ellos no tienen mayor información de ella, ni de sus compañeros asociados o de los gestores administrativos.

Durante la realización de esta segunda fase, los asociados que conformaban este grupo reflexionaban acerca de la falta de comunicación que existe entre ellos y que persisten debido a que ninguno se preocupa por mejorar, lo que ha llevado a que cada vez se deteriore considerablemente las relaciones sociolaborales.

Por consiguiente, al existir dificultades en los procesos comunicativos, algunos asociados se aprovechan de estas circunstancias para generar conflicto y sacar provecho de esas situaciones para su beneficio e indisponer a sus compañeros con los gestores, ya que transmiten su inconformidad.

Por tal razón, tanto gestores como asociados se comprometieron a propiciar espacios en los que se pudieran reunir periódicamente y tratar temas que ayuden a mejorar sus dificultades las cuales afectan con su relación y clima laboral.

La participación de un gestor en cada encuentro tuvo un papel de suma importancia puesto que el objetivo era establecer y afianzar los vínculos de comunicación y que se produjera confianza entre ellos, logrando un verdadero trabajo en equipo.

Un inconveniente que se presento para la realización de los encuentros fue la falta de interés de los asociados ante la posibilidad de involucrarse en estos procesos, porque entre menos se sientan comprometidos menos responsabilidades adquieren con la cooperativa.

Además de la falta de interés, como factor externo se suma la dinámica que vive la cooperativa, es decir, no se puede perder tiempo en sus labores, porque eso implica menos retribución en sus salarios, lo que dificulto un poco la participación de los asociados en los encuentros. Por tal motivo, se acordó llevar a cabo las actividades en horarios donde no se interfiriera con sus quehaceres y de esta forma se motivaran a participar.

Al momento de realizar los encuentros los asociados se mostraron más perceptivos, activos y dispuestos a participar, además al ver la presencia de un gestor administrativo comprometido a mejorar sus relaciones sociolaborales, personales y sociales los incentivo aun más, porque ellos expresaban que ante los administrativos eran solo empleados y no los incluían o toman en cuenta.

La fase final del programa “**Recuperando la ilusión**” se estableció con cinco grupos los cuales representaron a todos los asociados que tenían más de un año de ser miembros de la cooperativa. Se agruparon de la siguiente manera;

**Tabla 2. Listado de asistencia - Recuperando la ilusión**

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase “Recuperemos la ilusión”</b>		
<b>Grupo Bodega</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo A</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>18</b>

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos la ilusión"</b>		
<b>Grupo Bodega</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo A</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>18</b>
1	Luis Bernardo Torres	
2	Ignacio	
3	Luis Ojeda	
4	Edison Pérez	
5	José Hilario	
6	Reinaldo Velazco	
7	Oscar Velásquez	
8	Gladys Vera	
9	Solangel Villamizar	
10	Luz Dary Ortiz	
11	María Marulanda	
12	Nora Martínez	

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos La Ilusión"</b>		
<b>Grupo Servicios Generales</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo B</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre Y Apellidos</b>	<b>18</b>
1	Esperanza Bautista	
2	Elizabeth Hernández	
3	María Herrera	
4	Rosa Melgarejo	
5	Libia Torres	

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos La Ilusión"</b>		
<b>Grupo Servicios Generales</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo B</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre Y Apellidos</b>	<b>18</b>
6	Mercedes Torres	
7	Ana Blaudina	
8	Rosalbina Miranda	
9	Luz Helena Oviedo	

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos la ilusión"</b>		
<b>Grupo Bodega</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo B</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>26</b>
1	Eider Díaz	
2	Leonel Velazco	
3	Benigno	
4	Martin	
5	Jhon Jairo Medina	
6	María Nubia Velandía	
7	Salvador	
8	Eliodoro Pérez	
9	Camilo Otalvarez	
10	Aminta	
11	Gloria Almeida	
12	Manuel Fonseca	

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos La Ilusión"</b>		
<b>Grupo Servicios Generales</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo A</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre Y Apellidos</b>	<b>27</b>
1	Lilia Acuña	
2	Isabel Almeida	
3	Bárbara Rincón	
4	Martha Jiménez	
5	Olga Velandía	
6	Dioscelina Sarmiento	
7	Emilio Sierra	
8	Magdalena Torres	
9	Virgelina Torres	
10	Tatiana Villabona	
11	Cenaidés Guerrero	
12	Nubia Morales	
13	Cecilia Urbina	

