

**INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN LA GESTION DE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL A NIVELES INTERNO Y EXTERNO DE
COOPRESER LTDA.**



DIANA PATRICIA SANTOS CAMARGO

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

2012



**INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN LA GESTION DE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL A NIVELES INTERNO Y EXTERNO DE
COOPRESER LTDA.**

DIANA PATRICIA SANTOS CAMARGO

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Trabajadora Social**

Director

JUAN MANUEL LATORRE CARVAJAL

Trabajador social

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2012

DEDICATORIA

Cuando inicié este sueño de convertirme en una profesional en trabajo social, prometí a Dios que de la mano con Él, la terminaría y es así como hoy me satisface vivir este momento de triunfo.

Es por ésto que, a quien debo dedicar primero este logro, es al ser supremo que me ha dado la oportunidad de creer en mí, tener las capacidades, habilidades y sabiduría para enfrentar cada desafío que se me presentó durante mi proceso de formación académica.

Para mi Dios, que me concedió este grande deseo.

De igual manera dedico este gran logro a mi padre Gonzalo Santos y mi madre Gladys Camargo, quienes me enseñaron a hacer las cosas de la mejor manera y luchar por mis anhelos, ellos con su amor, paciencia y trabajo, aportaron a mi formación.

A mi hermana Xiomara, quien con sus consejos y alegría supo levantar mi ánimo en momentos determinantes de este proceso.

A mi hermana Bibiana quien por su dedicación, aprendí de ella que los obstáculos en la vida no son más que retos que nos impulsan a hacer mejor las cosas.

A mi bebe Tatis, por su ternura y amor.

A un gran hombre, que llegó en el momento preciso de mi vida, con su ejemplo y apoyo me estimuló a trabajar en forma constante en mi proyecto.

A mis grandes motores... los niños.

AGRADECIMIENTOS

Tengo una inmensa alegría, en mi corazón de saber que hoy puedo celebrar un logro más en mi vida, con todos mis seres queridos. Hoy lo conseguí porque desde siempre supe que los grandes logros, vienen acompañados de esfuerzo, dedicación, compromiso y mucho amor, fórmula que apliqué y me trajo hasta aquí.

Mientras atravesaba el puente que me llevaría a obtener este título profesional, me fui llenando de conocimientos esenciales para el desempeño apropiado de esta profesión, en donde me acompañó mi Dios, el que me prometió prepararme para ser una de las mejores trabajadoras sociales.

A la Universidad Industrial de Santander que se destaca como una de las mejores instituciones de la región en la formación de profesionales competitivos, me proporcionó infraestructura y excelentes docentes con experiencia y conocimientos apropiados durante mi preparación académica y practica.

A los docentes de la universidad, en especial a Juan Manuel Latorre Carvajal, por brindarme los medios para conseguir este logro.

A Olga lucia Rueda, Trabajadora Social y Elsa María de Latorre, Representante Legal, y al personal de las demás áreas que conforman COOPRESER, que de diversas maneras contribuyeron al desarrollo de la práctica profesional.

A mis padres, quienes desde siempre me han apoyado en mi formación espiritual, personal e intelectual, interesados en mi autorrealización personal.

A las demás integrantes de mi familia, mis dos hermanas y sobrina, quienes con su actitud de perseverancia me impulsaron cada día a querer conseguir mis propósitos.

A mis amigas de la universidad con quienes, de la mano de la responsabilidad, entrega y amistad, compartimos momentos de preocupación, angustias y alegrías en los que nos brindamos apoyo incondicional.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	17
1. MARCO DE REFERENCIA.....	20
1.1. LOS SISTEMAS ORGANIZACIONALES.....	20
2. EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DEL RECICLAJE, EJE DE LA ORGANIZACIÓN COOPERATIVA DE COOPRESER	40
2.1. QUE ES EL RECICLAJE	40
2.2. MARCO LEGAL DEL RECICLAJE EN COLOMBIA.....	41
2.3. REFERENCIAS HISTORICAS SOBRE EL RECICLAJE EN COLOMBIA	47
2.4. CONTEXTO ACTUAL.....	53
3. CARACTERIZACIÓN DE COOPRESER COMO ORGANIZACIÓN SOCIAL DEDICADA AL RECICLAJE Y ACTIVIDADES CONEXAS.....	57
3.1. ASPECTOS INSTITUCIONALES	57
3.1.1. Razón social y Ubicación.....	57
3.1.2. Reseña histórica.	59
3.1.3. Planeación estratégica institucional	60
3.1.4. Estructura Organizativa.....	61
3.1.5. Marco legal de la Cooperativa	65
3.1.6. Registro de la Cooperativa.....	68
3.1.8. Área específica en la que se enmarca la práctica profesional de Trabajo Social.....	70
3.1.9. Estructura de la institución.....	71

3.2. ASPECTOS POBLACIONALES RELACIONADOS CON LA INTERVENCIÓN.....	73
4. SITUACIÓN ENCONTRADA AL INICIO DE LA PRÁCTICA.....	75
4.1. DIAGNOSTICO INICIAL	75
4.2. SITUACIÓN DIAGNÓSTICA.....	75
4.2.1. Diagnóstico estratégico (Matriz DOFA). Su realización	83
4.2.2. Análisis de la Matriz DOFA.	87
4.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	92
4.4. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL	95
4.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	96
4.6. ANALISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO	109
4.7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	111
5. EVALUACION DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	116
6. CONCLUSIONES	119
7. RECOMENDACIONES	121
8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	123
8.1. JUSTIFICACIÓN.....	123
8.2. OBJETIVOS.....	124
8.2.1. Objetivo general.....	124
8.2.2. Objetivos específicos	124
BIBLIOGRAFIA.....	135
REFERENCIAS DE INTERNET.....	138

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Contraste en la modalidad de realización del trabajo históricamente realizado por los asociados a COOPRESER.....	57
Figura 2. Localización general del barrio San Francisco, ubicado en el municipio de Bucaramanga departamento de Santander.	58
Figura 3: localización general de COOPRESER Ltda., ubicado en el barrio San Francisco.	58
Figura 4. Estructura organizacional de COOPRESER y ubicación de la práctica profesional de Trabajo Social	64

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Servicios COOPRESER.....	68
Cuadro 2. Conformación de grupos para capacitación.....	99

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Total de personas que conforman la estructura organizativa	71
Grafica 2. Distribucion por sexo de la poblacion asociada	73
Grafica 3. Áreas de trabajo	73

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Matriz DOFA	84
Tabla.2 Matriz de Cumplimento de metas	103
Tabla.3 Matriz de cumplimiento de Metas	106
Tabla.4. Matriz de Cumplimiento de Metas.....	109
Tabla.5 Vinculación de usuarios COOPRESER de Bucaramanga	126
Tabla.6. Vinculación de usuarios COOPRESER de Bucaramanga	128
Tabla 7. Porcentaje de los sectores de Bucaramanga.....	128
Tabla 8. Porcentaje sectores de Floridablanca	130
Tabla 9. Programación de la presente propuesta	132
Tabla 10. Presupuesto.....	134

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Valores y principios	141
Anexo B. Cartelera de Información	143
Anexo C. Buzón de sugerencia.....	144
Anexo D. Horario de capacitación y conformación de los grupos de la terminal de transportes de Bucaramanga.....	145
Anexo E. Presentación para iniciar las capacitaciones.....	147
Anexo F. Fotos programa de inducción y re-inducción	148
Anexo G. Entrevista de salida.....	149
Anexo H. Elemento pedagógico para presentar el programa de inducción y re-inducción.....	153
Anexo I. Carta de presentación del portafolio de servicios	156
Anexo J. Propuesta a Colegios.....	162
Anexo K. Cartelera de cumpleaños	164
Anexo L. Actividad de integración en Diciembre.....	165
Anexo M. Carta a empresas solicitando colaboración para recursos de actividad de integración de los hijos de asociados de COOPRESER.....	166
Anexo N. Tarjeta de invitación de la actividad de los niños	168
Anexo O. Censo niños de 0 -13 años hijos de los asociados COOPRESER	169
Anexo P. Integración de los niños en COOPRESER.....	175
Anexo Q. Carta agradecimiento a empresas que colaboraron con la actividad de los niños de los asociados	176
Anexo R. Jornada de salud.....	178
Anexo S. Capacitación a los empleados de la Electrificadora de Santander	179
Anexo T. Campaña Ciclo Vivo	180

RESUMEN

TITULO: INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN LA GESTION DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL A NIVELES INTERNO Y EXTERNOS DE COOPRESER LTDA¹.

AUTORA: Diana Patricia Santos Camargo*

PALABRAS CLAVES: comunicación organizacional, cultura organizacional, identidad organizacional, imagen organizacional, ambiente laboral.

DESCRIPCION:

El presente documento describe el proceso de intervención social llevado a cabo en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios COOPRESER Ltda., cuya función es la adecuada administración y prestación de servicios de aseo y reciclaje, enmarcada en la doctrina cooperativa (solidaridad, equidad, democracia,...) con el objetivo de contribuir al DDHH de todos sus asociados y propiciar, con el aporte ciudadano, la generación de empleo y la protección del medio ambiente.

Los referentes teóricos que guían el quehacer profesional en este campo son, el enfoque de la comunicación organizacional y Teoría de Sistemas, como los sistemas organizacionales; la normatividad que estimula a la Cooperativa respecto a la actividad que desarrolla es la Legislación Ambiental (La Constitución Política de Colombia y demás leyes que inciden en el tema del reciclaje como la Ley 99 de 1993, Ley 142 de 1994, Ley 511 de 1999, Decretos Reglamentarios 1713 de 2002 y 1505 de 2003 y Decreto 1713 de 2002), y en cuanto a la normatividad que rige a COOPRESER dado su carácter de cooperativa, es la Ley 79/88 del cooperativismo, el Decreto 4588 del 27 de diciembre de 2006 y Ley general de asociaciones.

Como complemento a la descripción y análisis de la experiencia realizada, se presenta la propuesta "Estrategia comunicativa externa para fortalecer el programa de educación comunitaria de COOPRESER" como resultado de la evaluación del proceso interventivo, en la cual se pudo observar la necesidad de una intervención integral para el desarrollo de procesos orientados a reforzar la cultura del reciclaje y la imagen de la Cooperativa, en la población externa a la misma.

¹ Proyecto de Grado

**Facultad de Ciencias Humana. Escuela de Trabajo Social. Director de proyecto: Juan Manuel Latorre Carvajal.

ABSTRACT

TITLE: SOCIAL WORK INTERVENTION IN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION MANAGEMENT INTERNAL AND EXTERNAL COOPRESER LTDA².

AUTHOR: Diana Patricia Santos Camargo*

KEY WORDS: organizational communication, organizational culture, organizational identity, organizational image, work environment.

DESCRIPTION

This document describes the process of social intervention conducted at Cooperative Associated Work, Recycling Services Ltd. COOPRESER, whose function is the proper administration and provision of sanitation services and recycling, framed in the doctrine cooperative (solidarity, equity, democracy,...) with the aim of contributing to the human rights of all its partners and encouraging, with citizen input, employment generation and environmental protection.

The theoretical framework guiding the professional work in this area are the focus of organizational communication theory and Systems, such as organizational systems, the regulation that encourages the Cooperative regarding the activity carried out is the Environmental Law (the Constitution Colombia and other laws affecting the topic of recycling as Law 99 of 1993, Act 142 of 1994, Act 511 of 1999, Regulatory Decrees 1713 of 2002 and 1505, 2003 and Decree 1713 of 2002) and in terms of COOPRESER regulations governing its character as cooperative, the cooperative Law 79/88, Decree 4 588 of December 27, 2006 and general law partnerships.

To complement the description and analysis of the experience made, we present the proposed "external communication strategy to strengthen the community education program COOPRESER" as a result of the evaluation of interventive process, which could see the need for intervention integral to the development of processes aimed at strengthening the culture of recycling and the image of the Cooperative, in the external population to it.

² Graduation Project

** Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Project Director: Juan Manuel Latorre Carvajal.

INTRODUCCIÓN

“La disposición a contribuir con la organización significa, principalmente, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación³”.

El presente documento contiene una descripción de la práctica académica de último semestre de Trabajo Social, realizada en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios “COOPRESER”, conformada en el año 1987 por un colectivo de recicladores ubicados en el sitio de disposición final de basuras del Área Metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander, conocido como “El Carrasco”; donde la población sobrevivía de la recuperación de materiales reciclables, actividad desarrollada en un marco de total pauperización. De la mano de representantes de la Escuela de Trabajo Social UIS, dicha población abandonó su actividad en el basurero a cielo abierto y, mediante la organización de una empresa Cooperativa de Trabajo Asociado, se aprovechó el conocimiento empírico acumulado en el oficio, para establecer en algunos sectores residenciales del Área Metropolitana de Bucaramanga el programa de “reciclaje en la fuente”, eje de la actividad económica que han desarrollado en el curso de sus 24 años de existencia.

Actualmente, COOPRESER, es reconocida como una organización líder en la actividad de reciclaje en la fuente, con alto grado de posicionamiento local y regional, y reconocimiento nacional como internacional. Durante su evolución histórica se ha mantenido fiel a sus propósitos originarios de protección ambiental,

³ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill. Santafé de Bogotá; 2007.p.6.

recuperación de riqueza y lucha contra la pobreza de sus asociados, cuyo desarrollo integral constituye uno de los ejes de la experiencia asociativa.

El crecimiento y desarrollo que ha alcanzado la cooperativa hasta el día de hoy, se debe al direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos organizacionales...), que busca brindar excelencia en sus servicios, para lo cual procura mantener un ambiente interno de funcionamiento armónico, favorable a dicho objetivo. En este sentido, desde el Consejo de Administración, la Gerencia y Trabajo Social, las decisiones tienden a ser orientadas hacia la dignificación de las condiciones de vida y de trabajo, mediante “procesos de sensibilización, educación de adultos, asistencia a necesidades insatisfechas a nivel de familia-infancia, desarrollo de autoestima y aprestamiento organizacional, enfocadas al crecimiento personal con principios cooperativos⁴”.

Dicho proceso, orientado al desarrollo humano de la población a ella vinculada, ha sido un tema primordial para la Cooperativa, para lo cual el departamento de Talento Humano trabaja continuamente en la contribución del bienestar de los asociados y asociadas.

Ubicados en este escenario y dadas las condiciones encontradas en la Cooperativa al inicio de la práctica (*ver, Diagnóstico, capítulo 4, pág. 73*) se decidió gestionar la comunicación organizacional, tanto interna como externa, a fin de mejorar el ambiente laboral de la cooperativa y a su vez, la calidad de sus relaciones con las poblaciones externas.

El presente documento expone la experiencia desarrollada, en el siguiente orden: en el capítulo primero, se enuncian teorías, enfoques y conceptos que enmarcaron

⁴ Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios., Portafolio de Servicios, 2011.

y guiaron el actuar académico-profesional de la práctica desarrollada en la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios.

En el segundo capítulo se enuncian algunos rasgos de la actividad económica del reciclaje, eje de la organización COOPRESER, el marco legal del reciclaje en Colombia y las referencias históricas sobre el reciclaje en Colombia.

En el tercer capítulo se presenta la ubicación institucional, enunciándose el marco legal que sustenta la Cooperativa en relación con su misión, su naturaleza, sus funciones y la descripción demográfica del personal que la conforma, con el fin de precisar el marco situacional en el cual se desarrolló la práctica.

En el cuarto capítulo se muestra el proceso de intervención social directamente ligado a la identificación de factores, variables, recursos y propósitos los cuales corresponden a la elaboración del diagnóstico y su respectivo análisis, instrumentos que facilitaron la implementación del plan de acción diseñado.

El capítulo quinto contiene la evaluación del proceso de intervención, los logros y dificultades que se presentaron durante la implementación de lo planeado.

En el capítulo sexto y séptimo se presentan las conclusiones y recomendaciones respecto a la experiencia realizada

Para finalizar, en el capítulo octavo se describe la propuesta de intervención, como aporte al mejoramiento de COOPRESER.

1. MARCO DE REFERENCIA

“La sociedad no solo continua existiendo gracias a la comunicación, sino que justamente existe inmersa en ella. John Dewey⁵”.

1.1. LOS SISTEMAS ORGANIZACIONALES

“...las organizaciones se empezaron a considerar como sistemas abiertos, esta perspectiva no fue ampliamente aceptada hasta mediados del siglo XX, aplicando muchos de los principios de la teoría de los sistemas generales de Von Bertalanffy, 1950 Katz y Kahn, 1966⁶”.

La idea central de Katz y Kahn, es que sistemas vivientes como las organizaciones han de concebirse como sistemas abiertos, debido a que se visualizan en interrelación directa y continua con el medio externo, del cual importa energía para funcionar, la transforma internamente y exporta.

“Un sistema social es una compleja serie de relaciones humanas que interactúan entre sí de muchas maneras. Las interacciones posibles son tan incontables como las estrellas del universo. Cada pequeño grupo es un subsistema dentro de grupos más grandes, los cuales son a su vez subsistemas de grupos aun mayores, y así sucesivamente... una organización el sistema social incluye a todas las personas que participan en ella y sus relaciones entre sí y con el mundo exterior⁷”.

“...establecen una dinámica con base en las interacciones entre los individuos pertenecientes al sistema social, donde el comportamiento

⁵ MARTIN, Martín Fernando. Comunicación en empresas e instituciones: De la consultoría a la dirección de comunicación. Ediciones universidad de salamanca. Segunda edición. 1997. p. 18.

⁶ COLLADO, Fernández, Carlos y DAHNKE, Gordon. La comunicación humana: Ciencia social. México. McGraw-Hill. Primera edición.1999.p.119.

⁷ DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. Comportamiento Humano en el Trabajo. McGRAW-Hill.10ª edición. Santa Fe de Bogota.2000.p.94.

de los miembros del sistema genera un impacto ya sea directo o indirecto sobre el comportamiento de cualquier otro. Esto debido a que “todas las partes del sistemas son mutuamente interdependientes”;.... un cambio en una de sus partes trae como consecuencia una afectación a las demás partes⁸”.

Las organizaciones son sistemas, por cuanto están compuestas de partes y actividades interdependientes y además, poseen fronteras identificables.

“Si se observan las organizaciones desde el punto de vista del sistema abierto, se considerará la organización como un sistema en transformación que está en relación dinámica con su medio ambiente⁹”.

Las organizaciones mantienen permanentes relaciones con sus mismas partes y con su entorno social. Es un sistema abierto con una evidente influencia social y ambiental.

El ser humano, desde su existencia y por naturaleza ha sido un ser social que mantiene convivencias y relaciones con los demás, puesto que necesita de constantes interacciones con otros seres humanos y con organizaciones. Las organizaciones han sido creadas a partir de la necesidad del ser humano por alcanzar objetivos que él solo no ha podido lograr, debido a sus limitaciones individuales requiriendo, por tanto, de personas que estén dispuestas a la cooperación y al establecimiento de una *comunicación* eficiente a fin de alcanzar objetivos comunes

“Desde el punto de vista de los sistemas abiertos, se considera una organización con éxito a la que es eficiente en el manejo de las

⁸ Ibid.p.95.

⁹ Ibid.119.

relaciones dentro y entre sus propios subsistemas, así como suprasistemas¹⁰”.

“Lo interesante es que al considerar a la organización como un sistema social ya se enmarca dentro de un sistema mayor o suprasistema que, a su vez, está contenido en un microsistema representado por la sociedad completa. Solo así se puede entender la función social de una institución, su razón de ser dentro de la sociedad en su conjunto¹¹”.

La comunicación es un proceso social para el funcionamiento de sistemas sociales (sociedad, organizaciones, grupos, etc.), haciendo posible resumir en ellos, formas de interacción grupal como cooperación, imitación social, liderazgo e influencia.

Los seres humanos se hallan introducidos cotidianamente en sistemas sociales, los cuales generan una importante influencia en sus conductas, opiniones, actitudes, formas de pensar, entre otras, que van orientando su existencia.

En consecuencia, la sociedad resulta de un sistema de organizaciones diversas (familia, instituciones educativas, grupos sociales, empresas, entre otras) cada una con un fin diferente, pero con una característica en común que les permite su subsistencia: la comunicación; estos sistemas son complejos, compuestos de actividades humanas, diversas personalidades, grupos grandes y pequeños, relaciones intergrupales, valores, reglas, normas, políticas, actitudes, conocimientos, habilidades. Dicha complejidad, fue la plataforma que permitió a la disciplina administrativa la creación de un enfoque alternativo a la administración de recursos humanos; se trata de la gestión del talento humano, responsable de promover un trato mejor a los miembros que componen una empresa, pues éstos

¹⁰ Ibid.120.

¹¹ ESTEINOU MADRID, Javier. Espacios de Comunicación, Numero 3.Mexico. Universidad Iberoamericana. Primera edición. 1998. p. 160 [Documento de internet] Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=TcUUIi5oYr8C&pg=PA49&dq=espacios+de+comunicacion+numero+3&hl=es&ei=Gf2pTqvOL9KgtgfC84DeDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false [Citado en: Noviembre 1 de 2011]

pasaron de ser percibidos como simples recursos (agentes pasivos) a ser considerados personas dotadas de aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y características personales propias, permitiendo el avance en la gestión de procesos basados en el desarrollo humano al interior de las organizaciones e introduciendo la comunicación organizacional como elemento fundamental para fortalecer relaciones.

El hombre y la mujer, dentro de las organizaciones desea satisfacer necesidades de transformación personal y crecimiento intelectual, en busca de su máxima autorrealización en su interrelación con los demás; en ellas, mediante la expresión de ideas y pensamientos, apunta a este objetivo, a la vez que incide en el progreso de la misma organización, de forma que se articulan su objetivo particular con el general de esta última.

La Escuela Sistémica es una de las que enfatiza la necesidad de utilizarlas herramientas que sean necesarias para fortalecer y desarrollar el talento humano para la creación de una cultura de comunicación eficaz dentro de una organización.

“La palabra comunicación proviene del latín communis, común. Al comunicarnos pretendemos establecer algo “en común” con alguien o, lo que es lo mismo, tratamos de compartir una información, alguna idea o actitud¹²”.