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos La Ilusión"</b>		
<b>Grupo Administración</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo B</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre Y Apellidos</b>	<b>27</b>
1	Elsa María López	
2	Olga Lucía Rueda	
3	Acidul Sierra	
4	Libia Teresa Jiménez	

<b>PANASCOOP</b>		
<b>III Fase "Recuperemos La Ilusión"</b>		
<b>Grupo Administración</b>		<b>Mes</b>
<b>No.</b>	<b>Subgrupo B</b>	<b>Septiembre</b>
	<b>Nombre Y Apellidos</b>	<b>27</b>
5	Elizabeth Albarracin	
6	Rosita Rodríguez	
7	Betsy Martínez	
8	Elsa María López	
9	Olga Lucia Rueda	

Fuente: Autora del proyecto.

La intencionalidad que tuvo el programa con este grupo de asociados fue revivir en ellos el entusiasmo y el amor con el que empezaron en la cooperativa, puesto que al pasar los años ese entusiasmo se fue perdiendo y ya no trabajan con la misma disposición que antes.

Sumado a lo anterior, se perciben conflictos enfocados por el manejo de la cooperativa entre la gerente y algunos asociados, puesto que estos últimos creen que tienen las capacidades para dirigir Coopreser basándose en los años de experiencia que llevan en ella y porque además se justifican que es mejor que la cooperativa sea dirigida por un asociado que por una persona externa.

Estos inconvenientes han propiciado que se produzcan obstáculos entre ellos y se deterioren las relaciones sociolaborales y personales, puesto ninguna de las partes muestra intenciones de ceder para mejorar el clima laboral.

Así pues, producto de estos conflictos los demás asociados se ven afectados porque se generan comentarios mal intencionados que alteran el ambiente de

trabajo. Por tal razón, se estructuró un encuentro con tres momentos, el cual influyera positivamente en dicha situación.

A continuación, se esbozará cada actividad realizada. El primer momento a desarrollar fue la presentación institucional, se logró captar su total atención y posteriormente se procedió a reflexionar frente a los triunfos y adversidades que afrontaron como cooperativa y que a pesar de ellos pudieron sobrellevarlos y fortalecerse.

**Figura 12. Grupo Servicios Generales desarrollo 1er momento correspondiente al 1er encuentro. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

El gestor que participaba en el encuentro les indicaba eventos específicos con el fin de originar una catarsis colectiva y se lograra la participación de todos los asociados.

Durante este momento, los asociados se permitieron aflorar varios sentimientos, expresaban que sentían nostalgia porque recordaban esos años en el carrasco

como años difíciles, donde el trabajo era fuerte pero no se retribuía de igual forma, es decir, se trabajaba mucho y se ganaba poco, además no tenían condiciones mínimas dignas para trabajar.

Acto seguido, los asociados pusieron un paralelo entre el contexto de años atrás versus el actual, estableciendo que sus entornos personales, laborales y sociales sufrieron grandes cambios, por ejemplo ya no tienen contacto directamente con la basura, las labores son más dignas, están vinculados a todas las prestaciones sociales legales, tienen un salario fijo, se constituyen como cooperativa y reciben los beneficios de ella.

En el segundo momento del encuentro, se llevo a cabo, la actividad “*la piedra en el camino*”, permitió generar un espacio de reflexión acerca de la posición que asumen frente a una dificultad. Se analizaron varios sucesos, expresaron que años atrás, cuando se presentaba un problema entre ellos no respondían de la mejor manera y por el contrario se exaltaban y hasta llegaban al punto de faltarse al respeto;

*“Personal y socialmente, hemos cambiado porque, antes si había un problema nos gritábamos y terminábamos peleando más, la relación era más difícil porque todos éramos competencia y pues tratábamos opacar el trabajo del otro, pero ahora es diferente, ya no nos vemos como competencia sino como iguales, como grupo, como compañeros, que tenemos que trabajar para que la cooperativa crezca.”*

“*La piedra en el camino*” abrió paso a que gestores y asociados logaran traer acotación alguna de las situaciones que ha sido motivo de diferencia entre ellos, se debatió, y concluyeron gestionar mas encuentros que permitieran determinar esos factores externos e internos que desencadenan obstáculos entre ellos.

La cooperativa ha tenido un impacto notable sobre la vida de todos los asociados puesto que no solo ha influido en su contexto laboral sino también ha trascendido

en lo personal, al reconocer el compañerismo como valor principal dentro de la cooperativa, asumirlo y ponerlo en práctica a diario.

El tercer y último momento que se realizó fue *“el escudo”*. Durante esta actividad los asociados debían escribir su lema de vida, como se identificaban dentro de la cooperativa, que metas tenían de la cooperativa, que le ha contribuido la cooperativa en su vida y viceversa para que crezca y se consolide.

Algunos de los asociados durante esta actividad asumieron una posición de burla, porque comentaban que esas actividades solo servían para perder el tiempo en lugar de trabajar y aprovechar el tiempo, además de que no mejoraban las dificultades que había entre ellos, porque los estudiantes de Trabajo Social hacían siempre las mismas cosas y todo seguía igual, ellos seguían como empleados porque debían cumplir horarios de trabajo y que cuando ellos se desvinculaban de la cooperativa ninguna de las maquinarias era de ellos y por consiguientes no eran dueños de nada, en cambio los de la administración siempre iban a estar mandando.

Otros tomaron con respeto la actividad participando y llenando su escudo personal. Mostrando como resultado, que a pesar de que existen diferencias con los gestores administrativos se reconocen como asociados, colaboradores y trabajadores que con su labor han contribuido en el crecimiento de la cooperativa y de esta forma se ha generado más oportunidades para otras personas que lo han necesitado.

**Figura 13. Grupo Servicios Generales desarrollo 1er momento correspondiente al 1er encuentro. 2012**



Fuente: Autora del proyecto.

La actividad permitió que reconocieran cuanto la cooperativa ha contribuido en sus vidas y como está los ha beneficiado a ellos y sus familias, *“sacándolas adelante”* porque pudieron brindarles educación a sus hijos, han tenido un trabajo estable y digno, han adquirido conocimiento y experiencia al integrarse y desarrollarse en contextos diferentes.

Por otra parte, el apoyo e intervención del gestor administrativo, fue pertinente porque condujo a reconocer y enaltecer su labor dentro de COOPRESER, ya que esto ha permitido expandirse en servicios y a su vez produciendo nuevos empleos, lo cual significa la apertura de oportunidades a otras personas que deseen hacer parte de la experiencia y que como ellos desean mejorar su calidad de vida.

## **6.2 OBJETIVO 3 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROGRAMA**

Durante el desarrollo de la intervención profesional de Trabajo Social realizada por la estudiante en formación, la cual tuvo lugar en la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios, COOPRESER, durante el I periodo académico comprendido entre el mes de mayo a septiembre de 2012, donde se desarrollo un proceso de aprendizaje para la estudiante, además de asumir diferentes roles en los procesos realizados en la institución.

Se trabajaron cuatro etapas que constituyeron gran importancia para llevar a cabo la intervención profesional, a continuación se hará un análisis donde se evidencien aportes obtenidos durante el desarrollo de cada fase.

La ubicación institucional, primera fase dentro del proceso y en la cual el profesional en formación se contextualiza de la realidad social a intervenir, la orientación de un referente epistemológico, teórico-conceptual y legal el cual, fundamente un pre-diagnóstico y sea consecuente de acuerdo a las problemáticas que se encuentran.

La revisión documental, acompañada de otras técnicas implementadas, permitieron tener un primer contacto y acercamiento con los asociados y gestores administrativos conociendo las principales falencias que a través del tiempo han prevalecido afectando en su dinámica interna y en sus relaciones sociolaborales, personales y afectivas, disminuyendo el sentido de pertenencia y valoración por la cooperativa.

A partir del diagnóstico que se emite y con la intención de responder acertadamente ante esta debilidad, se procede a formular una planeación procurando el desarrollo integral del asociado, mediante la adopción de los valores y principios solidarios, a través del diseño e implementación de un proceso

educativo que permitan al asociado identificarse en su nuevo rol como parte fundamental de la dinámica de COOPRESER.