La comunicación es un proceso de intercambio de ideas, creencias, conductas, opiniones, experiencias, informaciones, datos, actitudes, sentimientos en el compartir que se vive con una o varias personas.

¹² COLLADO, Fernández, Carlos y DAHNKE, Gordon. La comunicación humana: Ciencia social. México. Mc GRAW-HILL. Primera edición.1999.p.3.

“Sólo debido a la práctica comunicativa se hace posible que todo lo que es significativo y especial, para un grupo, se logre socializar, objetivar y difundir¹³”.

El objetivo primordial en la comunicación “consiste en llegar a ser un agente que influya en los demás, en nuestro medio físico y en nosotros mismos... En suma, según David Berlo comunicamos para influir, para surtir un efecto que se ajusta a nuestras intenciones¹⁴”.

Cuando se establece comunicación, los elementos interactúan permanentemente, emisor y receptor intercambian continuamente sus papeles, momento en que la comunicación empieza a producir efectos, transformaciones de comportamientos y de vivencia, cambios reales en los seres que interactúan.

“El individuo antes de someterse a cualquier tipo de comunicación, tiene ya una buena cantidad de actitudes, “*opiniones*¹⁵”, sentimientos, ideas, y predisposiciones que hacen que su exposición al mensaje sea selectiva¹⁶”.

Uno de los efectos que se da generalmente después de una comunicación, es el refuerzo de aquello que preexistía en el individuo, puesto que éste ha reaccionado al mensaje, desarrollando “*actitudes*¹⁷” y “*conductas*¹⁸” con respecto a él mismo.

La comunicación es una actividad fundamental en la vida de toda organización; es “la red que se teje entre los elementos de (la misma) y que brinda su característica

¹³ GOMEZ CARREÑO, María Clemencia. Comunicación General. Bucaramanga. Litopublicaciones UIS. 1985. p. 120

¹⁴ *Ibíd.* p. 123

¹⁵ GOMEZ CARREÑO, María Clemencia. Opinión es la expresión verbal de una actitud. Comunicación General. Bucaramanga. Litopublicaciones UIS. 1985. p. 169

¹⁶ *Ibíd.* p. 161

¹⁷ Actitud es la predisposición de un individuo para evaluar algún símbolo o aspecto de su mundo de manera favorable o desfavorable. La actitud es causa de la conducta. *Op.cit.* p. 169

¹⁸ RODRIGUEZ, Luis del Pulgar. Las actitudes sociales crean las condiciones suficientes para predisponer a la acción, acción que, combinada con una situación específica, origina una conducta. Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos: Gestión de Riesgos, Reducción de las incertidumbres y Supervivencia: ESIC. Madrid. 1999. p. 42

esencial: la de ser un sistema¹⁹”. Tal comunicación debe ser entendida no solo como un elemento que permite la ejecución de actividades propias de la organización, sino como un activo que debe ser gestionado continuamente desde ésta.

En palabras de Margarita Maass: “Hablar de comunicación organizacional es mencionar la primera condición para que exista una institución. De la comunicación y de su adecuado manejo depende, en gran medida, el éxito de una organización, ya que es factor indispensable para posibilitar su desarrollo y mejora continua. Las organizaciones dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros, y ésta es requisito para cualquier trabajo²⁰”.

“Según Arrieta, la comunicación organizacional constituye el sistema nervioso de la empresa o institución, siendo uno de los objetivos de la misma el concebir y realizar actividades que creen o fomenten la vitalidad y eficiencia de los flujos internos y externos, adecuando el contenido y la forma, con el fin último de crear, reforzar y modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución²¹”.

La comunicación organizacional influye en el cambio de actitudes y comportamientos de las personas de la empresa, mediante la toma de decisiones y solución de problemas, promoviendo en los individuos la participación, el trabajo en equipo y la cooperación.

¹⁹ KATZ, Daniel. Y KHAN, Robert. Psicología social de las organizaciones. México: Trillas, 1986.p 24.

²⁰ ESTEINOU MADRID, Javier. Espacios de Comunicación, Numero 3.Mexico. Universidad Iberoamericana. Primera edición. 1998. p. 159 [Documento de internet] Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=TcUUIi5oYr8C&pg=PA49&dq=espacios+de+comunicacion+n+umero+3&hl=es&ei=Gf2pTqvOL9KgtgfC84DeDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false [Citado en: Noviembre 1 de 2011]

²¹ ARRIETA, Luís. La dimensión del propósito en la comunicación organizacional. En MARTIN, Martín Fernando. Comunicación en empresas e instituciones: De la consultoría a la dirección de comunicación. Salamanca: Ediciones universidad de salamanca. Segunda edición, 1997. p. 20.

“La comunicación organizacional se entiende...como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ella cumpla mejor y más rápido sus objetivos²²”.

La comunicación es un proceso de actividades dinámicas; es decir, son los mensajes que se intercambian en el ambiente de una organización, y entre la organización y su ambiente exterior, buscando fortalecer e incrementar la efectividad del clima laboral interno y la calidad de las relaciones con su medio externo.

Es indispensable que las organizaciones proyecten los programas y actividades de comunicación independientemente del destinatario, de los objetivos que aspiren y de las técnicas o canales que utilicen.

En consecuencia, es importante precisar “la estrategia referida, a partir de la imagen que la organización desea evocar hacia dentro y hacia fuera, de acuerdo con su propia cultura²³”. Tanto la comunicación interna como externa deben ir de la mano, pues aunque tienen sus propias funciones, existe un elemento que las integra y éste es su estrategia comunicativa, que aborda tanto la comunicación interna como la externa.

La comunicación interna es “el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los

²² COLLADO, Carlos Fernández. La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.2002.p.

12

²³ Ibíd. p. 13

mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales²⁴.

Analizar la comunicación organizacional interna implica estudiar los flujos comunicacionales dentro de la empresa, lo cual permite la comprensión de una serie de factores determinantes de la personalidad institucional, del ambiente interno, su dinámica e igualmente de las herramientas utilizadas para darle direccionalidad; en suma, tal comunicación destaca el clima y la cultura organizacional. Existen dos tipos de comunicación interna: la horizontal y la vertical, y esta última puede a su vez ser, descendente o ascendente.

La comunicación vertical descendente “se produce desde los niveles superiores de la empresa hacia los niveles inferiores. Generalmente el personal desarrolla mejor su trabajo cuando sabe exactamente lo que se espera de él, cuáles son sus obligaciones, sus responsabilidades, sus posibilidades y sus privilegios²⁵”; por tanto, este tipo de comunicación debe contener:

Información al personal relacionada con su relación laboral, como salario, horarios, vacaciones, horas extras, turnos, condiciones y beneficios sociales de su trabajo.

- Información relativa a la labor completa a realizar, qué debe hacerse y cómo debe hacerse.
- Información sobre la cultura y filosofía de la empresa que afectan a la actividad, atención, servicio y forma de trabajo.
- Información de la realidad de la empresa, su historia, su actividad, ámbito actual y proyectos de futuro.
- Información acerca de los compromisos sociales y éticos adquiridos por la empresa y de obligado cumplimiento y mentalización²⁶.

²⁴ *Ibíd.* p. 12

²⁵ LACASA, Antonio S y Blay. *Gestión de la Comunicación Empresarial*. Barcelona: Gestión S.A. 1998.p.101

²⁶ *Ibíd.* 101

Por el contrario, la comunicación vertical ascendente “se produce desde los niveles inferiores de la empresa hasta los niveles superiores, con base en dos posibilidades:

- Respuesta de los empleados de una demanda específica de información por parte de un nivel superior.
- Iniciativa del personal para proponer o informar a los niveles superiores²⁷”.

Tal comunicación pretende conducir adecuadamente las relaciones con el personal, promoviendo la manifestación de problemas, sugerencias, opiniones, etc.; se convierte en un apoyo por parte de la organización al personal y así mismo una estrategia para mejorar las debilidades de la misma, mediante la expresión de sentimientos, apreciaciones, opiniones sin temor a algún efecto lesivo.

La práctica de escucha activa es elemental, por cuanto garantiza la doble dirección de información, lo que puede contribuir a transformar el clima de trabajo en toda la organización, favoreciendo actitudes y toma de decisiones en equipo.

“La escucha activa es un importante modo de conseguir cambios en las actitudes de los trabajadores. Una escucha atenta y sensible a la intencionalidad del mensaje es mucho más efectiva para un cambio en las actitudes individuales de los trabajadores y para el desarrollo de equipos... a su vez ayuda también a construir profundas y positivas relaciones humanas²⁸”.

“En opinión de Hans Johnsson el objetivo más importante de la dirección es coordinar todos los recursos aprovechables y asegurar que éstos aportan el máximo de contribuciones a los objetivos de la empresa, por lo que “escuchar las

²⁷ *Ibíd.* 101

²⁸ GOMEZ CARREÑO, María Clemencia. Comunicación General. Bucaramanga. Litopublicaciones UIS. 1985. p. 262

opiniones de los empleados y discutir con ellos los problemas (...) puede revelar recursos ocultos y comprometer a los trabajadores en la persecución de metas comunes²⁹”.

El otro tipo de comunicación interna es la horizontal, que es la que se establece entre el personal de un mismo nivel jerárquico, generalmente para solucionar los problemas presentados en dicho nivel, relacionados con producción, funcionalidad y rendimiento. No obstante, puede que se presenten inconvenientes en el momento de ser empleada:

- “Desconfianza y posible rivalidad entre empleados de distintos campos profesionales y técnicos
- Separación o exceso de proximidad física en el puesto de trabajo con otros empleados
- Competencia en la búsqueda de logros o posibles ascensos cambiando en concepto de compañero por competidor³⁰”.

Por el contrario, si su aplicación se hace de una manera apropiada, favorece y estimula los siguientes aspectos:

- “La homogeneidad de actitudes
- Los aspectos sociales informales
- La homogeneidad en la capacitación profesional³¹”.

La comunicación en las organizaciones implica interacción, intercambio y relación, y por lo tanto, puede ser formal o informal.

La comunicación formal “está definida por la propia estructura jerárquica de la empresa... se controla de forma planificada y dispone de una serie de

²⁹ JOHANSSON, Hans. La Gestión de la Comunicación. 1991. En RODRIGUEZ, Luis del Pulgar. Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos: Gestión de Riesgos, Reducción de las incertidumbres y Supervivencia: ESIC. Madrid. 1999. p. 61

³⁰ *Ibíd.* p. 102

³¹ *Ibíd.* p. 102

herramientas para su aplicación...se caracteriza por contener informaciones relativas a la realización de las tareas y actividades del trabajo³².

A su vez, la comunicación informal “se define dentro de las relaciones interpersonales. Es muy dinámica, es espontánea y es de difícil control... es el personal quien la establece fuera de toda rigidez laboral, su forma la establece un conjunto de costumbres, hábitos, empatías y distintas situaciones dentro de la actividad cotidiana³³”.

En la medida en que los canales de comunicación formal estén más desarrollados y definidos, la comunicación informal tendrá menos oportunidad de ocurrencia, disminuyéndose, por tanto, uno de los efectos que esta última trae cuando es aplicada al interior de la organización y es el caso de los rumores “(se establecen en función de la importancia y la ambigüedad, aumentando o debilitando el sentido crítico del sujeto que lo recibe)³⁴”; cuando fallan los canales de comunicación formal, el personal siente la necesidad de información, participación, integración, entre otras, facilitándose la trasmisión de mensajes mediante la comunicación informal y es entonces, cuando se corre el riesgo de que se desarrolle un clima de inestabilidad e incertidumbre al interior de la empresa.

Siguiendo con la lógica de comunicación organizacional, la comunicación externa “es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a

³² *Ibíd.* p. 102

³³ *Ibíd.* p. 102

³⁴ *Ibíd.* p. 104

mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios³⁵”.

“Todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera³⁶”.

Toda organización es percibida de acuerdo con su labor desempeñada y el impacto que causa en la sociedad, dado que trasmite una imagen relacionada estrictamente con su comportamiento; por tanto, si la imagen transmitida es positiva, la percepción que asume la sociedad frente a la organización de igual manera será positiva, lo cual determinará en sus miembros la satisfacción de necesidades de status y prestigio; incrementando su sentido de pertenencia.

En consecuencia, tanto la comunicación interna como externa, constituyen dos elementos interdependientes y trascendentales para la organización, debido a que en alta proporción inciden en la actitud que sus miembros asuman respecto a considerarse o no, como activos importantes dentro de ella.

La empresa, en su gestión comunicativa, actúa sobre el personal interno transfiriendo la imagen organizacional; en consecuencia, este personal se convierte en su imagen, en el momento en que se relacione con la población externa, actuando por tanto, como el portavoz de la misma.

Lo anterior, se da en el momento en que la población interna cuente con la información necesaria, se integre con la organización y posteriormente llegue a

³⁵ COLLADO, Carlos Fernández. La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.2002.p. 12

³⁶ COSTA. Joan. La identidad corporativa. Barcelona .Edit. CIAC.1990.p. 5-9. En: MARTIN, Martín Fernando. Comunicación en empresas e instituciones: De la consultoría a la dirección de comunicación. Ediciones universidad de salamanca. Segunda edición. 1997. p. 21.

identificarse plenamente con la cultura de ésta; es ahí cuando la empresa alcanza su máximo logro en la calidad de relaciones internas y externas.

Finalmente, es necesario clarificar que entre los objetivos de la comunicación organizacional, aprovechables por el área de bienestar encargada de gestionarla, pueden mencionarse:

- “El logro de mayores niveles de motivación y, por lo tanto, de productividad.
- Reducción del nivel de conflicto laboral.
- Desaparición de rumores y utilización de los canales informales para creación de ambientes propicios y agradables.
- Aumento de la participación e iniciativa y reducción de problemas funcionales.
- Mayor nivel de responsabilidad y reducción de los niveles de siniestralidad.
- Información al personal sobre la realidad de la empresa³⁷”, “para que se sienta parte de la organización y desempeñe efectivamente las actividades.
- Estímulo a la identificación de la gente con la organización, y por tanto al orgullo, al sentido de pertenencia y a la búsqueda de mejores respuestas en situaciones de crisis...difundiendo los elementos de cultura corporativa (misión, visión, valores) que hacen que las personas encuentren sentido y dirección”.
- Creación de una imagen favorable y consistente de la organización entre su público...la imagen que se cree la gente de la organización debe estar sustentada en realidades...y no en apariencias o buenas intenciones³⁸”.

Para Justo Villafañe los objetivos que persigue la comunicación organizacional interna es “implicar al trabajador en la participación del proyecto de empresa (transformar el *querer ser* en una visión *común*) mediante la aceptación de objetivos y valores, armonizar las acciones de la empresa, promover un cambio de actitudes, conductas, opiniones y mejorar la productividad³⁹”.

³⁷ LACASA, Antonio S y Blay. Gestión de la Comunicación Empresarial. Barcelona: Gestión S.A. 1998.p. 99

³⁸ Op.cit.p.15-16

³⁹ COSTA SÁNCHEZ, Carmen. La comunicación en el hospital: la gestión de la comunicación en el ámbito sanitario. España. 2011.p.106 [Documento de internet] Disponible en:

La comunicación organizacional es elemental en la vida laboral, debido a que ésta cumple con funciones como transmitir información por medios formales e informales, establecer relaciones interpersonales, permitir el entendimiento de los objetivos organizacionales, y funciones mediante las cuales contribuye a la configuración y construcción de la cultura e identidad, que permite a la organización alcanzar sus objetivos y refuerza lazos entre el personal que labora y la empresa, la empresa y el público. Es claro que, sin una comunicación interna se hace imposible una comunicación externa eficiente; por ello, antes de transmitir una información a nivel externo, se debe determinar un plan estratégico de comunicación interna, que permita a todo el personal de la organización poseer el conocimiento de la empresa en general y tener claridad acerca de la cultura corporativa, la identidad y la imagen.

Durante este recorrido que se ha venido haciendo en la clarificación conceptual de la comunicación organizacional, han sido citados elementos conexos a la organización (cultura, identidad e imagen), necesarios de ser definidos a continuación:

En términos de Villafañe, la cultura corporativa es “el inconsciente colectivo de la organización, que se manifiesta explícitamente mediante un conjunto de comportamientos, algunos de los cuales se convierten en valores corporativos hasta el punto de constituir una ideología corporativa. La cultura es, en este sentido, el proceso de construcción social de la identidad de la organización; es decir, de la asunción de significados⁴⁰”.

Teresa Cruz la define como “... una forma aprendida de hacer en la organización, que se comparte por sus miembros y consta de un sistema valores y creencias básicas que se manifiesta en: normas, actitudes, conductas, comportamientos, la manera de comunicarse,

http://books.google.com.co/books?id=thMrCOyXd54C&pg=PA106&dq=Villafa%C3%B1e+%281993%29,+Cultura&hl=es&ei=YsCsTr2UG8a1tgfMhpT1Dg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CDUQ6AEwAg#v=onepage&q=Villafa%C3%B1e%20%281993%29%2C%20Cultura&f=false
e[Citado en: Noviembre 1 de 2011]

⁴⁰ Ibíd.

las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la historia compartida, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado⁴¹”.

Según Michael Armstrong “La cultura se manifiesta en la conducta organizacional; es decir, en la forma como la gerencia y los empleados individualmente o en grupos, se comportan en el contexto de la organización. La cultura influye sobre las conductas en tres áreas:

1. Valores corporativos: Conceptos de lo que es mejor o bueno para la empresa y lo que sucederá o debería suceder.
2. Estilo de Gerencia: Forma en que los gerentes se comportan y ejercen la autoridad. Los gerentes pueden ser autocráticos o democráticos, duros o blandos, formales o informales.
3. Clima Organizacional: Atmósfera de trabajo de la empresa, tal como es percibida y experimentada por sus miembros. Esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de la gente frente a las características y la calidad de la cultura corporativa y de sus valores⁴²”.

La cultura se desarrolla en el transcurso del tiempo de acuerdo con influencias externas e internas e interviene en todas las prácticas ejecutadas por la organización. Es así que la cultura representa un conjunto de “valores⁴³” y “creencias⁴⁴” que permiten al público interno comprender la dinámica de la organización y su medio ambiente; por tal motivo, dichas personas poseen concepciones casi semejantes de la realidad y por ende un patrón de comportamiento semejante frente a situaciones particulares.

Estos valores y creencias se manifiestan a través de los siguientes aspectos:

⁴¹ FAVARO, Daniel. Comunicación Organizacional: Planificación de la Comunicación en Grupos y Organizaciones: Argentina. p. 80[Documento de internet] Disponible en: <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/comorg.pdf> [Citado en: Noviembre 8 de 2011]

⁴² ARMSTRONG, Michael. Gerencia de Recursos Humanos. Legis. Santafé de Bogotá. 1991. Pág.14

⁴³ COLLADO, Carlos Fernández. Principios fundamentales que rigen el comportamiento de las personas; definen lo que es importante para la organización y proporcionan criterios para decidir y actuar correctamente. La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.2002.p. 90

⁴⁴ Ideas básicas que se comparten en una organización acerca de lo que debe hacerse, y de la manera de hacerlo, para satisfacer sus necesidades y las de sus públicos, tanto internos como externos. ibíd. p. 90

- “Simbólicos: incluyen la filosofía de la organización (la forma como ha definido y expresado su misión, su visión y sus valores), el aparato simbólico con el que cuenta (logotipo, colores institucionales, tipografía y elementos gráficos) y su mitología (héroes y villanos, gestas y hazañas).
- Conductuales: comprenden el lenguaje, el comportamiento no verbal, el ritual y las diferentes formas de interacción que se dan dentro de la organización.
- Estructurales: están integrados por las políticas y procedimientos, las normas, el sistema de status interno (a quien se reconoce, se recompensa y se promueve) y la estructura del poder (liderazgo formal e informal, grado de centralización o de participación en la toma de decisiones) que rigen en la organización.
- Materiales: incluyen la tecnología, las instalaciones, el mobiliario y el equipo con los que cuenta la organización⁴⁵”.

Tal como ya se expresó, la cultura se impregna en todas las prácticas internas de una organización, representa normas informales implícitas que orientan comportamientos y acciones habituales de los miembros de la organización encaminados siempre hacia los objetivos organizacionales, alineándose con aspectos formales, que son captados con mayor facilidad. Por otro lado, los aspectos informales son los menos visibles u ocultos, más difíciles de comprender e interpretar, más resistentes a cambios y transformaciones.

Toda organización tiene su cultura particular, como aprendizaje específico y particular para tratar su ambiente interno y externo, la cual tiende a expresarse en un sistema de significados compartidos por todos los miembros; es decir, el modo institucionalizado de pensar y actuar distinguen entre sí a las organizaciones; la cultura trasmite un sentido de identidad a la población interna, facilita la generación de compromiso con la organización, permite la unidad organizacional mediante la proporción de información a los miembros acerca de lo que deben hacer y decir. Finalmente, la cultura es útil en la dirección y control a fin de guiar y conformar las actitudes y comportamientos de los miembros internos de la

⁴⁵ Ibid. p. 91

empresa. En consecuencia, los miembros aprenden, transmiten, son poseedores y comparten la cultura de la organización a la cual pertenecen.

La cultura le confiere su identidad a la organización (aquello que la hace ser lo que es), define su propio estilo de hacer frente a los problemas derivados de su funcionamiento interno y de su adaptación externa y proporciona a sus integrantes parámetros para la acción y para la toma de decisiones⁴⁶.