Para la ejecución del plan de trabajo propuesto, se requirió de la fundamentación teórica, expuesta en el marco referencial, para comprender el contexto en el que diariamente se desenvuelven los asociados. Así pues, se inicia con la implementación del programa de acompañamiento a nuestro asociado COOPRESER; PANASCOOP, donde se establecen tres grupos de trabajo y su respectivo manejo.

El primero de los grupos relacionados con la primera fase del programa se denominó, “conociéndonos”. Durante su desarrollo a los asociados se les presentaba la cooperativa por los gestores administrativos como su lugar de trabajo, como una fuente generadora de oportunidades y mejores condiciones ocupacionales, como un ejemplo por su labor ambiental y social y como parte de su nueva familia; incentivando a la participación activa y sentido de pertenencia del asociado en todos los procesos que adelanta la cooperativa. Esta primera fase, se realizó con dos grupos de asociados que ingresaban a la cooperativa (operarios de barrido y parqueros), durante cada sesión cada uno de los gestores administrativos contextualizaba al asociado y lo invitaban a hacer miembro activo dentro de la cooperativa. La experiencia mostró la disposición y participación de todos los actores en el desarrollo de la sesión. Como resultado, se asume que para el ingreso de un asociado se le debe realizar un empalme con el fin de captar su atención y que este se involucre y se sienta parte de COOPRESER como un asociado y no como un empleado.

“No nos perdamos de vista”, agrupa a los asociados relativamente nuevos y que a pesar de llevar tiempo haciendo parte de la cooperativa, la desconocen como suya y se vislumbran como empleados. Por ende, con este colectivo se realizaron sesiones donde se les presentaba el concepto de ser asociados y percibir

COOPRESER como suya. Los gestores administrativos estuvieron prestos a participar gestionando la infraestructura para que se llevaran a cabo y sobre todo para que los asociados percibieran la disposición de propiciar espacios de diálogo, con el fin de consolidar las relaciones sociolaborales, personales y afectivas.

Como última fase, encontramos “Recuperando la ilusión” denominada de esta forma, puesto que agrupa los asociados que están con la cooperativa desde sus inicios o que llevan más de un año haciendo parte de ella, cada encuentro estuvo con la participación y acompañamiento de un gestor administrativo, mostrando mayor compromiso y disposición de todos los participantes.

Finalmente y respondiendo al objetivo tres (3) de evaluación y análisis del programa, en el cual se pretendió conocer la viabilidad de un programa encaminado al acompañamiento de los asociados y la mejora en las relaciones laborales, personales y sociales de estos y de los gestores administrativos.

Este proceso se llevó paralelamente en cada encuentro, ya que se tomaba un espacio de tiempo al finalizar y con apoyo del gestor administrativo se inducía hacia una evaluación por medio de técnicas de observación, exploración por medio de preguntas las cuales permitían determinar la aceptación y facilidad con la que era asumido el programa.

El impacto que obtuvo la implementación del Programa de Acompañamiento a Nuestro Asociado COOPRESER, PANASCOOP, al interior de la cooperativa en sus asociados y gestores administrativos, permitió reflexionar a estos últimos acerca de la importancia que tiene la realización de un adecuado proceso inductivo para fomentar una identidad cooperativista y a su vez el sentido de pertenencia por su cooperativa.

Del mismo modo, al establecer un vínculo de cercanía las relaciones laborales, sociales y personales se tornan más amenas y productivas, conduciendo a una mayor participación en los procesos que lleva a cabo la cooperativa.

Reconocerse como trabajador asociado e intentar cambiar su percepción de empleado fue uno de los propósitos del programa; asumir que como asociado tienen responsabilidad de participar en la propuesta y toma de decisiones de directrices que orientan anualmente a la consolidación de Coopreser como una gran empresa en aseo y reciclaje.

Por otra parte, un aspecto a resaltar fueron los aportes positivos que emitían los asociados frente a la implementación del programa, puesto que expresaban que esos espacios se debían presentar con mayor frecuencia ya que servían para interactuar con los gestores y que estos a su vez despejaban todas sus dudas e inquietudes puesto que son quienes administran y direccionan la cooperativa.

En conclusión, el enfoque que se le dio al desarrollo del programa tuvo aceptación tanto por los asociados como por los gestores, los primeros porque sentían que estaban siendo tenidos en cuenta al incluirlos e involucrarlos en un proceso para ellos y por ellos, además de ser lúdico y de fácil acceso.

Los segundos participantes, expresaron que fue oportuna la intervención, porque veían necesario un proceso donde se incentivara el sentido de pertenencia, la participación en las actividades que desarrolla la cooperativa y especialmente donde el asociado comprendiera y asumiera su rol como trabajador asociado y su compromiso con Coopreser. Así mismo, se propiciara un espacio de discernimiento, donde cada uno se expresara e hiciera saber sus opiniones y se pudieran generar estrategias de solución a las problemáticas que atentan contra la estabilidad en sus relaciones sociolaborales y personales.

Un aspecto positivo que se generó gracias al programa fue la posibilidad de interacción en escenarios diferentes a los habituales, es decir, en sus contextos laborales, donde se permitieron discernir sobre problemáticas que afectan considerablemente tanto sus relaciones interpersonales como su desempeño laboral.

Así pues, que en la realización de estos debates reconocieron la necesidad de proponer acuerdos con el fin de mejorar el clima sociolaboral y personal tomando como alternativa el diálogo para la solución de conflictos.

## 7. EVALUACION

Durante 25 años Coopreser ha servido de ejemplo por su labor social. Sin embargo, al interior de su organización se han venido presentando problemáticas que obstaculizan el buen desempeño y crecimiento de esta. Tales problemáticas han ido creando barreras entre las relaciones socio-laborales y personales de los asociados y gestores administrativos generando desinterés, desconfianza y falta de pertenencia por la cooperativa.

Dichas problemáticas dificultan la participación de los asociados ante los procesos que se gestionan al interior de la cooperativa. Así pues, desde la gestión administrativa, se logró identificar y reconocer que era necesario realizar una intervención en aras de procurar el bienestar de los asociados, y a su vez se mejoren las relaciones socio-laborales entre ellos.

A partir de lo anterior, la práctica profesional de Trabajo Social se enmarca en cuatro etapas de trabajo, las cuales son la ubicación institucional, el diagnóstico y planeación, la ejecución y la evaluación, cada una de ellas se desarrolla dentro del marco epistemológico, teórico, conceptual y legal correspondiente al área de intervención y propios de la profesión.

Cada una de dichas etapas contribuye al análisis y abordaje de la realidad social en la que están inmersos los asociados y gestores administrativos de la cooperativa.

Durante los primeros acercamientos que se propiciaron se logró identificar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de Coopreser vislumbrándose a la luz de la Teoría General de Sistemas, comprendiendo que cada uno es un

subsistema complejo e interdependiente y que a su vez hace parte fundamental en ese gran andamiaje que constituye la cooperativa.

En el transcurso del proceso, la interacción de la profesional en formación con el contexto cotidiano de los asociados al interior de la cooperativa y bajo la fundamentación del marco referencial, se logró establecer el objeto de intervención y de esta forma diseñar una propuesta encaminada al desarrollo integral de los asociados, potencializando sus conocimientos y habilidades.

Así pues, el enfoque de la calidad de vida y del ser humano en la organización se ven involucrados en el desarrollo del proceso puesto que al exaltar sus capacidades y reconocer la importancia de su accionar dentro de la cooperativa se incentiva a una conducta proactiva la cual los beneficia a sí mismos, a los demás asociados y a la comunidad en general que recibe sus servicios.

El desarrollo del programa de acompañamiento, se pensó con el fin de generar espacios donde asociados y gestores administrativos fortalecieran los vínculos solidarios y de confianza, y que a su vez se permitiera establecer un equilibrio dinámico dentro de su contexto socio-laboral permitiendo cumplir con el logro de los objetivos.

La intervención profesional dentro de la cooperativa propició espacios de participación y diálogo que conllevaron a la reflexión y formulación de alternativas de solución hacia problemáticas expuestas.

Los gestores administrativos se concientizaron de la importancia que tiene la motivación en el trabajo ya que un individuo que no se estimule es un individuo que no se esfuerza en la realización de sus labores y que sus aspiraciones de crecimiento son pocas o nulas.

En el contexto diario de los asociados este factor motivacional es constatare y mas por la acelerada dinámica que se vive, donde el tiempo es primordial y esencial para el cumplimiento de sus labores. Por tal razón, algunos asociados están predispuestos a inmiscuirse y asumir responsabilidades dentro de la cooperativa por no descuidar sus labores. Así pues, sus expectativas de crecimiento personal pasan a ser un segundo plano.