La cultura organizacional positiva se precisa como aquella que hace énfasis en:

- **“El desarrollo de las fortalezas del empleado, lo cual tiene que ver con la corrección de los problemas de los empleados... Aunque una cultura organizacional positiva no ignora los problemas, hace énfasis en mostrar a los trabajadores como capitalizar sus fortalezas.**
- **La recompensa, más que en el castigo: aunque la mayoría de organizaciones se centran lo suficiente en los premios extrínsecos tales como el salario y los ascensos, es frecuente que olviden el poder de los premios más pequeños como los elogios. Crear una cultura positiva es que los gerentes “atrapen a los empleados haciendo algo bueno”...No hacer elogios se convierte en un “asesino silencioso”.**
- **La vitalidad y el crecimiento individuales: una cultura organizacional positiva hace énfasis no solo en la eficacia de la empresa, sino también en el crecimiento del individuo. Ninguna organización obtendrá lo mejor de sus empleados si éstos se ven como herramientas o partes de la compañía. Una cultura positiva reconoce la diferencia entre un trabajo y una carrera y muestra interés no solo en lo que el empleado hace para contribuir a la eficacia organizacional, sino en lo que la empresa efectúa⁴⁷.**

Concluyendo, la cultura es aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que el personal interno se sienta parte de ella, lo que se manifiesta en el compartir de valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual, ceremonias, entre otras.

⁴⁶ *Ibíd.* p. 90

⁴⁷ STEPHEN, Robbins y TIMOTY, Judge. *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. 13ª edición. 2009. p. 567-568

En segundo término, La identidad (lo que se es), entendida como “el sistema de signos, formas, colores... un concepto que transporta ideas, impresiones psicológicas y una alta capacidad de memorización, acerca de la personalidad de una empresa o institución” y la imagen pública (lo que se transmite y percibe) es la percepción no palpable de esa identidad real que se transmite⁴⁸. “Es lo que desea mostrar de su personalidad a sus públicos, la percepción deseada de la compañía⁴⁹”. “La imagen mental que se genera en los públicos⁵⁰”.

“Para poder actuar sobre la imagen que tienen los públicos se hace necesario desarrollar una adecuada estrategia de identidad de la organización, que permita establecer los parámetros básicos de actuación y comunicación de la organización⁵¹”.

Si las organizaciones desean conservar una buena imagen, es conveniente que atiendan la coherencia de los mensajes que transmiten al público a través de cada una de las manifestaciones culturales y aún de las conductuales.

“La existencia de una buena imagen en los públicos permitirá en la empresa ocupar un espacio en la mente de los públicos, facilitar la diferenciación de la compañía de las organizaciones competidoras por medio de un perfil de identidad propio y diferenciado, creando valor para los públicos y conseguir mejores trabajadores; una empresa que tenga buena imagen será más apetecible para trabajar⁵²”.

⁴⁸ COSTA, Joan. La identidad corporativa. Barcelona .Edit. CIAC.1990.p. 5-9. Citado por: MARTIN, Martín Fernando. Comunicación en empresas e instituciones: De la consultoría a la dirección de comunicación. Ediciones universidad de salamanca. 2ª edición. 1997. p. 21.

⁴⁹ LOSADA DIAZ, José Carlos. Gestión de la Comunicación en las Organizaciones: Comunicación Interna, Corporativa y de Marketing. Barcelona. Editorial Planeta S.A. 2010. p. 56

⁵⁰ *Ibíd.* p. 59

⁵¹ LOSADA DIAZ, José Carlos. Gestión de la Comunicación en las Organizaciones: Comunicación Interna, Corporativa y de Marketing. Barcelona. Editorial Planeta S.A. 2010. p. 65

⁵² *Ibíd.* p. 64

Para fortalecer y conservar la cultura, la identidad y la imagen ha de establecerse control y orientación mediante la comunicación y promover la interacción de los subsistemas de la empresa.

Así pues, este tipo de comunicación, si se acciona eficientemente, logrará alcanzar o suplir la necesidad de relación asertiva entre los miembros de cualquier organización, de modo que la información sobre la vida de la organización, objetivos, planes, logros deben ser dados a conocer a los principales interesados (público interno), acrecentado la autonomía y responsabilidad en el trabajo y en cuanto más se desarrolle la comunicación de carácter socio-integrativo, aún mas disponibilidad tendrán para participar, planteando sugerencias, soluciones, propuestas de mejora, comunicar su insatisfacción y desmotivación, permitiendo profundizar en el clima laboral y en consecuencia favoreciendo el crecimiento y desarrollo a nivel personal, cooperación, mejora en las relaciones interpersonales, compromiso, trabajo en equipo, cohesión, autorrealización personal y disminución de conflictos y tensiones, contribuyendo de esta forma a una cultura organizacional transformadora e innovadora.

La organización debe mantener continuidad en la aplicación de este tipo de planes de comunicación con los públicos internos y externos, para su efectividad.

“Cada estrategia de comunicación da lugar a diferentes procesos de comunicación...el proceso de comunicación siempre comprende los mismos elementos, a saber, Fuente-Emisor-Mensaje-Medio-Receptor, y tal sucesión se reproducirá en cuantas ocasiones se lleven a cabo actos comunicativos⁵³”.

⁵³ JOHNSSON, Hans. La Gestión de la Comunicación. 1991. Citado de: RODRIGUEZ, Luis del Pulgar. Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos: Gestión de Riesgos, Reducción de las incertidumbres y Supervivencia: ESIC. Madrid. 1999. p. 44-45

En la actualidad son muchos los soportes y canales de comunicación en las organizaciones. De manera que es esencial elegir claramente aquellos que cumplan adecuadamente las tareas para lo que se pretende en cada caso.

Los canales de comunicación se definen como los “medios que se utilizan para transmitir un mensaje, el camino o instrumento por donde éste viaja y que conecta a la fuente con el receptor⁵⁴”. Pueden ser escritos, orales o audiovisuales.

En las empresas, el público interno dispone de diversos medios para establecer procesos de comunicación; es así, que la labor de recursos humanos en este tema es difundir los medios para que sean utilizados adecuadamente y en caso de su inexistencia sean implementados para cubrir la necesidad, debido a que cada uno cumple con una función en particular.

Tales medios de comunicación pueden ser utilizados para ejecutar conductas específicas de comunicación individuales o grupales y/o para efectuar acciones sistemáticas de un área de la organización.

“Todo plan de comunicación viene asociado a un cambio en la cultura empresarial, que proporciona coherencia, identidad y autoafirmación a la empresa frente a los cambios del entorno⁵⁵”.

En forma general, la prioridad de fortalecer la comunicación corresponde a fomentar confianza que favorezca la integración y cohesión del espíritu de la empresa.

⁵⁴ COLLADO, Carlos Fernández. La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.2002.p. 191

⁵⁵ LOSADA DIAZ, José Carlos. Gestión de la Comunicación en las Organizaciones: Comunicación Interna, Corporativa y de Marketing. Barcelona. Editorial Planeta S.A. 2010. p. 263

2. EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DEL RECICLAJE, EJE DE LA ORGANIZACIÓN COOPERATIVA DE COOPRESER

En correspondencia con algunos de los conceptos esbozados en el capítulo anterior, *COOPRESER, cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios*, es una ORGANIZACIÓN SOCIAL conformada por una asociación de personas que, amparadas en un marco legal, cumplen determinados fines tanto para sus propios integrantes, como para la comunidad en general. Dichos fines se relacionan directamente con un propósito general de sostenibilidad ambiental, como lo es la actividad del reciclaje urbano de residuos sólidos no biodegradables.

2.1. QUE ES EL RECICLAJE

El Decreto 1713 de 2002, Artículo 1, define al reciclaje como “el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva, acopio, reutilización, transformación y comercialización⁵⁶”. En general, es un conjunto de procesos que contribuyen a la disminución de la contaminación y a evitar el aumento de los “*rellenos sanitarios*⁵⁷” destinados al acopio de residuos

⁵⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Decreto 1713 de 2002. Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos: República de Colombia Gobierno Nacional; 2002.

⁵⁷ Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y

orgánicos y sólidos que, en lugar de ser desechados definitivamente, pueden ser sometidos a variados procedimientos de reutilización; a su vez, incentiva la defensa ambiental sobre todo en el ahorro de recursos no renovables o de difícil renovación, convirtiéndose en actividad económico-ambiental, en cuanto genera trabajo a un porcentaje significativo de personas y de familias independientes u organizadas pertenecientes a sectores poblacionales altamente vulnerables quienes, a pesar del invaluable aporte social, económico y ambiental que brindan al país, se ven sometidos a vivir en condiciones de exclusión social, política y económica.

2.2. MARCO LEGAL DEL RECICLAJE EN COLOMBIA

Diversas inquietudes por la protección del medio ambiente tornaron a volverse comunes en contextos académicos de países industrializados, con posterioridad a la Segunda Guerra Mundial. Durante la década de los setenta, la temática trascendió a diferentes países, mediante la actividad desplegada por variedad de Organizaciones internacionales encargadas de la protección de los ecosistemas y la adecuada explotación de los recursos naturales.

Las preocupaciones divulgadas dieron paso a que, progresivamente, un mayor número de países implementaran legislaciones sobre el manejo del medio ambiente y los recursos naturales. Para el caso de Latinoamérica y otros países a nivel mundial, fueron particularmente importantes la Conferencia de las Naciones Unidas y la Conferencia de Estocolmo, la cual, con la exposición de 26 principios, destacó las causas, las consecuencias y las posibles soluciones a la crisis ambiental que se empezaba a percibir en la época.

aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final. *Ibíd.*

Paulatinamente se fue tomando conciencia acerca de la importancia del asunto a nivel internacional, pero los esfuerzos nacionales no tuvieron un alcance mayor, dado que los problemas ambientales como el agotamiento de la capa de ozono, el calentamiento global y la degradación de bosques, estaban en proceso de agravamiento. Ante este escenario que mostraba un riesgo para la supervivencia, la ONU creó la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, organismo que planteó la necesidad de abordar la problemática de manera integral, como un sola cuestión, aunque tuviese diversos componentes (satisfacer necesidades sin comprometer generaciones, proteger el medio y el crecimiento económico).

Partiendo del planteamiento de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, para el año 1992 fue convocada la Conferencia del Rio, conocida como Cumbre de la Tierra, en donde participaron cerca de 200 países que posibilitaron una visión más amplia sobre la problemática ambiental y lograron el interés común de asegurar la supervivencia y sentar bases para crear una conciencia ambiental mundial, a su vez alcanzar el compromiso y la responsabilidad ambiental del ser humano, instituciones y empresas con el objetivo común de mejorar condiciones de uso de los recursos naturales y los ecosistemas.

Estos acontecimientos marcaron la pauta para introducir políticas públicas nacionales e internacionales referidas al cuidado y preservación del medio ambiente.

En las últimas décadas, países como Colombia han tenido un desarrollo importante en la Legislación Ambiental, asumiendo en ésta los principios fundamentales de la Conferencia de Estocolmo, tal como lo muestra el Código de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente “Decreto 2811 de 1974”.

La compleja normatividad ambiental Colombiana contiene un conjunto de leyes orientadas al objetivo de proteger los recursos naturales. Sin embargo, el tema puede ser dividido en diversas áreas y una de éstas tiene que ver con las normas que estimulan la recuperación de los residuos sólidos mediante la actividad del reciclaje, debido a la gran problemática de concentración de basuras industriales y residenciales y la inadecuada utilización de los rellenos sanitarios.

Dentro del Marco legal vigente, se han constituido organizaciones dedicadas al manejo adecuado de los residuos sólidos, tales como las Cooperativas de Trabajo Asociado que prioritariamente desempeñan labores de reciclaje. Son sus sustentos principales la Constitución Nacional y las Leyes 99 de 1993, 142 de 1994 y 511 de 1999, así como los Decretos Reglamentarios 1713 de 2002 y 1505 de 2003.

Lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, le da fuerza a la protección del medio ambiente enunciando en el capítulo III, Artículo 79, *el derecho a gozar de un ambiente sano, la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo, el deber del Estado en conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación* aportando a la diversificación de la cultura de generación de conciencia en relación al cuidado del medio ambiente, aprovechamiento de recursos sólidos renovables, mediante la adecuada manipulación del material reciclable y la apropiada separación de residuos sólidos, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo sostenible.

De los derechos fundamentales, el artículo 13 destaca la libertad e igualdad ante la Ley; por tanto, las personas *recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas en favor de grupos discriminados o marginados...personas que por su condición económica... se encuentren en circunstancia de debilidad*

manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. Este artículo hace referencia al deber que le asiste al Estado para construir acciones positivas a favor de los recicladores como grupo social vulnerable, con fines de aceptación en la sociedad y disminución de la exclusión a la que se encuentran sometidos.

Por su parte, la ley 99 de 1993 crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena al sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables y organiza el Sistema Nacional Ambiental SINA, aunque anterior a esta Ley, el Decreto 2811 de 1974 ya había mencionado el tema.

El Ministerio del Medio Ambiente fue creado como la máxima autoridad ambiental de Colombia, con el objetivo de impulsar las *políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y el medio ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, según reza el artículo 2 de la Ley antes citada.*

Igualmente Corresponde al Ministerio del Medio Ambiente coordinar...el SINA que en esta ley se organiza, para asegurar la adopción y ejecución de las políticas y de los planes, programas y proyectos respectivos, en orden a garantizar el cumplimiento de los deberes y derechos del Estado y de los particulares, en relación con el medio ambiente y con el patrimonio natural de la Nación.

En el Artículo 65. Estipula que *corresponde en materia ambiental a los municipios, y a los distritos con régimen constitucional especial, además de las funciones que le sean delegadas por la ley o de las que se deleguen o transfieran a los alcaldes por el Ministerio del Medio Ambiente o por las corporaciones autónomas regionales, las siguientes atribuciones especiales:*

“6. Ejercer, a través del alcalde...con el apoyo de la Policía Nacional y en coordinación con las demás entidades del SINA, con sujeción a la distribución legal de competencias, funciones de control y vigilancia del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de velar por el cumplimiento de los deberes del Estado y de los particulares en materia ambiental y de proteger el derecho constitucional a un ambiente sano.

9. Ejecutar obras y proyectos de descontaminación de corrientes o depósitos de agua, afectados por vertimientos de municipios, así, como programas de disposición, eliminación y de reciclaje de residuos líquidos y sólidos y de control de las emisiones contaminantes del aire⁵⁸”.

Por otra parte, se cuenta con la Ley 142 de 1994, mediante la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios; el caso concreto del reciclaje se resalta en los artículos 15 y 63, los cuales definen a quien aplica esta Ley, el tipo de personas aptas para la prestación de servicios públicos y las funciones de organismos competentes que aseguran la participación de los usuarios en el servicio y fiscalización de las empresas de los servicios públicos.

“Artículo 15...Pueden prestar los servicios públicos:...Las empresas de servicios públicos y las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.

⁵⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental SINA y se dictan otras disposiciones: República de Colombia Gobierno Nacional; 1993.

Artículo 63. Con el fin de asegurar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos domiciliarios, los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios ejercerán las siguientes funciones especiales:

- 1. Proponer a las empresas de servicios públicos domiciliarios, los planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.*
- 2. Procurar que la comunidad aporte los recursos necesarios para la expansión o el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios en concertación con las empresas de servicios públicos domiciliarios y de los municipios⁵⁹.*

De acuerdo con los decretos Reglamentarios 1713 de 2002 y 1505 de 2003, se plantea la obligatoriedad de establecer los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en los cuales se reconoce la importancia de la labor del Reciclador y su inserción en la formulación, planeación, gestión y ejecución de los mismos.

La regulación creada para la recuperación de residuos sólidos se ha desarrollado por medio de planes de acción, considerados guías para empresas que presten servicio público, compañías, cooperativas y/o asociaciones de reciclaje. Planes como el **PGIRS**, *Plan de Gestión de Residuos Sólidos*, el **PMIRS**, *Plan para el Manejo Integral de Residuos Sólidos* y el **SOR**, *Sistema Organizado para el Reciclaje*, instauran medidas para manejar un sistema pertinente en el proceso de aprovechamiento de residuos sólidos a niveles nacional y departamental.

⁵⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Ley 142 de 1994. por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. República de Colombia Gobierno Nacional; 1994.

Dicho de otra manera, estos programas implantan lineamientos para establecer un sistema eficiente y eficaz para aprovechar los residuos sólidos en cada departamento, tener un plan guía que consolide los pequeños gremios de reciclaje, generar ventajas competitivas que eviten la monopolización, crear y propagar programas educativos que involucren a la población en general, buscando su concientización en la participación de la actividad del reciclaje.

Finalmente, La Ley 511 de 1999, reconoce la labor del reciclador, estableciendo el primero de marzo de cada año para la celebración del Día Nacional del Reciclador y del Reciclaje; en consecuencia, los gobernadores y alcaldes dentro de sus respectivas jurisdicciones adoptarán las medidas administrativas adecuadas para la celebración de este día, en concordancia con la importancia que los recicladores, sus empresas y organizaciones tienen para el desarrollo nacional.

2.3. REFERENCIAS HISTORICAS SOBRE EL RECICLAJE EN COLOMBIA

La instauración del reciclaje en Colombia, como actividad de importancia económica se explica como consecuencia de la problemática social que enfrenta el país a principios de la década de los años cincuenta, siglo XX:

“en un 70% rural, la violencia política desatada en el campo, entre partidarios de los partidos Conservador y Liberal, ocasionaron la muerte de miles de campesinos, dejando a viudas y huérfanos producto de esta violencia, que sin otra opción migraron a las ciudades conformando una población sin oportunidades laborales, encontraron en las basuras una forma de sobrevivir, apareciendo así hombres, mujeres y niños, que buscaban entre las basuras de las plazas de mercado, comida para mitigar el hambre, y en las basuras de las casas y botaderos, elementos para reuso, tales

como madera que utilizaban para la construcción de sus ranchos en zonas de invasión, o como fuente de calor para preparar alimentos y calentarse; ropa, tarros, frascos, papel, fueron formando el hábito de encontrar en las basuras una forma de sobrevivir⁶⁰”.

Desde los años cuarenta del mismo siglo, hubo escasez de materias primas como papel, metales, envases, originada como consecuencia de la segunda guerra mundial. Su fabricación en Colombia era precaria; junto con la primera planta para producir cartón que se estableció en el país por los años cincuenta,

“las pequeñas fundiciones demandaban metales, presionando a sus dueños para comprarle a los rebuscadores de la basura lo que éstos recuperaban de dichos insumos, fortaleciéndose con ello en las calles de Bogotá, Cali, Medellín y otras ciudades y pueblos de Colombia la presencia de los famosos **Chatarreros** y **Botelleros**, expandiéndose así el rebusque económico entre la basura, y con él la estigmatización de un oficio que solo era realizado por locos, mendigos, o infractores de la calle; la demanda creció y, con ella, también la variedad y cantidad de población pobre y desarrapada, que se dedicó a recoger entre las basuras su sustento, creciendo así esta actividad...⁶¹”.

De acuerdo con lo narrado, nacen las primeras cooperativas de reciclaje:

“La COOPERATIVA ANTIOQUEÑA DE RECOLECTORES DE SUB PRODUCTOS, en el año 1962, en Medellín; hacia los años 70as, existía toda una variedad de personas, que se reconocían con un nombre diferente dependiendo de la zona del país donde se

⁶⁰Asociación Nacional de Recicladores. Historia de los Recicladores en Colombia. [Artículo de internet] Disponible en: www.anr.org.co/nentidad.php. [citado Mayo 2011]

⁶¹ Ibíd.

encontraban o del énfasis de su actividad: Botelleros, Cartoneros, Zorreros, cachivacheros⁶²”.

En la ciudad de Bucaramanga, al oriente de Colombia, la basura recolectada por las Empresas Públicas Municipales, empezó a ser dispuesta a partir de 1.978 en el basural a cielo abierto conocido como “El Carrasco”. Las basuras, dispuestas allí en forma antitécnica, constituían objeto de escarbe por cerca de 150 personas quienes, una vez recuperaban el material reciclable, lo vendían a pequeños intermediarios, obteniendo así algún ingreso para su sustento familiar. Era ésta, junto con las acciones desarrolladas en las calles de la ciudad por decenas de personas por lo general controladas por dueños de bodegas particulares, las actividades de reciclaje más notorias en la ciudad durante la década de los años setenta.

La realidad social que enfrentaban los recicladores para la época y la discriminación por parte de la sociedad, tendieron a agravarse debido a que:

“Los botaderos (abiertos, iban a ser reemplazados por rellenos sanitarios, y ellos no podrían seguir trabajando allí, por cuanto) el nuevo sistema no admite su presencia... y tampoco se sabía qué hacer con esta numerosa población⁶³”.

De hacerse efectivo el cierre de los basureros a cielo abierto en ciudades como Medellín y Bucaramanga a mediados de los años ochenta, más de 600 familias quedarían desamparadas, aumentando con ello el desempleo y los problemas sociales. A raíz de esta situación, algunas entidades públicas iniciaron la búsqueda de alternativas de solución. Así, por ejemplo,

⁶² *Ibíd.*

⁶³ *Ibíd.*

“...la alcaldía de Medellín, la Gobernación de Antioquia, la terminal de Medellín y la empresa privada se unieron para dar inicio al proyecto organizativo de los recuperadores del botadero Moravia, fundando la Pre-Cooperativa RECUPERAR EN 1984⁶⁴”.

En contraste con lo anterior, para el año 1985 en la ciudad de Bogotá el estado y la empresa privada hicieron caso omiso de la situación y ello generó

“Que más de 800 familias fuesen expulsadas del Botadero El Cortijo, sin ningún apoyo del estado. Sin embargo, 35 recicladores decidieron fundar la Cooperativa de Servicios Progresar⁶⁵”.

Asimismo en 1986, en Bucaramanga “ante el requerimiento de las autoridades ambientales nacionales, las Empresas Públicas de Bucaramanga, entidad local encargada de la recolección y disposición de las basuras y administradora del Basurero “El Carrasco”, se vió en la necesidad de implementar un relleno sanitario que disminuyera los daños ambientales que se estaban provocando con el sistema de basural a cielo abierto⁶⁶”.

La decisión institucional de transformar el basurero a cielo abierto en un relleno sanitario, implicaba “erradicar” la labor de reciclaje en el basurero, debido a que los primeros estudios de esta nueva modalidad “indicaron que una de las condiciones técnicamente indispensable para desarrollar el relleno sanitario era que no hubiera gente escarbando la basura⁶⁷”.

“Cuando los organismos emprendieron el proyecto de transformación del Carrasco, se encontraron con la realidad de los basureros y con

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ CHAHIN PINZON, Iván Darío. Documentación del caso de la Cooperativa de Trabajo Asociado Reciclaje y Servicios COOPRESER Ltda. Bucaramanga. Mayo 1997.p.2.

⁶⁷ Ibid. 2

la firme decisión de estos de no dejarse desalojar, decisión que sería respaldada con acciones de hecho de carácter violento en caso de requerirse⁶⁸.

Ante la necesidad de solucionar la situación imprevista con los recicladores, los organismos interesados en efectuar el proyecto ambiental de los rellenos sanitarios acudieron al apoyo de la academia para la respectiva asesoría científica y tecnológica de la Universidad Industrial de Santander. En este escenario, la Escuela de Trabajo Social logró un espacio de confianza entre los recicladores mediante la realización de un proceso tipo IAP, que finalmente condujo a la conformación de una PRE-COOPERATIVA (CLASIFICADORES E ESPECIES INDUSTRIALES DE SANTANDER), semilla de COOPRESER.

Experiencias similares fueron desarrolladas durante la década de los ochenta en otras regiones del país, de tal manera que la operación del reciclaje fue ganando visibilidad social, al igual que los recicladores, adquiriendo bases de respaldo institucional para el desempeño de su labor.

“La iniciativa de formación de la Asociación Nacional de Recicladores, ANR, tiene su origen en el 1er Encuentro Nacional de Recicladores celebrado en noviembre de 1990, convocado por la Asociación de Recicladores de Bogotá ARB., y promovido y auspiciado por la Fundación Social, Luego de un trabajo de tres días en el que por primera vez los recicladores se reunían a contar sus historias, identificar sus problemáticas, carencias, discriminaciones a las que eran sometidos, persecución por parte de las autoridades del estado (policía), explotación económica por parte de la cadena de intermediarios entre otras muchas

⁶⁸ SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios. COOPRESER. Bucaramanga. 2008. Pág. 19

dificultades, el sentimiento general de los recicladores asistentes al evento, expresó la necesidad de contar con un ente gremial que representara sus intereses y recomendaron crear un órgano nacional de los recicladores, eligiendo los primeros líderes provisionales en representación de las regiones⁶⁹.

Dentro de las tragedias a que se han visto abocados, en el año 1992:

“11 recicladores habían sido hallados asesinados y sus cuerpos en la morgue de la facultad de medicina eran utilizados como material pedagógico; ello despertó la conciencia de los recicladores, quienes salieron por primera vez a marchar en protesta al crimen y reclamaron del estado y la sociedad respeto y comprensión; el organismo defensor de derechos humanos entabló demanda por delito de lesa humanidad, las ONG`s miraron hacia esa población, el gobierno nacional se pronunció, el Senado de la República recibió a los dirigentes de la naciente ANR, que todavía no tenía reconocimiento jurídico. Este atroz crimen despertó a todos los colombianos, y disminuyeron los asesinatos selectivos practicados hasta entonces por los llamados grupos de limpieza social⁷⁰”.

“En 1.993 la Alcaldía Mayor de Bogotá le reconoció a la ANR, su personería jurídica como entidad sin ánimo de lucro de carácter gremial y en 1998 obtuvo los primeros apoyos de entidades del estado como la **Red de Solidaridad Social** organismo gubernamental de carácter humanitario, adscrito a la presidencia de la República, la agencia de cooperación Holandesa **Novib**, y el **Fondo Para la Acción Ambiental**, agencia de cooperación

⁶⁹ Asociación Nacional de Recicladores. Historia de los Recicladores en Colombia. [Artículo de internet] Disponible en: www.anr.org.co/nentidad.php. [citado Mayo 2011]

⁷⁰ *Ibíd.*

dedicada a promover el medio ambiente en Colombia, gracias a los cuales la **Asociación Nacional de Recicladores** ha continuado avanzando, y llegando a miles de recicladores⁷¹”.

El apoyo de dichas entidades, ha permitido el progreso de algunas cooperativas regionales, locales, pues el financiamiento de algunos proyectos productivos por parte de entidades del estado y la constitución de diversas cooperativas de reciclaje a nivel nacional, consolida un modelo de gestión organizativo.

“La experiencia de trabajo conjunto es un ejemplo proveedor de saberes en la lucha contra la pobreza⁷²”.

2.4. CONTEXTO ACTUAL

El transcurrir histórico del reciclaje en Colombia da cuenta de una serie de procesos que han transformado desde el estilo de vida de los basuriegos hasta la conformación de empresas y/o cooperativas que tienen como principio el manejo de los residuos para favorecer las condiciones ambientales y ofrecer beneficios de desarrollo personal y familiar tanto a sus asociados, como a otros varios sectores sociales.

A nivel mundial, según una publicación on-line de la Fundación Internacional, una mínima porción de países han incluido en la agenda pública a la población que recolecta este tipo de residuos:

“Tan solo los países que conforman la Unión Europea muestran avances significativos en el aprovechamiento de las basuras. En los países Nórdicos, por ejemplo, se aprovecha el 60% de las basuras,

⁷¹ *Ibíd.*

⁷² CHAHIN PINZON, Iván Darío. Documentación del caso de la Cooperativa de Trabajo Asociado Reciclaje y Servicios COOPRESER Ltda. Bucaramanga. Mayo 1997.p.1.

mientras que en Bélgica el porcentaje llega hasta el 90%, como resultado de la implementación de sistemas regionalizados donde la cadena empieza por los productores de desechos”.⁷³

“En América Latina, el aprovechamiento de los residuos es diferente por razones de tipo cultural; aquí la cabeza de la cadena es el recolector y la actividad tiene gran impacto sobre el empleo. Según el Banco Mundial, en la región hay alrededor de 70 millones de personas dedicadas a esta actividad⁷⁴”.

Frente a la realidad del reciclaje, en Colombia, el gobierno colombiano afirma que:

Colombia ocupa el primer puesto en recuperación, transformación y reincorporación de residuos sólidos al ciclo productivo en Latinoamérica. En el mundo, está en la posición 18 en reciclaje de papel y cartón. De cada 100 toneladas producidas 57 son de la labor de reciclaje⁷⁵”.

Tanto así que:

“En los últimos años la experiencia colombiana, fruto del trabajo de esas gentes recicladoras, muchas veces menospreciada por nuestras comunidades, ha sido tomada como ejemplo por varios países latinoamericanos. Gente humilde pero valiosa⁷⁶”.

⁷³ La oportunidad está en la basura. [artículo de Internet] Disponible en: <http://www.dinero.com/green/seccion-patrocinos/articulo/la-oportunidad-esta-basura/84440> [citado Mayo 2011]

⁷⁴ *Ibíd.*

⁷⁵ *Ibíd.*

⁷⁶ Realidades Colombianas. El reciclaje en Colombia [Artículo de internet] Disponible en: <http://realidades.lacoctelera.net/post/2006/03/06/el-reciclaje-colombia> [citado Mayo 2011]

La lucha que han afrontado los recuperadores por la defensa de su actividad económica, su espacio en la sociedad y en la Legislación Colombiana como colectivos organizados, han dado resultados positivos en nuestro país y son ejemplo para otros; su progreso ha sido constante y hasta el día de hoy se mantienen como sectores cooperativos, siendo parte fundamental en la economía nacional, además de provocar efectos a niveles ambiental y social.

El principal beneficio ambiental, es evitar que una gran cantidad de residuos que pueden ser recuperados lleguen hasta el relleno sanitario y en esta forma se aumenta el tiempo útil del basurero; en cuanto a beneficios sociales, las cooperativas de reciclaje permiten la generación de empleo y trabajo compensado a poblaciones de estratos 0, 1 y 2, al tiempo que favorecen la disminución de los niveles de inseguridad ciudadana en varios sentidos.

Según Elsa María López, representante legal de COOPRESER, *“una empresa son dos factores, el humano y el económico, pero nuestro logro más importante es la transformación que hemos logrado en las personas. Lograr que hayan modificado comportamientos no recomendables, lograr que los hayan olvidado es nuestro mejor logro. Ahora sólo se acuerdan de lo que eran, cuando hablan con los periodistas⁷⁷”*.

“Han ganado... recicladores y sus familias, que abandonaron un lugar como el basurero para agruparse alrededor de la Cooperativa de Trabajo Asociado, teniendo la posibilidad de un trabajo digno, bien pago, con seguridad social que los respalda y con condiciones para hacer valer su dignidad y potencialidad de seres humanos⁷⁸”.

⁷⁷ CHAHIN PINZON, Iván Darío. Documentación del caso de la Cooperativa de Trabajo Asociado Reciclaje y Servicios COOPRESER Ltda. Bucaramanga. Mayo 1997.p.16.

⁷⁸ Ibid.p.2.

En la actualidad existen en Bucaramanga organizaciones privadas dedicadas a la compra y venta de materiales reciclables, pero como organizaciones formales dedicadas a la recolección de material reciclable solo existen dos: Bello Renacer y COOPRESER.

COOPRESER, la Cooperativa de Trabajo Asociado Reciclaje y Servicios, surge en el año 1987 y cuenta con todos los requisitos legales establecidos, en cuanto a su naturaleza y funcionamiento, prestando sus servicios y ampliando su experiencia en el Área Metropolitana de Bucaramanga; hoy por hoy se dedica a ofrecer servicios de calidad entre ellos: educación, aseo y reciclaje de residuos sólidos, oficio este último, característico de quienes conformaron inicialmente la Organización.

COOPRESER busca, además, mejorar el desarrollo humano de sus miembros a partir de los planes de acción, implementados por Trabajo Social que han contado con el respaldo de la Gerencia y el Consejo Administrativo. A nivel de la organización Cooperativa, se ha mostrado un avance en aspectos como: la comunicación, la colaboración, el trabajo en equipo y la solución de necesidades y conflictos en colectivo, muy comunes dentro de esta población vulnerable.

“Gana la sociedad civil que dota a un buen grupo de sus ciudadanos de saberes nuevos para la solución de problemas. El testimonio que nos dio Nelly María Jaimes es contundente: uno de pobre no sabe arreglar cualquier problema, uno lo arregla todo a las patadas, aquí aprendimos a hablar y a escuchar, a que todas las personas son importantes, a dialogar cuando se tiene un problema para solucionarlo todos juntos⁷⁹”.

⁷⁹ Ibid.p.12.

3. CARACTERIZACIÓN DE COOPRESER COMO ORGANIZACIÓN SOCIAL DEDICADA AL RECICLAJE Y ACTIVIDADES CONEXAS

3.1. ASPECTOS INSTITUCIONALES

3.1.1. Razón social y Ubicación

En la siguiente figura se puede observar el cambio de las condiciones que los recicladores experimentaron al abandonar el basurero El Carrasco para trabajar en la Cooperativa.

Figura 1. Contraste en la modalidad de realización del trabajo históricamente realizado por los asociados a COOPRESER



Fuente: Cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios [Documento de internet] Disponible en: <http://www.coopreserltda.com/servicios.html> [Citado: Diciembre 2010]

3.1.2. Reseña histórica.

COOPRESER, es la “Cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios”, regida por la Ley 79/88 del cooperativismo, el Decreto 4588 del 27 de diciembre de 2006 y la Ley general de asociaciones cooperativas. Esta cooperativa fue producto de un proceso de investigación acción participativa iniciado en el año 1987, con las personas que en ese entonces reciclaban elementos sólidos no biodegradables en el basurero municipal El Carrasco del Área Metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander. Dicho proceso fue adelantado bajo la orientación y acompañamiento permanentes de un equipo técnico conformado por un profesor y un grupo de estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander. La intervención social de dicho equipo técnico se realizó a propósito de una solicitud cursada por las antiguas Empresas Públicas Municipales, organismo que había decidido “erradicar” la labor de reciclaje en el basurero, debido a la decisión institucional de transformar el basural abierto en un relleno sanitario, modalidad esta última que no admite la presencia de “escarbadores de basura”, en el sitio de disposición final. La idea de los directivos de la empresa era que la Escuela de Trabajo Social realizara un estudio socioeconómico para definir algunas actividades laborales que serían propuestas a los recicladores, como alternativa a la labor que venían desarrollando en el basurero. Dicha idea no fue compartida por el equipo técnico designado por la UIS, ante lo cual se planteó la realización de un proceso IAP, pensando en la necesidad de lograr un empoderamiento de la población “escarbadora”, a fin de que sus miembros decidieran cual podría ser el mejor camino a seguir colectivamente, frente a la amenaza del desplazamiento forzado.

Siguiendo los presupuestos básicos de la IAP, el equipo partió del conocimiento sistemático de las condiciones laborales y de vida en general de la población “escarbadora”; utilizando dinámicas grupales se hizo la devolución de la información que iba siendo recogida, a fin de ir propiciando las posibilidades de

generar en los miembros de la población participante una mirada crítica de dichas condiciones y, con ello, avanzar en el empoderamiento colectivo requerido para la toma de decisiones respecto a su valoración como seres humanos y, su futuro laboral.

Del proceso, cuya fase de esclarecimiento situacional y concienciación poblacional duró aproximadamente año y medio, surgió la estructuración de un grupo pre cooperativo (CLASE I), germen de COOPRESER, la Cooperativa de Reciclaje y Prestación de Servicios, hoy con 24 años de servicio activo y especializado en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

COOPRESER, es identificada como una organización social sin ánimo de lucro, legalmente constituida, con una misión, visión y objetivos claramente establecidos que, basada en principios y valores organizacionales declarados formalmente, pretende prestar servicios de calidad en sus áreas de especialidad, consolidando progresivamente la conversión de seres tradicionalmente explotados, en sujetos sociales, dueños solidarios de su propia empresa.

3.1.3. Planeación estratégica institucional

Objeto social de COOPRESER: En la orientación señalada, el objeto social definido por COOPRESER ha sido el de “Generar una experiencia colectivamente auto gestionada, de vinculación voluntaria, fundamentada en la solidaridad y orientada a la “inserción social” con Desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo y cuidado del medio ambiente, con participación y responsabilidad social⁸⁰”.

A su vez, son sus **Objetivos Corporativos:**

⁸⁰ Cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios [Documento de internet] Disponible en: <http://www.coopreserltda.com/servicios.html> [Citado: Diciembre 2010]

- ❖ “Dignificar la vida y las condiciones ocupacionales de los asociados y buscar nuevas alternativas de desarrollo social para sus familias.
- ❖ 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.
- ❖ 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 tecnología apropiada para la transformación y reaprovechamiento de los residuos sólidos⁸¹”.
 - **Misión corporativa:** “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 ambiente⁸²”.
 - **Visión corporativa:** “En 2012, COOPRESER será una empresa sólida en la prestación de servicios públicos a nivel local y regional, enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales, implementando procesos eficientes y con los más altos estándares de calidad y certificación para el logro de los objetivos⁸³”.

3.1.4. Estructura Organizativa.

“Como organización regida por estatutos cooperativos, COOPRESER tiene una estructura integrada por un órgano decisorio que es la Asamblea General, conformado con los miembros de la base social, el cual se encarga de la toma de decisiones en función del bien colectivo y, un órgano

⁸¹ *Ibíd.*

⁸² *Ibíd.*

⁸³ *Ibíd.*

administrativo, responsable de coordinar el funcionamiento de la cooperativa⁸⁴”.

“La Asamblea General, está compuesta por la totalidad de los asociados y asociadas, quienes tienen derecho a voz y voto en la toma de decisiones. Así mismo, el Consejo de Administración, está integrado por asociados elegidos democráticamente quienes, partiendo de los lineamientos generales de la Asamblea y los estatutos, toman decisiones concernientes al cumplimiento de la misión institucional, la resolución de problemas con y entre los asociados, los derechos y deberes de los miembros, la organización de procesos internos y técnicos, todo ello con base en los derroteros generales trazados por la Asamblea...⁸⁵”.

Son algunas de las funciones del Consejo de Administración:

- ❖ “Adoptar su propio reglamento y elegir a sus dignatarios.
- ❖ Fijar las políticas de la cooperativa, a tenor de los estatutos, de las decisiones de la asamblea general, y teniendo en cuenta los recursos económicos.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir el estatuto, los reglamentos y mandatos de la Asamblea General. Velar por los derechos de las y los asociados.
- ❖ Implementar los planes y programas de desarrollo de la Cooperativa, buscando que se preste el mayor servicio posible a los asociados y el desarrollo armónico de la misma⁸⁶”.

“La ejecución de las decisiones que se toman y la atención directa de los asuntos gerenciales, administrativos y operativos está bajo la responsabilidad de un equipo

⁸⁴ SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios. COOPRESER. Bucaramanga. 2008. Pág. 15

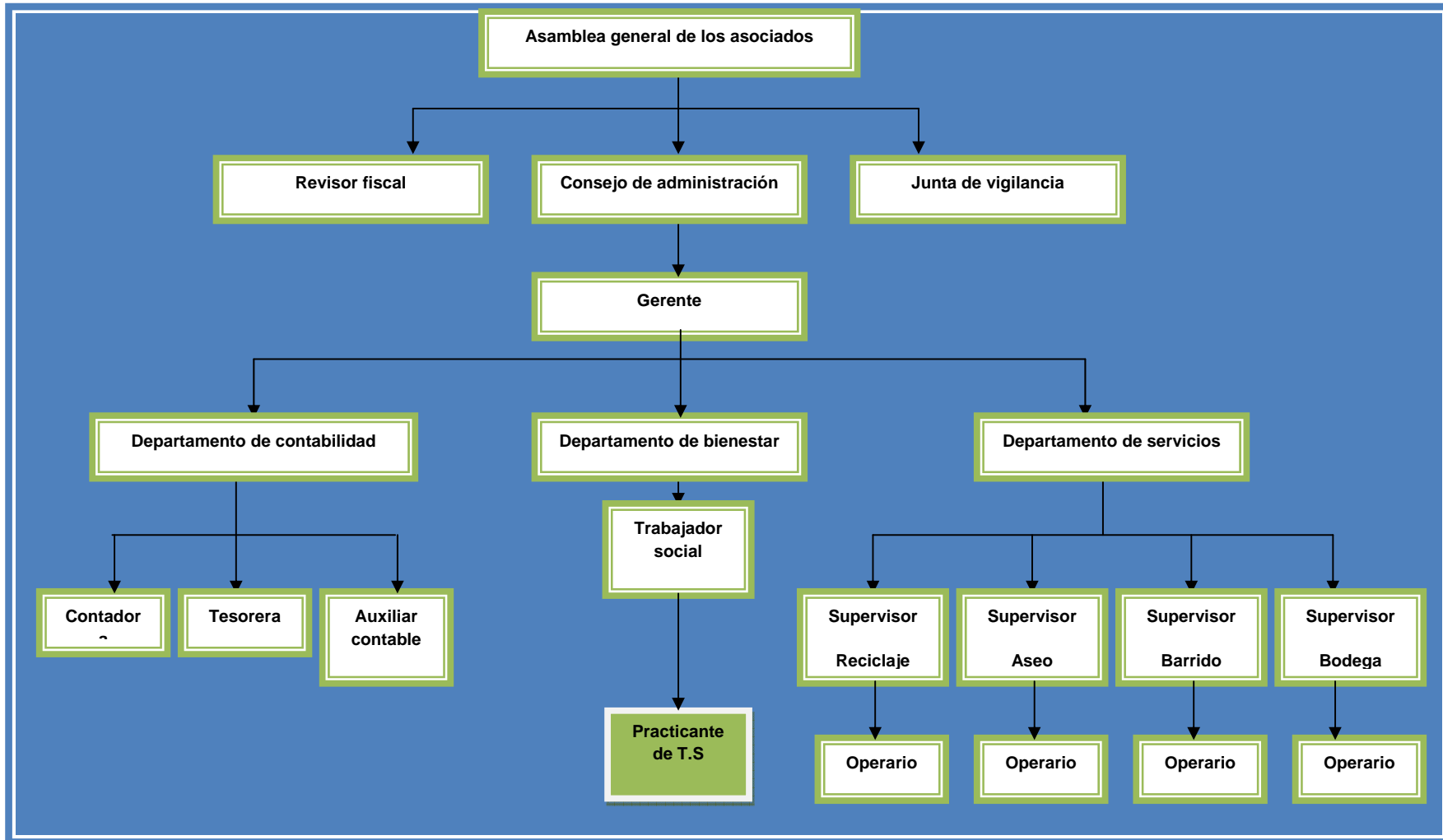
⁸⁵ *Ibíd.*

⁸⁶ COOPRESER. Consejo de Administración. Estatutos y Regímenes de Trabajo Asociado y Compensaciones. Artículo 7. Bucaramanga. 2007. pág. 24

de funcionarios, profesionales de diversas áreas, liderado por una gerente. Este personal orienta al recurso humano en función del cumplimiento de la misión institucional, gestiona proyectos y posibilidades de acción, recursos y reconocimientos, orienta y desarrolla el proceso de formación, interno y comunitario y, es responsable del manejo contable de los recursos obtenidos en las operaciones de la cooperativa⁸⁷”.

⁸⁷ SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios. COOPRESER. Bucaramanga. 2008. Pág. 15

Figura 4. Estructura organizacional de COOPRESER y ubicación de la práctica profesional de Trabajo Social



3.1.5. Marco legal de la Cooperativa

De acuerdo con la normatividad colombiana, COOPRESER, dado su carácter de cooperativa, es una “organización sin ánimo de lucro perteneciente al sector solidario de la economía, que asocia personas naturales que simultáneamente son gestoras, contribuyen económicamente a la cooperativa y son aportantes directos de su capacidad de trabajo para el desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales, con el fin de producir en común bienes, ejecutar obras o prestar servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general⁸⁸”.

“El trabajo de las cooperativas estará preferentemente a cargo de los propios asociados. Los trabajadores de las cooperativas tendrán derecho a ser admitidos en ellas como asociados, si lo permite la naturaleza propia de las actividades sociales y las condiciones que para el efecto deben reunir los asociados⁸⁹”.