El Programa de Acompañamiento a Nuestro Asociado COOPRESER, se fundamenta en la calidad de vida para seguir promoviendo el desarrollo integral de cada asociado siempre pensando en su bienestar y el logro de su proyecto de vida. Del mismo modo y con el fin de cumplir con los ordenamientos que estipula la DANSOCIAL frente a los Proyectos Educativos Socio-Empresariales (PESEM), se aborda el tema de la educación solidaria.

El PESEM, establece que todas las organizaciones del sector solidario cuenten con un plan de desarrollo que atienda las necesidades reales que poseen las cooperativas y a su vez se construyan vínculos de confianza entre asociados y gestores estableciendo un acompañamiento y seguimiento durante todo transcurso dentro de la cooperativa.

Finalmente, la intervención profesional de la estudiante en formación marcó significativamente un precedente en cuanto a la incursión de la educación solidaria en la cooperativa y la gestión que se generó en cuanto a los espacios que se propiciaron donde los asociados pudieron apreciar el interés de los gestores por mejorar sus relaciones socio-laborales y personales.

A pesar de las dificultades ante el tiempo por la corta duración del semestre académico los resultados que se obtuvieron frente al proceso de intervención fueron positivos ya que se adquirió experiencia, conocimiento y destrezas ante el manejo de grupos y la intervención de situaciones conflictivas.

## **8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

**“Educación y desarrollo en la economía solidaria”**  
“Coopreser educando solidariamente”

### **8.1 PRESENTACIÓN**

Desde la experiencia práctica de Trabajo Social durante el proceso llevado a cabo en la cooperativa Coopreser con sus asociados se estableció un proceso inductivo en el cual se pretendió involucrar y brindar acompañamiento al asociado en su inmersión al contexto solidario, además de generar puentes de comunicación entre los gestores administrativos y estos. A partir de lo anterior, surge la necesidad de incorporar un programa que permita el desarrollo integral y que potencialice los conocimientos y habilidades de todos los asociados desde una educación con enfoque solidario.

La propuesta que a continuación se presenta se diseña con base en el Proyecto Educativo Socio-Empresarial (PESEM) según la Directiva 31 expedida por el Dansocial en el año 2000, en la cual se establecen unas directrices para el desarrollo de los programas educativos que deben realizar todas las cooperativas.

Tal propuesta, está enfocada no solamente a capacitar y/o formar al asociado en todo lo relacionado a la economía solidaria, el cooperativismo sus valores y principios. Sino que además se generen espacios donde se estimule el liderazgo, el sentido de pertenencia, emprendimiento y diversas actitudes que promuevan crecimiento personal.

## 8.2. JUSTIFICACIÓN

Coopreser como cooperativa de trabajo asociado, debe estar presta a múltiples cambios que contribuyan al bienestar y desarrollo integral de sus asociados. Partiendo de esta premisa, además de cumplir con las directrices que estipula la DANSOCIAL en su Proyecto Educativo Socio-Empresarial.

Por lo anterior, se ve necesario dar continuidad al Programa de Acompañamiento a Nuestro Asociado COOPRESER (PANASCOOP) adicionando un enfoque formativo que genere actitudes y conductas proactivas, de empoderamiento y liderazgo, es decir, que exalte y potencialice las capacidades y habilidades de los asociados, no solamente en el ámbito cooperativista sino además en su intelecto y en la generación de oportunidades de crecimiento y formación personal.

Con el desarrollo de tal programa, los asociados se fortalecerán no solo en la práctica de los valores y principios de solidaridad, cooperación y ayuda mutua si no que serán agentes proactivos que formulen y desarrollen propuestas que encaminen la cooperativa a posicionarse como una gran empresa que no solo es ejemplo por su labor social en el medio ambiente sino que además enriquece a su capital humano formándolos y capacitándolos.

Así mismo, la cooperativa pueda consolidar procesos de autogestión empresarial donde el asociado sea quien los proponga y lidere y estén en función del desarrollo sostenible de su calidad de vida y en armonía con la comunidad en general.