Por lo tanto “el objeto social de estas organizaciones solidarias es el de generar y mantener trabajo para los asociados de manera autogestionaria, con autonomía, autodeterminación y autogobierno⁹⁰”.

“El trabajo asociado cooperativo se rige por sus propios estatutos; en consecuencia, no le es aplicable la legislación laboral ordinaria que regula el trabajo dependiente⁹¹”.

⁸⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Decreto 4588 de 2006. Artículo 3. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado Santa fe de Bogotá: república de Colombia gobierno nacional; 2006.

⁸⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Ley 79 de 1988. Artículo 5 Por la que se actualiza la Legislación Cooperativa (del 23 de diciembre de 1988) Santa fe de Bogotá: república de Colombia gobierno nacional; 1988.

⁹⁰ Op.cit. Artículo 5

De acuerdo con lo anterior, las relaciones entre COOPRESER y sus asociados, “por ser de naturaleza Cooperativa y solidaria, están reguladas por la legislación cooperativa, los estatutos, el Acuerdo Cooperativo y el Régimen de Trabajo Asociado y de Compensaciones⁹²”. El régimen de trabajo y de compensaciones es revisado y autorizado por el Ministerio de la Protección Social

En general, COOPRESER busca el desarrollo humano para sus asociados, incluyendo a sus familiares y lógicamente por la actividad que desarrolla, beneficios a su entorno social.

“Declárase de interés común la promoción, la protección y el ejercicio del cooperativismo como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso... en favor de la comunidad y en especial de las clases populares⁹³”.

Es fundamental tener claro que el sector cooperativo, además de ser una herramienta de beneficio económico, sea también un mecanismo de desarrollo social y cultural basado en la doctrina socio-cooperativa, cuyo fundamento es la igualdad, democracia, equidad y solidaridad entre los miembros de estas asociaciones.

Según la Legislación Colombiana, para la constitución de una cooperativa

1. “Debe establecerse un acuerdo cooperativo, siendo un contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objetivo

⁹¹ *Ibíd.* Artículo 10

⁹² *Ibíd.* Artículo 13

⁹³ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Ley 79 de 1988. Artículo 2. Por la que se actualiza la Legislación Cooperativa (del 23 de diciembre de 1988) Santa fe de Bogotá: república de Colombia gobierno nacional; 1988. Artículo 57 Ley 79 de 88

de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro. (*Artículo 3*)

2. En desarrollo del acuerdo cooperativo, las cooperativas se constituirán por documento privado (donde se incorpora el acuerdo cooperativo) y su personería jurídica será reconocida por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas. (*Artículo 13*)
3. La constitución de toda cooperativa se hará en Asamblea de constitución, en la cual se aprueban los estatutos, se nombra en propiedad los órganos de administración y vigilancia, se designa el consejo de administración, y éste nombra al representante legal responsable de tramitar el reconocimiento de la Personería Jurídica (*Artículo 14*)
4. Debe elaborarse un Acta de la Asamblea de Constitución, firmada por los asociados fundadores, anotando su documento de identificación y el valor de los aportes iniciales⁹⁴.

Las cooperativas se constituyen con un mínimo de 20 personas que serán sus fundadores (salvo las excepciones consagradas en normas especiales), “que han acordado asociarse solidariamente, fijando sus propias reglas conforme a las disposiciones legales y con las cuales autogobiernan sus relaciones, con la finalidad de generar empresa⁹⁵”. A toda esta normatividad y otra vigente, se ha acogido COOPRESER desde su iniciación.

⁹⁴ *Ibíd.*

⁹⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA Decreto 4588 de 2006. Artículo 10. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado Santa fe de Bogotá: república de Colombia gobierno nacional; 2006.

3.1.6. Registro de la Cooperativa.

COOPRESER es una cooperativa sin ánimo de lucro sujeta a las normas previstas en el Decreto 4588 de 2006, mediante el cual el Gobierno Nacional reglamenta la forma y los plazos dentro de los cuales las personas jurídicas de derecho privado actualmente reconocidas se inscriben en el registro de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Para efectos de reconocimiento y funcionamiento como Cooperativa de Trabajo Asociado, COOPRESER cumple con los requisitos establecidos por el artículo 15 de la Ley 79 de 1988 y la constancia de la autorización del Régimen de Trabajo y de Compensaciones expedida por el Ministerio de la Protección Social.

3.1.7. Productos y servicios.

El portafolio de COOPRESER, está orientado a prestar servicios de aseo y reciclaje, como una oportunidad de desarrollo para sus asociados, vinculados a un trabajo digno que propende por el cuidado medio ambiental y el aprovechamiento económico de los recursos que desecha toda la ciudadanía, según lo muestra el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Servicios COOPRESER

SERVICIOS PRESTADOS POR COOPRESER	
❖ Educación comunitaria en separación de residuos en la fuente	❖ Alquiler de utilería para reuniones sociales
❖ Barrido de calles – recolección de basuras	❖ Alquiler de montacargas
❖ Recolección de materiales reciclables en supermercados	❖ Capacitación empresarial en manejo adecuado de residuos sólidos

fábricas, establecimientos educativos, entidades varias y hogares de la ciudad, mediante el Programa de Reciclaje en la fuente.	
❖ Atención de baños públicos	❖ Servicios de aseo en instituciones y hogares

**Fuente: Cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios [Documento de internet]
 Disponible en: <http://www.coopreserltda.com/servicios.html> [Citado: Diciembre 2010]**

“La cooperativa realiza su labor de educación comunitaria y reciclaje en la fuente en barrios pertenecientes a los estratos 3, 4, 5 y 6 de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca, territorio en el cual se ha estructurado una ruta de reciclaje que incluye la distribución de barrios y predios, cronograma semanal de operación, definición y asignación de funciones y procesos. Así mismo hacen parte de su escenario de acción las entidades comerciales y educativas a las cuales la cooperativa les compra los productos reutilizables⁹⁶”.

COOPRESER, cuenta con diferentes áreas de servicio, puesto que además de prestar servicios de reciclaje, “ha desarrollado convenios de barrido de calles con la Empresa de Aseo Municipal y presta servicios de limpieza y carga en diversas entidades locales, entre las que se destaca el Terminal de Transporte Terrestre de la ciudad, espacio en el cual, además de estas labores, presta el servicio de restaurante tanto para asociados de la cooperativa como para funcionarios de la entidad y público en general⁹⁷”.

⁹⁶ SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios. COOPRESER. Bucaramanga. 2008. Pág. 14

⁹⁷ *Ibíd.* p.14

3.1.8. Área específica en la que se enmarca la práctica profesional de Trabajo Social.

Dentro del área administrativa de Coopreser a través del Departamento de Bienestar Social, el practicante de Trabajo Social se involucra en el contexto organizacional, mediante actividades de selección de personal, capacitación, bienestar social, evaluación y responsabilidad social para generar espacios de participación activa en los Asociados, Colaboradores de la cooperativa, y la Comunidad que les aporta el material que se recicla.

Básicamente la intervención que realiza el estudiante en proceso de formación profesional en su práctica social, consiste en obtener mediante un diagnóstico la problemática prioritaria de ser resuelta en el momento del inicio de la práctica y, a partir de allí, proyectar y ejecutar planes de acción, orientados a su solución. El diagnóstico tiene en cuenta la valoración de las acciones en marcha, las ejecutorias de procesos previos por parte de estudiantes predecesores, las observaciones y propuestas de los órganos directivos de la Cooperativa y, fundamentalmente las percepciones e ideas tanto de los asociados, como de los diferentes grupos poblacionales con quienes éstos interactúan.

La experiencia de la practica II en la Cooperativa (sustento del presente documento), fue un proceso que se inició a partir de un análisis que permitió precisar falencias importantes en las concepciones, conductas, actitudes y opiniones de los miembros de la organización, incidentes en la afectación del ambiente laboral y la calidad de las relaciones que la organización en ese momento mantenía con las poblaciones externas; la clarificación de la problemática, llevó a implementar un plan de acción orientado a gestionar la comunicación organizacional a niveles interno y externos de la Cooperativa en busca de iniciar un fortalecimiento en la cultura organizacional, la identidad, la imagen y la interacción externa de la cooperativa. Lo básico del plan de acción

consistió en el fortalecimiento e implementación de canales de comunicación formales e informales, sencillos y eficaces, a la vez que, la promoción de programas de bienestar social.

Asimismo, se trabajaron actividades complementarias como apoyo a la Trabajadora Social en áreas de selección de personal, de bienestar, de responsabilidad social y jornadas de educación comunitaria, contando para ello con los servicios de personal externo encargado de realizar labores de entrega de información y diligenciamiento de formatos pertinentes, orientado por el personal del área de bienestar (Trabajo Social).

3.1.9. Estructura de la institución.

Actualmente COOPRESER, está conformada por 127 personas, entre asociados y administrativos. Siete (7) miembros gestionan lo administrativo entre Gerencia, Departamento de Bienestar y Departamento de Contabilidad; el departamento de Servicio está conformado por los miembros asociados. Estos a su vez conforman los órganos de dirección y control, entre los que se encuentran la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. El Revisor Fiscal es un especialista que presta sus servicios a la Cooperativa sin tener la condición de asociado.

Grafica 1. Total de personas que conforman la estructura organizativa



Fuente: Autora del proyecto, 2010.

La gráfica muestra la distribución porcentual del personal vinculado a la administración de la cooperativa y el personal asociado a la misma. El personal administrativo es contratado por la Cooperativa, debido a que esta área exige personas con perfil profesional y hasta el momento ninguno de los asociados cumple con este requisito.

Una de las razones por las cuales el grupo de asociados no ejerce ninguno de los cargos administrativos se debe al nivel de educación de los miembros, como se evidencia en el estudio realizado por Magally Galindo .

“Dentro de los niveles educativos alcanzados por las y los asociados de la cooperativa, se pudo determinar que un poco más de la mitad, representado en el 53%, ha realizado estudios de primaria. El 37% ha adelantado estudios a nivel secundario. Así mismo, un 2% lo ha hecho a nivel técnico o tecnológico, y también 2% a nivel universitario. Finalmente, un 6% de la población no tiene ningún nivel de educación⁹⁸”.

Una de las razones que ha limitado las posibilidades de formación educativa de los asociados, es su pertenencia a estratos populares, cuyos bajos niveles de ingresos económicos y su mismo entorno cultural actúan como limitantes.

En términos generales, el 100% de las y los asociados se encuentran residenciados en zonas urbanas y “pertenecen a los estratos 1 y 2...⁹⁹”.

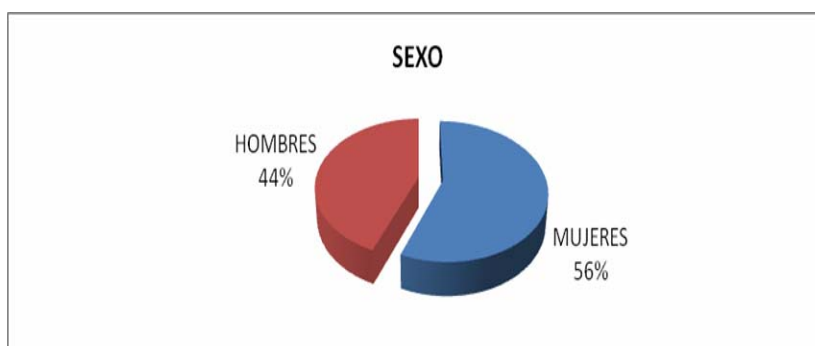
⁹⁸ GALINDO BENITEZ, Magally Johanna. Nivel de vida de las y los recuperadores de la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios (COOPRESER) del municipio de Bucaramanga (Santander): Construcción de un índice de medición de calidad de vida. trabajo de investigación.2008.p.130

⁹⁹ SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios. COOPRESER. Bucaramanga. 2008. Pág. 14

⁹⁹ *Ibíd.* p.14

Respecto a la distribución de tareas por sexo, generalmente las labores de conducción de vehículos y equipajeros son desempeñadas por los hombres (44% de los asociados) y, el oficio central de la cooperativa (reciclaje y labores de aseo), están en manos de mujeres (56% de los asociados).

Grafica 2. Distribucion por sexo de la poblacion asociada

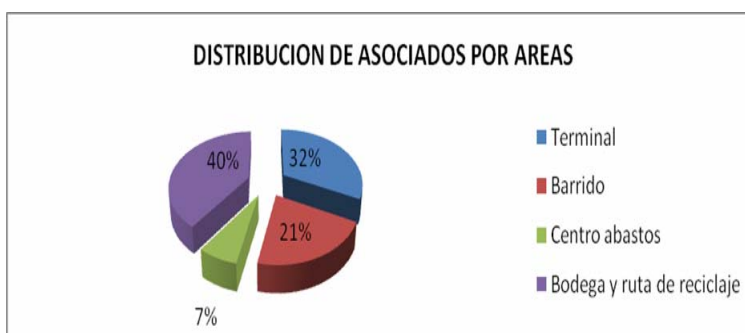


Fuente: Autora del proyecto, 2010.

3.2. ASPECTOS POBLACIONALES RELACIONADOS CON LA INTERVENCIÓN

El área de Bienestar en COOPRESER, tiene como población objeto un número de 120 asociados, distribuidos en 4 áreas de trabajo: Terminal, barrido, Centro Abastos y bodega - ruta de reciclaje, resaltando que el mayor porcentaje está en el área de bodega - ruta de reciclaje, como lo indica la grafica siguiente:

Grafica 3. Áreas de trabajo



Fuente: Autora del proyecto, 2010.

Esta población pertenece al área operativa, la cual se encuentra dispersa por los convenios que actualmente tienen con las entidades del Área Metropolitana de Bucaramanga; sin embargo, esta situación no fue un impedimento para adelantar el plan de acción propuesto

Las actividades de bodega (selección) y ruta de reciclaje, en algunas fechas especiales demandan un mayor número de personas (ver grafica 3), razón por la cual la Cooperativa requiere vincular nuevo personal, en condición de no asociado, en su mayoría mujeres; durante el proceso de práctica, este personal que no supero un total de 20, también fue involucrado a la experiencia desarrollada.

4. SITUACIÓN ENCONTRADA AL INICIO DE LA PRÁCTICA

4.1. DIAGNOSTICO INICIAL

Dentro de los requisitos fundamentales que una empresa como COOPRESER debe cumplir para desarrollar adecuadamente sus propósitos organizacionales, merece destacarse la coherencia colectiva en cuanto a concepciones, conductas, actitudes y opiniones entre sus asociados y personal administrativo, a fin de garantizar un óptimo ambiente laboral y, a la vez, una excelente calidad en sus relaciones con las poblaciones externas.

4.2. SITUACIÓN DIAGNÓSTICA.

COOPRESER se encuentra referenciada en los archivos de la escuela de Trabajo Social UIS como un campo de práctica organizacional. La práctica académica descrita y analizada en este documento, se centró en la ejecución de actividades que fueron visualizadas como posibles aportes para enfrentar problemas organizacionales detectados mediante el Diagnóstico situacional que fue realizado por intermedio de una matriz DOFA (ver pág. 84-87) La matriz se obtuvo con participación de los asociados en entrevistas informales y discusiones en colectivo, enriquecidas con los resultados de la observación directa de las dinámicas laborales que desarrolla cotidianamente el personal perteneciente a la Cooperativa

Además de la información recolectada mediante dichos procedimientos y con el propósito de comprender mejor la situación hallada, se tuvo en cuenta como antecedente el trabajo de investigación de la estudiante practicante de Trabajo

Social Magally Johanna Galindo Benítez, denominado: “NIVEL DE VIDA DE LAS Y LOS RECUPERADORES DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS (COOPRESER) DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA (SANTANDER): CONSTRUCCIÓN DE UN ÍNDICE DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE VIDA” del año 2007-2008“... que permitió conocer algunas problemáticas intrínsecas en el entorno laboral, principalmente la debilidad en los procesos participativos, fundamento de la democracia dentro de la filosofía cooperativa¹⁰⁰”.

En el documento señalado se expresa que durante los años 2007 y 2008, COOPRESER aplicó dos mediciones sobre la calidad de vida de los asociados y asociadas, teniendo en cuenta tres ejes para ICVR, 1. Eje biofísico, 2. Eje Socioeconómico y 3. Eje Político. “El tercer eje, está relacionado con el sentido de pertenencia, identidad, autonomía y libertad”,¹⁰¹ elementos que “constituyen el ámbito de lo público, de lo social y no pueden adquirirse mediante el ingreso”¹⁰². Se trata de aspectos que requieren de acciones estratégicas permanentes para promover su fortalecimiento al interior de la organización.

- “La *libertad* se reconoce como la posibilidad de desempeño que permite el reconocimiento del ser con proyección individual y social; en la medida en que se pierde, se procede en detrimento de toda posibilidad de crecimiento personal.
- La *identidad*, representa una de las características transversales en todo el proceso laboral fundamentado desde el trabajo solidario, que debe

¹⁰⁰ GALINDO BENITEZ, Magally Johanna. Nivel de vida de las y los recuperadores de la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios (COOPRESER) del municipio de Bucaramanga (Santander): Construcción de un índice de medición de calidad de vida. trabajo de investigación.2008.p.60

¹⁰¹ *Ibíd.*p.48.

¹⁰² ALVAREZ, María Eugenia, op.cit.,pag.116

convertirse en una herramienta que permita a las y los asociados proponer acciones para promover su desarrollo y el crecimiento de la cooperativa.

- El *sentido de pertenencia* es la seguridad que la persona obtiene cuando siente que ocupa un lugar dentro de un grupo, lo cual llevará a la misma a buscar conductas que promuevan el reconocimiento social y el conocimiento de la organización.

La identidad y el sentido de pertenencia son dos componentes de gran importancia, sobre todo en el ámbito del trabajo cooperativo, en donde debe existir un grado de disposición que permita seguir la lógica de convivencia y/o sentido comunitario... en este sentido, las personas estarán más dispuestas a seguir las normas, los estatutos y la defensa de su organización.

PRIMERA MEDICIÓN, AÑO 2007

El tercer eje político, obtuvo solo un 59%, resultando como el de menor valoración entre los ejes estudiados.

Las falencias que contribuyeron a que el eje político obtuviera muy poco alcance, fueron la falta de identidad y de sentido de pertenencia por parte de las y los asociados hacia la Cooperativa, situaciones que, según el estudio, estaban generando un clima tenso y de inconformidad que limitaba y coartaba el desarrollo de las capacidades de las y los asociados

Dentro del eje, la Libertad fue la variable de mayor porcentaje (93.0%), discriminado así:

- 91% (109) de los consultados entienden que son autónomos en las labores que le asignan, toda vez que afirman no sentir presión alguna en sus horarios laborales.

- 96% (115) sienten y piensan que pueden tomar sus propias decisiones en el diario vivir.

La Identidad obtuvo un 73% y el Sentido de pertenencia, un 43%.

- Del 84% (100) que afirmaron sentirse a gusto trabajando en la Cooperativa, el 64% (77) acompañó su respuesta con un “pero”. (una serie de variables fueron surgiendo para aclarar esta condición).
- Del 16% (19) restante, un 4% (5) afirmó sentirse explotado, un 1% (1) indiferente, otro 1% (1) obligado y un 10% (12) argumentaron otros sentimientos tales como cansancio, maltrato, injusticia, estrés, e incomodidad.

Claramente fueron manifestándose algunos asuntos necesarios de tener en cuenta para fortalecer el sentido de pertenencia y mayor vinculación de los asociados a su Cooperativa:

- El 68% (81) de la población no conoce los principios básicos del Trabajo Asociado y del 32% (39) restante sólo han escuchado alguna vez de ellos.
- El 52% (62) no ha recibido capacitación sobre cooperativismo.
- El 62% (74) conocen los estatutos, o por lo menos han oído hablar de ellos.
- El 84% (100) de las y los asociados se siente a gusto en la Cooperativa; reconocen que ésta ha crecido y avanzado, en patrimonio y reconocimientos nacionales. Pero, contrario a esto, de ese 84%, el 64% (77) de la población considera que si bien es cierto que COOPRESER ha venido creciendo, “este progreso se ha reflejado hacia afuera y por tanto no se ve expresado internamente en las personas asociadas”.¹⁰³

¹⁰³ Desde sus orígenes, la intencionalidad de la Experiencia ha sido la de constituirse en una alternativa laboral para los basuriegos del CARRASCO, para que de esta manera puedan lograr una vida digna y oportunidades de mejorar sus condiciones de vida.

No hay quien haga manifiestas todas las inconsistencias, pero se van alimentando resentimientos.

- El 64% (77), de asociados identificaron ciertos hechos catalogados como de maltrato por parte de la administración hacia algunos integrantes de la cooperativa o entre los mismos compañeros y compañeras de trabajo, lo cual, en su parecer, estaban afectando los ánimos de algunos asociados, quienes asumían actitudes (resentimientos, indisposición, inconformidad e intenciones de retirarse), que dificultaban el buen ritmo de los procesos y generaban un ambiente laboral poco agradable.

Otra variable que surgió, a partir de la aplicación de la encuesta efectuada por Magally Galindo, se encuentra relacionada con las capacitaciones.

La falta de capacitación identificada en el índice, estaba generando una serie de percepciones y creencias alejadas de los principios del trabajo solidario.

- El 68% (81) de personas manifestaron no sentirse asociadas sino mas bien asalariadas, evidenciándose el desconocimiento de los principios cooperativos y del tipo de relaciones que deben primar entre quienes se asocian a una experiencia de esta índole. La consideración prevalente en estas personas era que ellas eran empleadas y la administración, la dueña de la empresa. Fueron explícitos en el sentido de que a su vinculación solo se les ofreció una leve instrucción; no existió un verdadero proceso de inducción ni ningún tipo de capacitación que promovieran el sentido de pertenencia e identidad con la cooperativa.

Adicionalmente se visualizó que existía entre algunos asociados una visión integral acerca del manejo de las actividades que se realizan, ya que creen, por

ejemplo, que las personas que trabajan en la Terminal, o bien los barrenderos, son independientes a la organización de la bodega.

- El 40% de las personas consideró que las oportunidades no son equitativas y que por tanto existen preferencias con algunas o algunos asociados; reconocieron, además, que han sido vinculadas personas que carecen del perfil y las competencias necesarias para las labores a que han sido asignadas.

Las visiones, creencias y sentimientos enunciados, fueron catalogadas por algunos asociados como la explicación a ciertas inconformidades que obstaculizan el curso normal del ambiente laboral, y además, algunos sentimientos negativos que giran en torno a la gerencia, ya que terminan percibiendo a la administración como la autoridad máxima en COOPRESER, que da órdenes y no valora el trabajo de las y los asociados. El 64% (77) de las y los entrevistados consideraron que no se les escucha lo suficiente.

Con los resultados de la primera medición (2007) completa, la Cooperativa realizó un proceso de planeación utilizando el Marco lógico como enfoque metodológico, documentando y priorizando las principales problemáticas evidenciadas en el estudio y precisando posibles alternativas encaminadas a potenciar las capacidades del grupo recuperador en su calidad de organización cooperativa, sin dejar de lado las acciones necesarias para el mejoramiento de sus condiciones y niveles de vida.

El Proyecto bandera que se desprendió de lo anterior, fue el de la implementación de un modelo de gestión de residuos sólidos reciclables en el municipio de Bucaramanga, dentro del cual se incluyeron variables de reforzamiento de la identidad organizacional, culminado el cual, se llevó a cabo la segunda medición del ICVR (Junio a Agosto de 2008), con el objetivo de reconocer la incidencia

organizacional y en niveles de vida generadas por el proyecto. Durante la marcha del proceso, se realizaron cursos de capacitación al grupo cooperativo, se abrieron espacios de participación, y además, la cooperativa realizó actividades lúdicas para la recreación y esparcimiento de estas personas y sus familias; entre otras actividades educativas que pretendían promover el desarrollo de sus capacidades. El SENA dictó un curso de cooperativismo orientado a afianzar conocimientos sobre principios, estatutos y regímenes del trabajo asociado, derechos y deberes de las y los asociados y la necesidad de compartir con responsabilidad los espacios de participación, tales como la asamblea general.

Dichas acciones permitieron la formación y capacitación de las y los asociados de COOPRESER, generando consecuencias positivas en variables que constituyen el eje político. (Sentido de pertenencia e identidad).

La administración realizó también un proceso de empoderamiento social, en el cual, las personas compartieron espacios de promoción de la participación, así como de formación de las y los recuperadores de COOPRESER, actividades que permitieron avances significativos en cuanto a las relaciones interpersonales, hecho que mejoró el ambiente laboral y generó mayor sentido de pertenencia con la organización.

Con base en los resultados obtenidos en el año 2007 y teniendo en cuenta que la nueva medición realizada arrojó una valoración de 77.0% para la Identidad y de 63.0% para el Sentido de Pertenencia, los órganos directivos de la organización plasmaron las siguientes recomendaciones orientadas a seguir mejorando el ambiente laboral en la Cooperativa:

- Mantener las actividades lúdico-recreativas, como oportunidad para desarrollar capacidades e incentivar a las y los asociados, para que enriquezcan su crecimiento personal y abran diferentes horizontes al trabajo.

- Realizar procesos de inducción a los nuevos integrantes, para promover el sentido de pertenencia hacia la cooperativa. Para ello, es necesario capacitarlos y darles a conocer la dinámica y todas las experiencias por las cuales ha tenido que atravesar la organización a través de la historia para comprender el devenir de la organización social a la cual entran a hacer parte.
- Fortalecer las relaciones interpersonales creando ambientes propicios entre los integrantes de la Cooperativa y la Administración, con el objeto de mejorar la comunicación, el ambiente laboral y los procesos internos.
- Crear espacios de participación, donde se fortalezcan los principios solidarios, tales como: cooperación, responsabilidad, democracia, justicia, equidad, formación, autonomía, entre otros como, el servicio a la comunidad, promoción de la cultura ambiental y participación. (p.46,62-82)¹⁰⁴

La principal responsabilidad para la implementación de estas acciones recae en el Departamento de Bienestar y en las practicantes de Trabajo Social. No obstante, la Trabajadora Social a cargo de dicho Departamento tiene otra serie de funciones por cumplir, a las cuales ocasionalmente se involucran las estudiantes en calidad de colaboradoras. De esta manera se corre el peligro que las acciones previstas con base en priorización de necesidades o exigencia de procesos de mejoramiento, sean absorbidas por la inmediatez de las necesidades del día a día (cumplimiento de contratos o exigencias de entidades con las que se tiene algún tipo de relación formal, vía la prestación de servicios) Para el caso de la práctica descrita en el presente documento, el proceso que venía siendo desarrollado con los asociados a fin de eliminar debilidades que afectaban el ambiente laboral, fue interrumpido y, por tanto, su nivel de progreso estuvo transitoriamente detenido,

¹⁰⁴ ALVAREZ, María Eugenia, op.cit.,pag.116

con el consecuente retroceso en los logros ya alcanzados. Una vez recuperada la posibilidad de avanzar en el proceso, se hizo necesario precisar nuevamente el estado de la cuestión (básicamente los factores que afectaban el entorno social de la Cooperativa), para lo cual se realizó un Diagnóstico Estratégico mediante una Matriz DOFA.

4.2.1. Diagnóstico estratégico (Matriz DOFA). Su realización

Permitió identificar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas en la organización como también, establecer acciones estratégicas utilizando el cruce de variables FA, DA, DO y FO, con propósitos de aprovechar las oportunidades y fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas.

Tabla 1 Matriz DOFA

D O F A	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Autonomía en los miembros de la organización, teniendo en cuenta el tipo de asociación que se presenta la cooperativa.</p> <p>Cumplimiento con los requerimientos legales, regidos por asesoría jurídica especializada en Cooperativas de Trabajo Asociado.</p> <p>Optimo clima laboral en el departamento de administración de COOPRESER Ltda., que cuenta con personal calificado para cumplir con las labores pertinentes en tres de las áreas administrativas conformadas (Gerencia, Departamento de Bienestar y Departamento de Contabilidad</p> <p>Existencia de un manual de funciones que permite la claridad y el conocimiento de la tarea de los asociados.</p> <p>Procesos de ingreso de asociados por dentro de lo establecido.</p> <p>Apoyo de Practicantes de Trabajo Social, realizadas por estudiantes universitarios UIS al departamento de Bienestar.</p> <p>Prioridad en capacitaciones del programa de salud ocupacional</p> <p>Reconocimiento de COOPRESER a nivel local, nacional e Internacional por su gestión en el cuidado del medio ambiente y la conformación</p>	<p>Dentro de la cultura organizacional no existe un hábito relacionado con la utilización de canales formales de comunicación, asimismo no existe un manejo adecuado de la comunicación informal por parte de los asociados.</p> <p>Flujo no continuo de información sobre aspectos generales de la organización (contenidos de la misión, visión y los objetivos organizacionales) y escasa formación en doctrina Cooperativa contenidos en los programas de inducción y re inducción.</p> <p>Asociados no se sienten identificados con la organización, debido a que no tienen claridad acerca de los propósitos comunes que los asociados tienen con la cooperativa.</p> <p>Existen interrupciones en la continuidad de planes orientados a la participación e integración de los asociados.</p> <p>Ausencia de reconocimiento a nivel interno y social de la actividad que realizan los asociados.</p>

	<p>como cooperativa, generando empleo formal a poblaciones con escasas oportunidades laborales.</p> <p>Actividades de responsabilidad social relacionadas con la razón social de la Cooperativa.</p> <p>Orientación a nuevas y pequeñas cooperativas en el sector terciario destinadas a recuperar materiales reciclables</p> <p>Convenios con entidades públicas.</p>	
OPORTUNIDADES	FO	DO
<p>Entidades del sector privado como COLMENA y SURA prestan servicios de capacitación en salud ocupacional eventualmente.</p> <p>CAJASAN facilita la formación informal y bienestar social por convenio interinstitucional.</p> <p>El SENA ofrece apoyo en capacitaciones que favorecerían la formación de la cultura organizacional.</p> <p>El diseño de planes de estudio que focalizan a los profesionales de Trabajo Social para el apoyo en organizaciones de sus procesos de creación y/o fortalecimiento del talento humano siendo facilitadores y orientadores en problemáticas, mediante herramientas que permiten hallar y utilizar los recursos y medios necesarios para superar las dificultades y lograr los objetivos que desean los miembros que la conforman.</p>	<p>Establecer alianza para involucrar a instituciones educativas en los proyectos de cultura de reciclaje que la cooperativa impulsa.</p>	<p>Gestionar la comunicación organizacional mediante herramientas comunicativas formales, facilitadoras de la participación activa, la integración y las adecuadas relaciones interpersonales en los asociados.</p> <p>Aprovechar formación que brinda el SENA para la formación en bienestar social (liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, coordinación y relaciones interpersonales)</p> <p>Promover programas de bienestar en los asociados y sus familias.</p> <p>Diseñar un instrumento que permita medir los motivos de rotación en la organización.</p>

<p>Legislación Colombiana que protegen el medio ambiente, favorecen los objetivos organizacionales de desarrollo sostenible que promueve la cooperativa.</p> <p>Legislación de la profesión ambiental en importantes centros educativos.</p> <p>Creciente cultura mundial para el manejo sostenible del planeta y presencia de organizaciones mundiales que apoyan el manejo del reciclaje (Fondo Para la Acción Ambiental (FPAA)).</p> <p>Gran número de potenciales usuarios: empresa, instituciones educativas y comunidad en general que permite una alta oferta laboral, apta para desarrollar labores propias de la cooperativa y para educación comunitaria.</p> <p>Integración de empresas recicladoras del Área Metropolitana de Bucaramanga para el proceso de mejorar los servicios, fortalecer la cultura del reciclaje y dignificar el trabajo de las personas dedicadas a esta labor.</p>		
AMENAZAS	FA	DA
<p>Insuficiente apoyo económico a las empresas recicladoras por parte de las entidades gubernamentales en su ejecución de proyectos que orienten a la comunidad en el manejo adecuado de los residuos sólidos a fin de crear una cultura y</p>	<p>Diseñar un instrumento de comunicación externa que permitiera impactar las percepciones poblacionales acerca de la Cooperativa, con énfasis en la educación comunitaria, buscando paralelamente el fortalecimiento de la cultura del reciclaje.</p>	<p>Apoyar el Área de Bienestar mediante gestión de la comunicación externa, adelantando procesos de educación comunitaria estableciendo contacto directo con la población en general, buscando el fortalecimiento en la calidad de relación y la cultura del manejo adecuado del reciclaje.</p>

<p>el progreso de las empresas de este servicio.</p> <p>Desconocimiento y falta de conciencia en realizar las debidas separaciones de los residuos sólidos desde los hogares y sectores comerciales, poblaciones asignadas a COOPRESER por el Área Metropolitana de Bucaramanga</p> <p>Información distorsionada acerca del tipo de población que se beneficia de la actividad del reciclaje.</p> <p>Daños en infraestructura y amenazas ocasionadas por particulares a la cooperativa, debido a su ubicación en zona residencial ya que no se cuenta con un centro de acopio de material reciclado.</p> <p>Alta competencia en el mercado laboral, llamados intermediarios, recuperadores independientes y empresas recicladoras que manejan precios sin tener en cuenta los costos, si no la ley del mercado (venden material reciclable a menor costo), afectando el crecimiento y desarrollo de la cooperativa.</p>		
---	--	--

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. Noviembre 2010.

4.2.2. Análisis de la Matriz DOFA.

Durante el inicio de la práctica, se presentaron algunas problemáticas en el ambiente interno de COOPRESER frente a las cuales se tomó la decisión

compartida entre Trabajadora Social, estudiante y supervisora de la práctica, que ellas deberían ser atendidas directamente por el Departamento de Bienestar.

Puntos problemáticos centrales. COOPRESER, siendo una Cooperativa que ofrece servicios de aseo y reciclaje, su crecimiento y desarrollo depende en gran medida de los asociados que la conforman, que estén dispuestos a continuar trabajando bajo los principios y valores Cooperativos (ayuda Mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad (*ver anexo A*)).

Es así que COOPRESER, para su competente funcionamiento, requiere de la unidad, cooperación y buenas relaciones interpersonales de todos sus asociados; sin embargo, el análisis situacional realizado señala la existencia de actitudes, conductas, opiniones y concepciones (rumores, desinterés en la posibilidad de participar para favorecer iniciativas y movilizar la creatividad, bajo sentido de pertenencia a la organización, inexistencia de trabajo en equipo con interacción cooperativa y coordinada, desmotivación y baja autoestima) que desestiman la práctica adecuada de los valores y principios cooperativos, y perturban el ambiente laboral. Importante proporción de esta problemática se asigna a deficiencias en la comunicación organizacional, elemento crucial dentro de la cultura organizacional.

Tal como se expresó en el marco conceptual de este documento, desde el enfoque sistémico se considera que todas las partes de la organización se afectan recíprocamente; en este caso, se asume la cultura organizacional como el centro que le da identidad a la Cooperativa, siendo la comunicación uno de sus elementos fundamentales para garantizar relaciones adecuadas entre la población perteneciente a la organización y, con los actores externos con quienes éstos interactúan. Según el análisis realizado, COOPRESER acusaba algunas dificultades en materia de comunicación organizacional, generadoras de

consecuencias negativas en la identidad corporativa de sus miembros, así como en la imagen de la externa de la organización misma.

En términos culturales, no existen hábitos relacionados con el uso de las herramientas formales de comunicación existentes en la Cooperativa, como tampoco un manejo adecuado de la comunicación informal, generándose frecuentes rumores que afectan el clima interno de la organización; la mayor parte de asociados no tienen acceso a la información transmitida, debido a que el personal de algunas áreas de trabajo deben permanecer laborando en sitios diferentes a la Cooperativa debido al tipo de contratos empresariales, lo cual conduce a que la comunicación más frecuentemente utilizada sea la informal.

De esta manera se presentan actitudes y opiniones que no favorecen la calidad de relaciones entre la población interna, se generan *rumores y desinterés frente a la participación en actividades promovidas por el Área Administrativa*

Con frecuencia, los programas orientados a la participación activa e integración de los miembros deben ser interrumpidos por cambios y diversidad de horarios laborales, incremento de jornadas, rotación del personal y limitaciones de espacio físico. Ello conduce al cercenamiento de procesos que, de poder ser desarrollados, impactarían positivamente la integración grupal, la dinámica participativa y estimularían el uso de un tipo de comunicación más positiva para el fortalecimiento organizacional.

La ausencia de reconocimientos a nivel interno y externo de la actividad que realizan los asociados, lleva a que no se sienten parte del proceso de la organización ni consideren vital su función en la Cooperativa, produciendo en no pocos casos, *desmotivación y baja autoestima*:

Debido a que los líderes de grupo suelen utilizar lenguajes (verbal y no verbal) poco moderados y, por lo general, desmotivantes hacia los integrantes del grupo asignado, es bajo el nivel de entusiasmo y alto el de desmotivación para el logro de metas y objetivos, haciendo del ambiente laboral algo difícil y, en ocasiones, fuente de conflictos.

La autoestima en los asociados, tiene estrecha relación con el reconocimiento institucional que la Cooperativa haga de sus aportes al desarrollo de la organización. Lamentablemente hay ausencia casi total de este tipo de reconocimientos, a pesar que la Cooperativa ha sido objeto de varios premios nacionales e internacionales por la labor que realiza en beneficio económico y medio ambiental. En consecuencia, parece no ser grande el impacto que estos premios y reconocimientos a la organización tiene sobre la identidad de los asociados, con la misma.

Adicionalmente, el reconocimiento poblacional a la labor que realiza la Cooperativa, con frecuencia aparece distorsionado, en parte porque no existe una cultura de información hacia fuera, que permita socializar la historia de la organización, su carácter y naturaleza, los objetivos, alcances y beneficios de las labores que realiza, el tipo de personal propietario de la experiencia, etc.. Esta falencia repercute en una percepción social equivocada la cual, en ocasiones, se vuelca sobre los asociados en forma de comentarios despectivos, falta de colaboración poblacional con el reciclaje, dudas acerca de la verdadera función social que cumple la organización, afectándose la autoestima de los asociados.

El sentido de pertenencia es clave, cuando se habla de la Identidad organizacional y, en ésta, juegan papel importante la frecuencia y calidad de los flujos de información sobre la doctrina cooperativa y los aspectos formales de la organización. Ya se había visualizado que los programas de inducción y re-inducción, no se estaban llevando a la práctica para socializar la cultura

organizacional al personal nuevo y reforzarla en los antiguos, Esta falencia afecta los niveles de identidad con la Cooperativa, alterándose el *sentido de pertenencia* (“satisfacción personal de cada individuo autoreconocido como parte integrante de un grupo, que implica una actitud consciente y comprometida afectivamente ante una colectividad en la que se participa activamente identificándose, con sus valores¹⁰⁵”.

Además, los asociados que muestran escasa identidad con la Cooperativa debido a que no tienen claridad acerca de los propósitos comunes entre ellos y la organización, manifiestan una mínima fuerza y cohesión que integre al grupo, debilidad que no permite la solidaridad necesaria para el trabajo centrado en metas comunes compartidas, afectándose por tanto las relaciones interpersonales.

La imagen corporativa se construye en los asociados a partir de la percepción que formen frente a la cultura y la identidad; pues en la medida en que conozcan, comprendan y compartan las normas formales e informales de la cooperativa, se logrará la identificación colectiva; en el caso de COOPRESER, se hizo evidente la necesidad de fortalecerlas, mediante un trabajo orientado a minimizar los problemas encontrados, particularmente los ligados directamente con la comunicación organizacional, los cuales estaban generando dificultades en las relaciones internas y externas de la Cooperativa.

Tal como ha sido consignado en párrafos anteriores, los asociados sentían la necesidad de ser escuchados, de tener más espacios de participación, de contar con incentivos, de ser reconocidos por los aportes realizados, asuntos todos incidentes en la motivación y la autoestima. Afianzarse en el autoconocimiento de su propia organización y las bondades de la misma, así como en la proyección

¹⁰⁵ Sentido de Pertenencia. [Documento de internet] Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/21063236/> [citado Septiembre 2011]

poblacional de una imagen organizacional más positiva, constituían necesidades evidentes y, para ello, trabajar el componente comunicacional aparecía como una estrategia pertinente. Fundamentados en esta convicción, se plantearon las siguientes estrategias:

1. Gestionar la comunicación organizacional mediante herramientas comunicativas formales, facilitadoras de la participación activa, la integración y las adecuadas relaciones interpersonales en los asociados.
2. Diseñar un instrumento de comunicación externa que permitiera impactar las percepciones poblacionales acerca de la Cooperativa, con énfasis en la educación comunitaria, buscando paralelamente el fortalecimiento de la cultura del reciclaje.
3. Establecer alianzas para involucrar a instituciones educativas en los proyectos de cultura de reciclaje que la cooperativa impulsa.
4. Promover programas de bienestar en los asociados y sus familias.

4.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

En COOPRESER, organización popular sin ánimo de lucro, dedicada desde hace 24 años a la prestación de servicios de aseo y reciclaje, constituida como Cooperativa que propende el desarrollo humano de sus asociados y sus familias pertenecientes a los estratos 0, 1 y 2 y por contribuir a la economía y al medio ambiente, ha recibido asesoría de la Escuela de Trabajo Social UIS desde su origen.

La organización cuenta hoy con un Departamento de bienestar a cargo de una Trabajadora Social quien tiene como funciones principales la planeación, organización, desarrollo y coordinación de procesos de mejoramiento dirigidos al

talento humano vinculado a la Cooperativa. En estos procesos ha contado con la cooperación de estudiantes en práctica académica, quienes en su accionar hacen énfasis en la resolución de problemas organizacionales que pongan en peligro el ambiente de trabajo y, por tanto, la estabilidad orgánica de la Cooperativa. Para el caso concreto de la experiencia interventiva presentada en este documento, el énfasis se hizo en la aplicación de acciones proactivas que atenuaran el impacto organizacional negativo que estaban generando las falencias en materia de comunicación, principalmente sobre la cultura, la identidad y la imagen organizacionales y, por ende, sobre las conductas, actitudes, opiniones y concepciones de los asociados.

La comunicación es un aspecto de la organización que merece cuidado especial por la influencia que ejerce sobre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional (identidad), la eficiencia y productividad de la misma.

“La comunicación permite que la gente se organice, defina objetivos, ejecute sus tareas, comparta sus ideas, tome decisiones, resuelva sus problemas y genere cambios. Al mismo tiempo, la comunicación hace posible que se cree un ambiente donde los individuos se sientan valorados como personas¹⁰⁶”.

“Pero los sistemas y prácticas de comunicación de una organización, como sucede con todas las actividades humanas, son susceptibles de deterioro cuando no se tiene establecido un sistema permanente de evaluación y mejoramiento¹⁰⁷”.

¹⁰⁶ Diagnostico Organizacional de las Comunicaciones. [Documento de Internet] disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF [Citado noviembre 12 de 2011].

¹⁰⁷ *Ibíd.*

Por tanto, es esencial que las organizaciones orienten adecuadamente sus comunicaciones, de tal manera que actúen como un instrumento de funcionamiento adecuado y de adaptación permanente al cambio de valores y de cultura organizacional, permitiendo que los asociados se sientan motivados, identificados con los objetivos organizacionales, a la vez que parte activa de la organización, convirtiéndose en un factor de integración, motivación y desarrollo personal y organizacional.

Mediante mecanismos prácticos en gestión comunicacional, es posible crear un cambio actitudinal de valores, de cultura organizacional y compromiso laboral, que permita cohesión grupal y una relación productiva con el trabajo, condiciones fundamentales para que las organizaciones puedan cumplir con la misión que se hayan trazado.

Las dificultades comunicacionales presentes en la Cooperativa ameritaban un proceso de transformación cultural, fin para el cual era indispensable contar con la colaboración de todos los asociados y el apoyo sustancial del Departamento de Bienestar, por cuanto el propósito era fortalecer y consolidar la cultura organizacional, la identidad, la imagen y la interacción externa de la cooperativa, facilitando el redireccionamiento y adecuado manejo de conductas, actitudes y opiniones de los asociados así como el mejoramiento del ambiente laboral y la calidad de la relación con la sociedad.