### **8.3. OBJETIVOS**

#### **8.3.1. Objetivo general**

- Procurar el desarrollo integral del asociado potencializando sus conocimientos y habilidades a través de procesos de formación orientados a la consolidación de un compromiso social en función del mejoramiento de la calidad de vida de los asociados.

#### **8.3.2. Objetivos específicos**

- Propiciar espacios de formación que generen actitudes y conductas proactivas y de empoderamiento en los asociados fortaleciendo la práctica de los valores y principios de solidaridad, cooperación y ayuda mutua.
- Consolidar procesos de autogestión empresarial en función del desarrollo sostenible de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general.

### **8.4. PROCESO METODOLÓGICO**

La metodología bajo la cual se presenta este programa será de tipo formativa las cuales incentivan a la creatividad y el trabajo en equipo. Así mismo, se generaran espacios educativos de manera permanente, progresiva, oportuna y pertinente. Para la elaboración se tomara como apoyo técnicas lúdicas y dinámicas, las cuales desarrollen y potencialicen las capacidades de los asociados.

La participación y respaldo de instituciones de aprendizaje, como lo es el SENA, es de gran importancia para el desarrollo de este proceso, debido a que dentro de su naturaleza está:

*“El SENA cumple la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral para la incorporación de las personas en actividades productivas que contribuyan al crecimiento social, económico y tecnológico del país.*

*Además de la formación profesional integral, impartida a través de nuestros Centros de Formación, brindamos servicios de Formación continua del recurso humano vinculado a las empresas; información; orientación y capacitación para el empleo; apoyo al desarrollo empresarial; servicios tecnológicos para el sector productivo, y apoyo a proyectos de innovación, desarrollo tecnológico y competitividad.”*

Por ende, a través del Departamento de Bienestar, se debe gestionar un convenio con esta institución para que brinde sus servicios de formación a los asociados.

Posteriormente, se debe estructurar un calendario de actividades, donde se establezcan horarios de para la ejecución, también se debe definir temáticas que desarrollen integralmente al asociado y que le brinden herramientas para empoderarse y ser proactivo dentro de la cooperativa.

A continuación, se proponen temáticas estratégicas a desarrollar;

- Habilidades de comunicación para el manejo de situaciones conflicto.
- Desarrollo de Liderazgo
- Empoderamiento
- Cooperativismo como alternativa de vida
- Construcción del proyecto de vida
- Trabajo en equipo
- Emprendimiento

De esta forma, se estaría cumpliendo con los lineamientos que estipula la DANSOCIAL y se adquiriría mayor compromiso de los asociados por la cooperativa al ser esta última un promotor del desarrollo integral y potencializador de sus capacidades.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

COOPRESER es un campo de intervención con mayor número de experiencias prácticas que a lo largo del tiempo ha contribuido mucho en la construcción de conocimiento.

Dentro de la institución se establece amplia autonomía al estudiante, quien es el responsable de direccionar su proceso y darle la orientación adecuada, todo esto bajo la supervisión de un par idóneo y de la dirección de la docente del área específica.

El campo de práctica brinda las herramientas necesarias al profesional en formación para desarrollar un proceso de intervención en la medida en que el o la estudiante trascienda y asuma una postura crítica fundamentada en teorías y metodologías propias de la acelerada dinámica que maneja la cooperativa.

Desde la experiencia del proceso práctico, los gestores administrativos reconocen las falencias existentes en cuanto a las relaciones socio-laborales y personales entre ellos y los asociados puesto que esto deteriora cada vez más el clima laboral y el desempeño.

La participación de los asociados frente a las actividades muestra el interés por mejorar los vínculos de confianza e integrarse, pero desafortunadamente, se encuentran inconvenientes adversos por el tiempo y sus labores diarias lo cual es un factor que influye negativamente en la realización de los encuentros.

Por otra parte, un aspecto positivo a resaltar fue la participación de los gestores administrativos en la realización de cada encuentro, porque de esta forma los asociados pueden percibir el interés e intencionalidad de estos por fomentar las

buenas relaciones interpersonales, las conductas proactivas, el empoderamiento de los valores y principios solidarios.

Finalmente, se recomienda hacer una evaluación culminados los procesos donde se expongan los pro y contras y con base en ello se asuma y se siga desarrollando por el Departamento de Bienestar.