El reto era desarrollar dinámicas de trabajo que incrementaran el sentimiento de pertenencia sintiéndose cada vez más identificados con la organización, que promovieran el compromiso laboral y adecuadas relaciones interpersonales, que transmitieran una imagen positiva al exterior.

Los roles del Trabajo Social, como orientador, facilitador de comunicación, gestor de procesos, y promotor de la participación comunitaria, esenciales para el logro

integral de los objetivos del presente proyecto, además de generar un impacto positivo en la población interna como externa de la Cooperativa.

4.4. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

A partir del diagnóstico, se consideró pertinente elaborar un proceso de planeación estratégica:

Función básica

Gestionar la comunicación organizacional a niveles interno y externo, fortaleciendo la cultura organizacional, la identidad y la imagen, facilitando el direccionamiento de conductas, opiniones, actitudes y concepciones de los miembros de la cooperativa, con el fin de mejorar el ambiente laboral y la calidad de relación con las poblaciones externas que dan sustento a una de las actividades económicas y ambientales propias de su misión: el reciclaje.

Objetivos estratégicos

- Establecer y promover canales de comunicación formales, sencillos y eficaces, procurando concisión, claridad y veracidad y facilitando la participación, la generación de iniciativas y la movilización de la creatividad en los asociados.
- Impulsar sistemas de gestión de comunicación a niveles externos, por medio del contacto directo con la población en general, buscando el fortalecimiento en la calidad de relaciones y la cultura del manejo adecuado del reciclaje.
- Promover programas de bienestar social entre los asociados, sus familias y la cooperativa, mediante actividades recreativas en busca de fortalecer la identificación, participación y pertenencia en los asociados.

4.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

El proceso de intervención se soporta en los objetivos planteados y en el propósito de asegurar en la población interna un ambiente laboral favorable donde se promueva el intercambio y el diálogo, se trabaje sobre la comunicación interpersonal y se dé lugar a la participación, conduciéndolos a la auto reflexión y adecuado manejo de sus conductas, actitudes, opiniones y percepciones acerca de la cooperativa.

En cuanto al primer objetivo a desarrollar: ***“Establecer y promover canales de comunicación formales, sencillos y eficaces, procurando concisión, claridad y veracidad y facilitando la participación, la generación de iniciativas y la movilización de la creatividad en los asociados.”***

✓ SUGERENCIAS SOBRE NUEVOS CANALES

Es necesario que los integrantes de la organización se mantengan informados de los cambios que ocurren al interior de la misma o en los ámbitos externos en los cuales ella se mueve, de los derroteros proyectados por la dirigencia, de los logros y resultados de sus labores, de las problemáticas que se enfrentan, de los cambios en la legislación, de las oportunidades de desarrollo de algunas de sus áreas, etc., lo cual impulsa a la participación e impide la resistencia a los cambios, a la vez que facilita el aprendizaje permanente en cada uno de los asociados. Así, es posible avanzar en el desarrollo de identidad organizacional. Las herramientas de plan de gestión de comunicación propuestas a partir del análisis anterior fueron:

1. Cartelera de información destinada a los asociados, eliminando las barreras de distancia y dispersión laboral.
2. Buzón de comunicaciones

3. Creación de espacios participativos permanentes orientados a capacitar en temas de relaciones interpersonales, incentivar el reconocimiento constante del valor que tiene cada uno de los asociados como participantes activos en el servicio hacia la comunidad, resaltar los impactos positivos de su trabajo y fomentar confianza entre el Área de Bienestar y los asociados.
4. Diseñar una herramienta de comunicación que permita conocer las rotaciones del personal, con sus respectivas entrevistas de salida y entrada.
5. Llevar a la práctica los programas de inducción y re-inducción para transmitir información sobre los aspectos organizacionales (misión, visión, objetivos...) y la doctrina cooperativa.

✓ CARTELERA DE INFORMACIÓN

Las dos carteleras de información (*Ver anexo B*) fueron ubicadas, una en las instalaciones de la Cooperativa y otra en la Terminal de Transportes de Bucaramanga, esta última en el lugar asignado como sede a los asociados a la Cooperativa que prestan allí servicios de equipajeros y de aseo. En dicho lugar los asociados guardan sus pertenencias, convirtiéndose en punto estratégico para sus encuentros diarios. El contenido básico de las carteleras está compuesto por recordatorios de cada una de las capacitaciones pendientes, fechas y sitios de reuniones, actividades a realizar, mensajes de crecimiento personal, informaciones generales sobre las dinámicas organizacionales, entre otros asuntos. Las conductas asumidas por los asociados frente a esta herramienta de comunicación fue de aprobación, gusto e interés.

Con ella, han venido obteniéndose algunos logros importantes tales como la asistencia puntual a las reuniones programadas, el incremento de las expectativas y de la participación frente a las actividades y capacitaciones realizadas. La cobertura directa de la información es de aproximadamente un 96.0%, dado que aún hay asociados analfabetas.

✓ INSTALACION DE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS CON EL FIN DE RECOGER PROPUESTAS, SUGERENCIAS U OPINIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA COOPERATIVA Y DEVOLVER ALTERNATIVAS DE RESPUESTA.

Al instalar dicho buzón de sugerencias (Ver anexo C) en la primera semana del mes de febrero de 2011, se dio a conocer su propósito a los miembros de la cooperativa, estableciéndose el compromiso de revisarlo cada 15 días e inmediatamente dar respuesta. En caso necesario y posible, acordar inmediatamente y poner en marcha las sugerencias. Esta herramienta tuvo una gran aceptación, por cuanto permitió impulsar la libre expresión de opiniones y mejorar procesos internos, mediante la participación activa, seria y respetuosa de los asociados, a pesar que se trataba de un medio a ser utilizado bajo el anonimato.

Aplicando el indicador n° de sugerencias atendidas/ n° total de sugerencias recibidas*100, se logró un resultado de 71%. Siete de las sugerencias presentadas, se relacionaban con dificultades en las rutas de reciclaje y en proceso de selección, las cuales fueron debidamente estudiadas bajo la orientación y acompañamiento de la Trabajadora Social y arbitradas las medidas correctivas en cinco de ellas. Las otras dos, no pudieron ser resueltas en lo inmediato, por cuanto estaban estrechamente relacionadas con problemas externos a la Cooperativa.

✓ CONCRECION DE ESPACIOS FÍSICOS Y HORARIOS DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

Fue posible establecer dos espacios físicos, el primero en la bodega de la Cooperativa y el segundo en el restaurante la Casona ubicado en la Terminal de

Transportes de Bucaramanga, para el desarrollo de las actividades de capacitación. Además, se concretaron los horarios para llevar a cabo las capacitaciones y promover la participación: cada 15 días se reunirían los grupos conformados por asociados, junto con la estudiante en práctica de Trabajo Social. Los grupos ubicados en la bodega de la cooperativa se citaban en horas de la mañana (7:00 am-7:30) y los grupos de la Casona, en horas de la tarde (2:00 pm-2:30pm), teniendo en cuenta la ubicación de puestos de trabajo y los horarios de los asociados integrantes de cada uno de los grupos.

✓ CONFORMACIÓN DE GRUPOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Cuadro 2. Conformación de grupos para capacitación.

<i>Espacio físico: bodega de la Cooperativa/ Jornada de la mañana</i>	
Primer grupo / Martes	Área de ruta de reciclaje y área de selección
Segundo grupo/ Miércoles	Área de bodega
<i>Espacio físico: terminal de transportes de Bucaramanga/Jornada de la tarde</i>	
<i>Tercer grupo/ Martes</i>	<i>Área de Equipajeros y área de servicio de baños</i>
<i>Cuarto grupo/ Miércoles</i>	<i>Área de equipajeros, área de servicio de baños y asociadas de restaurante.</i>

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. Junio 2011

El primer y segundo grupo se reunían en la misma semana y el tercer y cuarto grupo a la siguiente semana. Con el tercer y cuarto grupos (equipajeros), dado que manejan horarios diurnos y nocturnos, no fue posible reunirlos en su totalidad en un solo día; en consecuencia, se dividieron en dos grupos (lunes y martes); la misma situación hubo de ser enfrentada para el personal del área de servicio de baños (*Ver anexo D*).

Los horarios fueron determinados por consenso y las actividades se desarrollaron dentro de un clima de armonía y autonomía.

✓ SOCIALIZACIÓN CON LOS ASOCIADOS A FIN DE NOTIFICAR SOBRE LA PRIORIZACIÓN DE LAS CAPACITACIONES EN COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

Al inicio de las capacitaciones, se consideró primordial conocer las opiniones de los asociados que se sentían a disgusto con el ambiente laboral, acerca de las relaciones interpersonales con y entre sus compañeros, a fin de especificar un poco más la problemática manifiesta y darle mayor sentido a la actividad educativa. Reunidos los grupos conformados (*Ver anexo E*), se les informó sobre la necesidad de establecer un plan de trabajo con los temas principales a tratar, manifestándose acuerdo grupal respecto a la importancia de desarrollar temas ligados a las relaciones interpersonales y al uso habitual y adecuado de las herramientas formales de comunicación dentro y hacia fuera de la Cooperativa.

✓ ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN RELACIONES INTERPERSONALES

Se elaboró la programación de las capacitaciones en relaciones interpersonales tratando de garantizar que los asociados pudiesen asistir sin afectación de las actividades a su cargo. La programación contó con la aprobación de la Trabajadora Social. Los talleres de capacitación iniciaron la segunda semana de Enero, con una duración de ½ hora, y su contenido sirvió para plasmar un programa de formación en relaciones humanas, el cual fue diseñado teniendo en cuenta la dinámica desarrollada con los asociados. De cinco talleres programados para cada uno de los grupos, solo tres fueron efectuados debido a inconvenientes directamente relacionados con el periodo asignado para la práctica; además, se presentaron inconvenientes con algunos asociados, debido a la necesidad de

cumplir con metas laborales. Los talleres realizados fueron los de calidad humana, trabajo en equipo y respeto, desarrollados todos ellos mediante técnicas de dinámica grupal. El espacio abierto por las sesiones de capacitación sirvió, además, para mantener un flujo de información con las áreas administrativas y de Bienestar, acerca de novedades de la Cooperativa, en las cuales estaban involucrados los asociados. (Ver anexo F)

✓ DISEÑO DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA DE SALIDA

Debido a la situación de ausencia o absentismo, retiro voluntario y rotación constante de personal, fue necesario implementar una herramienta que permitiera conocer de primera mano las razones por las cuales se venía presentando continuamente dicha situación; para ello, se diseñó un formato de entrevista de salida (Ver anexo G), con solo cinco preguntas. La herramienta fue presentada al comité administrativo, aprobada y aplicada en un 100% de los casos presentados. Se trata de una herramienta que, al permitir precisar información, sirve como guía a los administradores de la Cooperativa, para que tomen los correctivos que se consideren necesarios, a fin de garantizar mayor estabilidad del personal a ella vinculado.

✓ APLICACION Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE CONTIENE LA PROPUESTA PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN¹⁰⁸

La propuesta diseñada por la anterior practicante en Trabajo Social, para desarrollar programas de inducción y re inducción sobre aspectos organizacionales y doctrina Cooperativa a los nuevos y antiguos integrantes de la Cooperativa, fue aplicada en un ambiente de comunicación y participación,

¹⁰⁸ Actividad basada en la propuesta del proyecto de: BADILLO, Johanna. Informe de práctica académica- planeación cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicios, COOPRESER Ltda.2010.

facilitando a los asociados mayor seguridad y aceptación de su lugar de trabajo, evidenciándose que este tipo de actividades permite una rápida adaptación e integración en los miembros, favoreciendo la identidad y el sentido de pertenencia hacia la cooperativa.

En la primera semana de febrero, fueron diseñados y presentados al Área de Bienestar los dos elementos que permitieron socializar de una forma pedagógica la ubicación organizacional, entre los que se encuentran presentaciones virtuales y físicas (*Ver anexo H*). El número de ítems contenidos en el programa de inducción y re inducción eran 8 y todos fueron incluidos en el programa:

1. Ubicación institucional
2. Concepto y características de cooperativismo
3. Misión, visión, objetivo y valores de la cooperativa
4. Funciones-deberes y responsabilidades
5. Riesgos laborales
6. Convenios y servicios
7. Compensaciones-beneficios
8. Identidad y colaboración con la cooperativa

✓ *PRESENTACIÓN DE LA COOPERATIVA MEDIANTE EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN*

Para los días 8 y 11 de febrero fue aprobado adelantar el programa de inducción con 10 personas que se encontraban en proceso de vinculación a las áreas de selección-ruta de reciclaje y servicios de aseo, actividad que fue iniciada con un desayuno de trabajo ofrecido por Bienestar. La actividad desarrollada, permitió constatar la efectividad del programa diseñado, con un 100% de cumplimiento.

CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PRIMER OBJETIVO

Tabla.2 Matriz de Cumplimiento de metas

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE GESTION	ALCANCES
Identificar canales de comunicación existentes y sugerir sobre nuevos canales que se requieren.	Proponer mínimo 5 canales de comunicación a niveles internos y externos.	$\frac{\text{Nº de canales de comunicación aprobados}}{\text{Nº total de canales de comunicación propuestos}}$	Esta meta se alcanzo en un 100%
Instalar un buzón de sugerencias con el fin de recoger propuestas, sugerencias u opiniones relacionadas a la mejora de la cooperativa y dar alternativas de respuesta.	Cada 15 días revisar buzón de sugerencias y analizarlas con la administración, buscando posibles soluciones.	$\frac{\text{Nº de sugerencias atendidas}}{\text{Nº total de sugerencias recibidas}}$	Teniendo en cuenta el indicador de medición, esta meta se alcanzo en un 95%.
Cartelera de información	Instalar la cartelera de información en el terminal de transportes dirigido a equipajeros y servicios varios.	$\frac{\text{Nº de información duplicada y acciones retribuidas de acuerdo com la información}}{\text{Nº total de informaciones publicada*100}}$	Meta alcanzada en un 100%
Concretar espacios físicos y horarios de participación y desarrollo de las capacitaciones	Definir el espacio físico y organizar los horarios de los asociados para dichas capacitaciones	$\frac{\text{Nº de de capacitaciones realizadas}}{\text{Nº total capacitaciones programadas}}$	Se cumplió en un 100% la meta planteada
Conformación de grupos para el desarrollo del programa de capacitación.	Organizar por área los grupos a capacitar.	$\frac{\text{Nº de grupos capacitados}}{\text{Nº grupos conformados para la capacitación}}$	Esta meta se alcanzo en un 100%.
Socialización con los asociados a fin de notificar sobre la priorización de las siguientes capacitaciones: comunicación y relaciones interpersonales o refuerzo de conocimientos técnicos propios de la cooperativa	Llevar a cabo tres talleres cada 15 días en cada área enunciada.	$\frac{\text{Nº de talleres ejecutados}}{\text{Nº total de talleres programados*100}}$	De acuerdo a los indicadores de gestión la meta cumplió solo un 60%.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE GESTION	ALCANCES
Elaboración de un programa de capacitación en relaciones interpersonales	Diseñar el programa y presentarlo al área de bienestar para su debida aprobación.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reuniones realizadas para su aprobación}}{\text{N}^\circ \text{ total de veces de programación para su debida presentación}}$	La meta se logro en un 100%
Diseño del instrumento: entrevista de salida	Diseñar el instrumento y presentarlo al área de bienestar para su debida aprobación.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reuniones realizadas para su aprobación}}{\text{N}^\circ \text{ total de veces de programación para su debida presentación}}$	Esta meta se cumplio en un 100%.
Recopilación y organización de la información que contiene la propuesta programas de inducción y re inducción ¹⁰⁹	recopilar la información requerida de acuerdo a la herramienta que se propuso	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ítems aprobados en la herramienta pedagógica}}{\text{N}^\circ \text{ total de ítems contenidos para elaborar la herramienta pedagógica}}$	Esta meta alcanzo el 100%
Diseño de elementos pedagógicos que apoyan el programa de inducción y re inducción.	Presentar al comité administrativo y sean aprobados los dos elementos pedagógicos que permiten la debida presentación corporativa.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total de elementos presentados}}{\text{N}^\circ \text{ total de elementos propuestos}}$	Esta meta se cumplió a cabalidad en un 100%.
llevar a cabo la presentación corporativa mediante el programa de inducción y re inducción	Convocar según el área a los asociados para la realización de actividad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ personas que asistieron por áreas al programa de inducción y re inducción}}{\text{N}^\circ \text{ total de personas por área}}$	Meta cumplida en un 100%

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. Junio 2011

Segundo objetivo. ***Impulsar sistemas de gestión de comunicación a niveles externos, por medio del contacto directo con la población en general,***

¹⁰⁹ Actividad basada en la propuesta del proyecto de: BADILLO, Johanna. Informe de práctica académica- planeación cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicios, COOPRESER Ltda.2010.

buscando el fortalecimiento en la calidad de relación y la cultura del manejo adecuado del reciclaje.

✓ *DISEÑO DE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS (ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE IMPULSA LA COOPERATIVA).*

Como herramienta de comunicación externa, fue elaborada una carta de presentación del Portafolio oficial de servicios que presta la Cooperativa. En dicho documento se precisa el alcance de la labor social que desarrolla la organización, como complemento a la actividad del reciclaje. Luego de dos presentaciones, el documento fue aprobado por el Consejo de Administración. (Anexo I).

✓ *ACERCAMIENTO A INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARA PROPONER LA REALIZACIÓN DE EDUCACIÓN EN RECICLAJE Y FOMENTAR LA RELACION ENTRE COOPRESER Y LA INSTITUCION.*

Para dar a conocer la Cooperativa, las personas que la integran, las actividades que desarrolla y, paralelamente, para promover el reciclaje, se llevó a cabo un acercamiento en tres colegios: dos de Floridablanca (Colegio Técnico Industrial José Elías Puyana y Colegio Integrado San José) y uno de Bucaramanga (Colegio la Normal Superior) durante los meses de Noviembre y Diciembre.

Para ello, se elaboró una propuesta educativa, impulsando la campaña “yo reciclo y la tierra respira”. Los colegios Normal Superior e Integrado San José permitieron el desarrollo de la propuesta. El otro colegio asumió una actitud negativa, argumentando que los estudiantes se encontraban en semanas de recuperación

✓ INICIACION DEL PROCESO EDUCATIVO EN LOS COLEGIOS QUE ACEPTARON LA PROPUESTA.

Explicación detallada del proyecto de educación comunitaria que desarrolla COOPRESER, fue dada a conocer a los rectores de las dos instituciones educativas.. Con ellos mismos se concretó la programación correspondiente a la actividad prevista. (Ver anexo J).

Durante la segunda semana de Noviembre los colegios fueron visitados por un equipo interdisciplinario, cuyos miembros desarrollaron la campaña a partir de las 9 de la mañana hasta las 12 del medio día y de las 2 de la tarde hasta las 5 de la tarde.

Durante el ejercicio realizado pudo constatarse que a los estudiantes les han inculcado la cultura sobre el cuidado del medio ambiente y el reciclaje, lo cual facilitó la labor prevista. Los estudiantes se comprometieron a realizar una prueba piloto de aporte de materiales reciclables, los cuales serían recolegidos por COOPRESER el día 19 de Noviembre. La actitud positiva asumida por los estudiantes al respecto, permitió el éxito de la actividad y el establecimiento de una relación permanente entre los colegios y la Cooperativa.

CUMPLIMIENTO DE METAS DEL SEGUNDO OBJETIVO

Tabla.3 Matriz de cumplimiento de Metas

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE GESTION	ALCANCES
Diseñar un instrumento de comunicación externa que refuerce el portafolio de servicios contenga las	Diseñar el instrumento y presentarlo al área de bienestar para su debida aprobación.	Nº de reuniones realizadas para su aprobación <hr/> Nº total de veces de programación para su debida	La meta se cumplió en un 100%

actividades de responsabilidad social que realiza la Cooperativa		presentacion	
Acercamiento a instituciones educativas para proponer la realización de educación en desarrollo sostenible y asimismo ponerla en practica	Involucrar al menos tres instituciones educativas a la actividad	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de instituciones que aceptaron la propuesta}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de instituciones visitadas}}$	Solo se cumplió en un 66%, debido al tiempo en que se visitaron los colegios
Iniciar la educación en las instituciones, que facilitaron el ingreso para el desarrollo de la actividad	Realizar la educación durante dos semanas como máximo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de instituciones educadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de instituciones que aceptaron La propuesta}}$	De acuerdo al indicador se cumplió la meta en un 100%.

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. Junio 2011

Tercer objetivo. ***Promover programas de bienestar social entre los asociados, sus familias y la cooperativa, mediante actividades recreativas en busca de fortalecer la identificación, participación y pertenencia en los asociados.***

✓ CARTELERA DE CUMPLEAÑOS

La cartelera de cumpleaños (Ver anexo K) fue ubicada en las instalaciones de la Cooperativa en un lugar visible a los miembros en general. Su contenido se estructuró con base en la información registrada en el banco de datos de los asociados.

✓ PROMOCION DE ACTIVIDADES DE INTEGRACION ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA, FORTALECIENDO EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL COMPAÑERISMO.

En el mes de diciembre se inició en las instalaciones de COOPRESER, una actividad de integración para promover el compañerismo y el trabajo en equipo, con el personal de bodega, selección, ruta de reciclaje y administración de la Cooperativa. El personal de barrido, equipajeros y servicio de baños no fue vinculado debido a razones de trabajo y, localización de su actividad laboral. Esta actividad consistió en que durante los nueve días de la novena de aguinaldos (*Ver anexo L*) cada área debía organizar el día asignado, a partir de una programación diseñada por la Administración, presentar la novena de aguinaldo y un compartir entre sus compañeros. La actividad se cumplió a cabalidad, con asistencia oportuna y participación amplia.