A partir de lo anterior, con respecto al proceso que se realizo por la estudiante en formación durante el primer semestre académico de 2012, se recomienda darle continuidad y ser asumido por la Trabajadora Social, debido a que es de gran importancia seguir propiciando espacios de participación y acogimiento y de esta forma se vaya concientizando de su nuevo rol como trabajador asociado.

Por otra parte, PANASCOOP tuvo buena aceptación en asociados y gestores, ya que expresaban que estos espacios fueron acertados y adecuados para tener un trato más directo entre ellos.

## BIBLIOGRAFIA

TEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Teoría de las expectativas. Argentina 19 de abril de 2009. [En línea]. [Citado Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://www.blogcapitalhumano.com/2008/07/07/la-teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>>

EDUCAR EL PORTAL EDUCATIVO DEL ESTADO ARGENTINO. El ser humano y las organizaciones. [En línea]. [Citado Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://portal.educ.ar/debates/eid/docenteshoy/debates/la-evolucion-de-la-humanidad-1.php>>

Rodríguez, Andrea del Pilar. Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y Trabajo Social. Trabajo Social n. ° 10, 2008, ISSN 0123-4986. Bogotá. Páginas 165-185. [En línea]. [Citado 15 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/06/RSE\\_calidad\\_de\\_vida\\_y\\_trabajo\\_social.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/06/RSE_calidad_de_vida_y_trabajo_social.pdf)>

FUNDACIÓN SER SOCIAL. Educación en Economía Solidaria. [En línea]. [Citado 25 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.sersocial.org/fundaser\\_web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16&Itemid=70](http://www.sersocial.org/fundaser_web/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=70)>

ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL. Las Cooperativas. [En línea]. [Citado 25 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.aciamericas.coop/Definicion-de-Cooperativa>>

Alcaldía de Bogotá. [En línea]. [Citado 30 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>>

GERENCIE. Cooperativas. [En línea]. [Citado 20 de Agosto de 2012]. Disponible en internet <<http://www.gerencie.com/cooperativas.html>>

COOPERATIVAS EN MOVIMIENTO. 2012, Año Internacional de las Cooperativas. Una alternativa para el cambio. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.centrocultural.coop/blogs/cooperativismo/2012/03/22/2012-ano-internacional-de-las-cooperativas-una-alternativa-para-el-cambio/>>

Organizaciones Solidarias; unidad administrativa especial de organizaciones solidarias, DANSOCIAL, Directiva O31 de 7 de Julio de 2000. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=view&id=15&Itemid=220](http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=220)>

COOMEVA. Pesem COOMEVA. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.coomewa.com.co/archivos/fundacion/Pesems.pdf>>

REVISTA ESTUDIOS AGRARIOS. La educación cooperativa como estrategia. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <[http://www.pa.gob.mx/publica/rev\\_45/analisis/Javier\\_Andres\\_Silva\\_Diaz.pdf](http://www.pa.gob.mx/publica/rev_45/analisis/Javier_Andres_Silva_Diaz.pdf)>

ATEHORTUA Adolfo, SOS De la Educación al Cooperativismo, ASCOOP Jornada de Opinión Cooperativa 2003.

Liga de Cooperativas de Puerto Rico. [En línea]. [Citado 25 de Agosto de 2012]. Disponible en internet <<http://www.liga.coop/>>

Cooperativa COOPRESER. [En línea]. [Citado 26 de Enero de 2013]. Disponible en internet <<http://www.coopreserltda.com/home.html>>

DÍAZ MUÑOZ, Leydi Banessa. Proceso de intervención de primera práctico segundo semestre de 2011. Sección 6. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.

ORTEGA ESTEBAN, JOSÉ. PEDAGOGÍA SOCIAL Y PEDAGOGÍA ESCOLAR: LA EDUCACIÓN SOCIAL EN LA ESCUELA. Revista de Educación, núm. 336 (2005), pp. 111-127. [En línea]. [Citado Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <[http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336\\_07.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336_07.pdf)>

ENCICLOPEDIA VIRTUAL. Introducción a la teoría de juegos. [En línea]. [Citado en Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://www.eumed.net/cursecon/juegos/>>

LÚDICA. ¿Qué es lúdica? [En línea]. [Citado en Agosto 14 de 2012]. Disponible en internet <<http://www.ludica.org/>>