✓ *INTEGRACIÓN CON LOS NIÑOS DE LOS ASOCIADOS EN EDADES ENTRE LOS 0 Y 9 AÑOS CON MOTIVO DE LA FIESTA DECEMBRINA.*

Durante el mes de Diciembre se gestionó una actividad de integración, a fin de involucrar a los niños entre 0 y 9 años hijos de los asociados y colaboradores de la Cooperativa. La necesidad de recursos para apoyar la actividad, llevó previamente al establecimiento de contactos (*Ver anexo M*) con proveedores y clientes, a fin de solicitarles una contribución solidaria. Entre los proveedores, fueron seleccionados: Megaceros, Plásticos Uribe, Distriarce, Báscula Electrónica Bulevar, Productos de Aseo Claridad, Funeraria San Pedro, Freskaleche, Tipografía Omega, Surtimarcas, Líder tiendas, estación de servicio La Gacela, Ingequimicas y Global Reciclyng.

Obtenidos algunos regalos y aportes monetarios, se programó (salón, ambientación, actividades de recreación) la fiesta de los niños (*Ver anexo N*), realizándose con éxito el Domingo 2 de Enero de 2011(*Ver anexo P*).La participación activa de cuarenta niños y sus respectivos padres y el grado de integración que permite, sugiere la necesidad de mantener abierto este espacio recreativo para los siguientes años, sobre la base de un censo familiar de los asociados (*Ver anexo O*).

Finalmente, fueron elaboradas y entregadas cartas de agradecimiento (*Ver anexo Q*) a cada una de las empresas que hicieron posible la fiesta de integración de los niños y niñas, hijos de los asociados y asociadas.

CUMPLIMIENTO DE METAS DEL TERCER OBJETIVO

Tabla.4. Matriz de Cumplimiento de Metas

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES DE GESTION	ALCANCES
Cartelera de cumpleaños	Buscar, organizar y actualizar permanentemente las fechas de cumpleaños de los asociados Felicitación mensual al grupo de personas que cumplen años en el mes.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de asociados felicitados por medio de cartelera}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de asociados de cumpleaños}} * 100$	La meta alcanzó un 100%
Promover actividades de integración entre los miembros de la cooperativa	Participación del 100% de los asociados en una actividad de integración.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de áreas que participaron en la actividad}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de áreas involucradas en la actividad}}$	La meta solo cumplió el 100%.
Realizar integración con los niños de los asociados en edades entre los 0 y 9 años con motivo de la fiesta decembrina.	Realizar un censo de los niños de los asociados Buscar recursos económicos con los proveedores de la cooperativa	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de niños que asistieron a la integración}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de niños invitados}}$	De acuerdo a la meta se cumplió en un 81%.

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. Junio 2011

4.6. ANALISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO

La práctica académica adelantada en COOPRESER, permitió a la estudiante abrir nuevas miradas analíticas y propositivas frente a las vivencias y situaciones recogidas en el diagnóstico (matriz DOFA), las cuales, si bien es cierto no fueron articuladas a un verdadero proceso, sí contribuyeron en forma de actividades aparentemente independientes, a reducir el impacto negativo que ellas venían

generando en la dinámica organizacional de COOPRESER. Se utiliza acá la expresión “aparentemente”, por cuanto, de todas maneras, sí existió a lo largo de la práctica la preocupación por una articulación entre las actividades que se proponían y las situaciones consideradas problemáticas para la organización, Prueba de ello, es la relación directa entre situaciones- objetivos planteados y entre objetivos y acciones desarrolladas.

Las actividades formuladas como Plan de trabajo, fueron adelantadas en conjunto con la Trabajadora Social, la estudiante en práctica y regularmente con otras instancias de la organización, enfatizando siempre en la necesidad de fortalecer la comunicación interna y externa, para tratar de impactar positivamente el ambiente laboral. Durante la intervención, la estudiante gozó de autonomía para elegir los procedimientos de acción a ser utilizados.

Los recursos necesarios fueron proveídos en el momento en se requirieron. Sin embargo, durante el mes de Diciembre hubo una pequeña afectación debido a la congestión laboral y administrativa que se presenta en las actividades de la Cooperativa, por cuanto es una época en que se incrementa el reciclaje y su mercadeo se torna difícil, afectándose el espacio físico disponible, situación agravada por el invierno, que dificultó el desempeño laboral de la organización. También hubo ciertas restricciones por la carencia de recursos tecnológicos necesarios para trabajar adecuadamente. Sin embargo, el trabajo en equipo, la cooperación, el agradable ambiente y la habilidad para la resolución de dificultades por parte del equipo administrativo, permitió darle continuidad a la práctica, sin mayores tropiezos. Ello facilitó la realización de las jornadas de capacitación y demás actividades programadas con un gran interés entre los asociados por participar, integrarse y, mejorar sustancialmente las relaciones entre ellos, convencidos que los avances a lograr en este sentido, repercutirían en su crecimiento personal y organizacional.

Por tanto, se obtuvieron avances, el progreso logrado durante la primera etapa para el fortalecimiento de la cultura organizacional, la identidad y la imagen, etapa que consistió en procesos de formación y sensibilización mediante la promoción del uso habitual y adecuado de herramientas comunicativas existentes y otras nuevas en la Cooperativa, de las que los asociados se hicieron partícipes.

Del mismo modo, la participación, motivación, innovación y creatividad, fueron elementos esenciales para el Trabajo Social en la integración con los asociados, con miras a fortalecer relaciones interpersonales y contribuir al ambiente laboral positivo, mediante el aprendizaje de nuevas conductas y la aprehensión de auto resolución de las discrepancias que frecuentemente suelen presentarse entre compañeros de trabajo. A pesar que la práctica está inserta en el área organizacional, durante su transcurso, se manejaron diferentes metodologías de intervención en caso, grupo y comunidad, produciendo efectos integradores importantes entre asociados y de éstos con las poblaciones externas a la organización.

Al mismo tiempo, la práctica permitió desarrollar competencias profesionales, aptitudes de liderazgo, manejo de grupos, gestión de cambios y refuerzo de habilidades para la expresión en público.

4.7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Durante el desarrollo de la práctica, la estudiante apoyó actividades esporádicas relacionadas con Trabajo Social, destacando la capacidad de acompañar procesos de mejoramiento continuo de la organización.

Entre las actividades adicionales se destacan:

Selección de Personal

Acompañamiento a procesos de provisión del talento humano

Apoyo a Bienestar en procesos de reclutamiento de personal, convocando por medios masivos de comunicación a personas con un perfil que se adaptara a los servicios que la Cooperativa presta a la comunidad.

Bienestar social

Jornada de salud

El día 22 de octubre se programó con el COPASO una jornada de salud (Ver anexo R), en el restaurante LA CASONA, ubicado en la Terminal de transportes de Bucaramanga, en horas de la mañana y en la bodega de COOPRESER, en horas de la tarde, a fin de realizar la jornada de examen de fonoaudiología a todos los asociados de COOPRESER. Los servicios técnico científicos fueron prestados por la ARP SURA.

Todos los asociados convocados asistieron y participaron de dicha jornada, lo cual indica que las capacitaciones en salud ocupacional han influido en la cultura del auto cuidado que deben mantener con relación a su salud. .

Acompañamiento y orientación al COPASO

El día 10 de noviembre del 2011, en horas de la tarde, se llevó a cabo una reunión con los miembros del COPASO, quienes participaron activamente en el desarrollo de cada una de las situaciones que fueron analizadas:

- ❖ Son pocos los asociados que están utilizando los elementos de protección personal, razón por la cual los supervisores deben estar pendientes, dando ejemplo, pero también llamando la atención cuando ello sea necesario.
- ❖ El presidente del consejo es una persona quien con sus conductas contraría las normas que la Cooperativa ha impuesto para todos los

asociados (alcohol y EPP).

- ❖ No todos los miembros del COPASO asisten a las reuniones programadas.
- ❖ Se deben programar algunos cursos con el SENA en materia de mantenimiento de maquinas hidráulicas, economía familiar y cocina, este último, para apoyar el mejor desenvolvimiento del restaurante La Casona.

Esta experiencia permitió conocer diversas problemáticas que se presentan entre los asociados, como: el irrespeto entre algunos de ellos, la deficiente presentación de las mujeres que están en la ruta de reciclaje, el desconocimiento de la prevención de enfermedades y planificación familiar.

Observación y análisis a la ruta de reciclaje.

Se llevó a cabo un acompañamiento a la ruta de reciclaje, el día 26 de Enero, detectándose las siguientes dificultades:

- a. No cubrimiento durante el día del área total asignada por recorrido, debido a los frecuentes retrasos en las horas de inicio de la actividad. Para buscar solución al problema, se elaboró carta a la representante legal para que se hiciera vocera de la inquietud ante el consejo de administración. La idea era que se establecieran nuevos horarios de iniciación de la actividad, de tal manera que, al salir más temprano, se garantizara la culminación diaria de la tarea programada y se evitara la acumulación de trabajo para el día siguiente, con el consiguiente trastorno de toda la programación de la Cooperativa. A su vez, se facilitaría un retorno más temprano de los asociados a sus hogares.
- b. La exposición al sol de las asociadas que realizan los recorridos para el reciclaje, les genera deshidratación. Se propuso que en cada uno de los vehículos recolectores se dispusieran neveras para conservar fríos los líquidos que los asociados traen de sus casas para su consumo durante la labor.
- c. La relación con las supervisoras de recorrido suele ser conflictiva por la actitud autoritaria de las mismas. Por ello se propuso continuar con la realización de

talleres de integración, con dinámicas que ayuden a fortalecer las relaciones, el trabajo en equipo y la motivación.

Responsabilidad social

✓ Actividades de educación comunitaria

Convenio entre la Electrificadora de Santander y COOPRESER.

En el marco de un convenio firmado con la Electrificadora de Santander, el Departamento de Bienestar (Trabajo Social) de la Cooperativa elaboró una programación con el objeto de iniciar capacitaciones sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos en la Empresa. Las sesiones de capacitación se efectuaron en la sede recreativa La Chispa, en horas de la mañana, con participación de los empleados de dicha Entidad (*Ver anexo S*). El personal asistente se mostró receptivo de la temática tratada.

Convenio entre el Área Metropolitana de Bucaramanga, la Gobernación de Santander y COOPRESER.

A partir de un convenio firmado a finales del año 2010 entre el Área Metropolitana de Bucaramanga, la Gobernación de Santander y COOPRESER, se impulsó una campaña llamada Ciclo Vivo, a fin de incentivar a la comunidad para que diera inicio o continuara desarrollando la actividad de reciclaje en la fuente.

Esta campaña se inició el 20 de diciembre, (*Ver anexo T*), encargándose al Departamento de Bienestar la inducción y la supervisión constante a estudiantes universitarios y de colegios que se postularon como educadores para la realización de visitas domiciliarias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, el diseño de carnets, y la entrega de dotación que el educador debía portar para llevar a cabo cada visita.

Durante la supervisión, se fortaleció la información efectiva que cada educador debía proporcionar a la comunidad, en una relación de tres etapas: 1. Dar a

conocer el material reutilizable y su debida selección 2. Entregar un costal para depositar allí el material y 3., Informar acerca del día asignado en que la ruta pasaría por el sector.

La supervisión, permitió observar indiferencia en algunos hogares frente a la temática del reciclaje y la debida separación de los residuos sólidos desde sus viviendas. Sin embargo, en otras residencias se notó interés sobre la importancia de la cultura del reciclaje, comprometiéndose a apoyar a la cooperativa en esta labor.

El acompañamiento por parte de la practicante se hizo durante los meses de Diciembre, Enero y Febrero.

5. EVALUACION DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Logros

La gestión de los sistemas de comunicación permitió desarrollar ideas de mejoramiento en la dinámica de la Cooperativa e intercambiar información veraz a través de toda la organización.

Herramientas comunicativas formales que disminuyen los rumores, el desinterés frente a la participación, la desmotivación y favorecen el planteamiento de iniciativas y movilización de la creatividad, a la vez que fortalecen el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo, la autoestima y la interacción positiva, fueron utilizadas con éxito, mostrando que al convertirlas en rutinarias, pueden favorecer en alta proporción el clima organizacional.

Durante la práctica, prevaleció un clima de confianza y respeto entre los asociados-colaboradores y la estudiante practicante.

La motivación y participación activa de los asociados-colaboradores durante el transcurso de las capacitaciones, fueron una constante.

Se observó interacción, motivación e interés en las actividades de integración entre los asociados-colaboradores

Los asociados fueron proactivos y particularmente receptivos frente a temáticas de reflexión, relacionados con una vida sana, tales como:

- Importancia de la comunicación
- Relaciones interpersonales

- Actitudes y conductas positivas ante la vida (autoestima, trabajo en equipo, respeto, sentido de pertenencia, entre otras)
- Hábitos culturales y deportivos en el empleo del tiempo libre
- Ambiente familiar positivo

En los talleres se tuvo la oportunidad de conocer tanto problemáticas como aspectos positivos a nivel grupal, los cuales están estrechamente relacionados con la distorsión de comunicación entre los miembros de la Cooperativa.

Limitantes

La limitante general, es el tiempo, tanto el destinado a la práctica, como el disponible en los asociados para participar de las actividades programadas. Actividades que se realizan con la intención de generar procesos, fácilmente no logran este objetivo, al truncarse por el escaso tiempo del que se dispone. Ello produce frustraciones y desmotivaciones colectivas que afectan futuros emprendimientos

Áreas de trabajo dispersas y horarios diversos, complican la práctica, sobre todo para reuniones de reflexión o jornadas de capacitación, limitando el involucramiento de los asociados., por ej, el personal dedicado al barrido de calles que no pudo participar de las actividades.

Los escasos recursos económicos disponibles y la inadecuada infraestructura, constituyeron limitantes secundarias para el desarrollo de actividades de Bienestar que integren a todo el personal.

Roles desempeñados por Trabajo Social:

Dentro del actuar de la profesión del Trabajo Social en el Área organizacional en el campo de COOPRESER Ltda., se hizo necesario el desempeño de los siguientes roles:

- Organizador social e institucional, en la provisión del talento humano
- Gestor de conocimiento, que guía mediante procesos de transformación a los asociados y asociadas hacia activos intelectuales, orientados en beneficios comunes, el mejoramiento en el desempeño laboral y la calidad de vida.
- Gestor de cambio mediante procesos de organización desde el Área de Bienestar.
- Facilitador en los procesos de comunicación a nivel interno y externo de la organización.
- Promotor de la participación activa en los miembros de la organización, incentivando al planteamiento de estrategias de desarrollo y crecimiento, con miras al mejoramiento de la calidad de vida de dicha población.
- Impulsor de relaciones interinstitucionales dentro de la promoción de la cultura del reciclaje y los beneficios que ésta aporta a nivel social y ambiental.

6. CONCLUSIONES

- El Trabajo Social organizacional representa un desafío para el profesional, ya que liga, además del conocimiento del área, una serie de conceptos, comprensiones, estrategias, etc., relacionadas con la complejidad de la realidad social con la cual trabaja; ello obliga estar en una dinámica de permanente actualización tanto en temas sociales como legales que le aporten capital intelectual en el momento de participar en la transformación organizacional real.
- La intervención en la práctica académica, permite al estudiante poner en acción el conjunto de conocimientos teóricos, destrezas y actitudes esenciales para el ejercicio de su profesión, reconocer sus habilidades y fortalezas, aportar al campo de práctica una mirada crítica respecto a su estado y dinámicas, elaborar y ejecutar propuestas y/ alternativas de solución claras y realizables frente a problemáticas diagnosticadas técnicamente, facilitar avances de la cultura participativa, en la cual los sujetos sean los actores claves de su proceso de desarrollo y mejoramiento continuo a diferentes niveles.
- Hoy en día las organizaciones se interesan más en el estudio de las personas puesto que son fundamentales para su crecimiento y éxito, de modo que COOPRESER no es la excepción y desde el Departamento de Bienestar se apoyan proyectos orientados a reconocer las características propias de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos de cada uno de los asociados y de la organización en general.

- COOPRESER, para el fortalecimiento y mantenimiento de las buenas relaciones a niveles interno y externo requiere darle continuidad a la gestión adecuada de comunicación, inserta en la cultura organizacional, de tal manera que permita reforzar los logros obtenidos con las acciones descritas en este documento, manteniendo de esta manera un adecuado clima organizacional. y una mejora permanente en la calidad de los procesos que desarrolla.
- Por medio de mecanismos prácticos en gestión comunicacional, es viable crear un cambio actitudinal de valores, de cultura organizacional y compromiso laboral (identidad), que permita cohesión grupal y una relación productiva con el trabajo, para mantener a los sujetos de intervención incentivados e identificados con los objetivos organizacionales, lo cual reporta significativos avances a niveles ambientales, sociales y económicos.

7. RECOMENDACIONES

- Mantener a COOPRESER como campo de práctica académica por cuanto es una organización popular en la que existen muchas áreas y temáticas por explorar, las cuales permitirían desarrollar procesos interventivos de Trabajo Social en la mayoría de áreas profesionales. Incluso, verdaderos procesos, de contar los estudiantes asignados con supervisores de alto nivel de calidad profesional.
- Hacer de las actividades emprendidas en procura de crecimiento y desarrollo, verdaderos procesos con solución de continuidad, de manera tal que se aproveche al máximo cada uno de los avances alcanzados. Es de tener en cuenta que la cooperativa funciona como un sistema y todos sus elementos están interrelacionados, de modo tal que, cualquier cambio necesario o no, planeado o no, afecta al sistema en general.
- Incorporar los avances logrados en las prácticas académicas, por ejemplo en materia metodológica, de diseño de programas, procedimental, etc., parte de la cultura organizacional, de uso efectivo y permanente, no sujetos a la presencia de estudiantes universitarios,
- Mantener la utilización de metodologías lúdicas en las actividades grupales que sean realizadas con los asociados..
- Implementar mecanismos que permitan la incorporación y participación de TODOS los asociados en las actividades programadas, independientemente de la actividad laboral que realicen o de su área física de ubicación.

- Arbitrar acciones que permitan el mejoramiento de la infraestructura con que cuenta la Cooperativa y habilitar algunos espacios que faciliten la realización de las actividades programadas para el desarrollo organizacional de la Cooperativa.
- Diseñar una ficha de datos de ingreso para las personas naturales que ingresan a la Cooperativa a cubrir ocasionalmente labores en la ruta de reciclaje y selección.

8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

ESTRATEGIA COMUNICATIVA EXTERNA PARA FORTALECER EL PROGRAMA DE EDUCACION COMUNITARIA DE COOPRESER

8.1. JUSTIFICACIÓN

COOPRESER con miras a convertirse en la mejor empresa de servicios públicos de la ciudad, ha venido desarrollando procesos eficientes y certificados; entre éstos, la educación comunitaria en separación de residuos en la fuente, programa direccionado a crear el hábito en la población externa de la separación y almacenamiento de material reciclable para posteriormente ser facilitados a quienes son los responsables de su recolección “ruta de reciclaje de la cooperativa”.

COOPRESER ha obtenido logros en la responsabilidad ciudadana con respecto al manejo de los residuos sólidos, mediante el programa en cuestión puesto que por medio de estrategias educativas se ha sensibilizado a la población de Bucaramanga sobre el daño ambiental generado por el inadecuado manejo y disposición final de residuos sólidos, demostrando ser un buen medio para contribuir al mejoramiento de la vida comunitaria. En este sentido, ha marcado gran relevancia la educación comunitaria debido al impacto positivo. Sin embargo es ideal innovarla e intensificarla en diversos sectores asignados a COOPRESER, ya que a pesar del esfuerzo de la cooperativa todavía existen hogares y conjuntos residenciales donde la falta de compromiso se refleja en el manejo inadecuado de los residuos sólidos, las personas no reconocen y no separan lo que es realmente basura de lo que se puede reciclar, así mismo puede parecer un esfuerzo inútil, si no se conocen los beneficios del reciclaje para el medio ambiente. Generalmente,

para lograr un cambio de hábitos la población requiere de una información veraz y confiable acerca de lo que constituye un problema social y ambiental y, para ello es útil la utilización de campañas sostenidas de educación comunitaria.

Por tanto, se propone fortalecer la educación comunitaria mediante la implementación de una estrategia comunicativa externa, la cual se desarrolle en escenarios lúdicos para la interacción con la comunidad, como los posibilitados por el “programa oficial de recreovías¹¹⁰”, manejado para el caso de Bucaramanga por el INDERBU y con otras instituciones como INDERFLORIDA, así como oportunidades que puedan ser abiertas en concertación con organizaciones comunales de diferente tipo.

8.2. OBJETIVOS

8.2.1. Objetivo general

Contribuir a la ampliación de la participación comunitaria en el proceso del reciclaje, mediante nuevas estrategias de comunicación externa que a su vez, ayuden a afianzar el trabajo que en el campo ambiental ejerce la cooperativa.

8.2.2. Objetivos específicos

- Incrementar información en barrios y conjuntos residenciales ubicados en los municipios de Floridablanca y Bucaramanga que se encuentran asignados a

¹¹⁰ Es la adaptación del espacio público en la malla vial de Ciclovía, Sistema Distrital de Parques, zonas residentes y Centros Comerciales para la realización de actividad física dirigida mediante una propuesta metodológica variada que afecta a toda la comunidad, sin distinción de etnia, edad, género o condición social con un enfoque de: cultura, educación y salud. Recreovía. [artículo de Internet] Disponible en: <http://cicloviarecreativa.uniandes.edu.co/espanol/promocion/anexos/Taller/apoyo/RECREOVIA%202009.pdf>[citado Enero 2011]

COOPRESER, sobre el reciclaje, mediante nuevas estrategias comunicativas relacionadas con el deporte.

- Afianzar el reconocimiento que tiene COOPRESER, como cooperativa que aporta al cuidado del medio ambiente, generación de empleo y desarrollo humano, así como la importancia de la labor del recuperador en el proceso de aprovechamiento del material reciclable.

POBLACIÓN OBJETIVO.

La población seleccionada para el desarrollo de la presente propuesta se halla entre los barrios y conjuntos de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca asignados a COOPRESER para la recolección de material reciclable, del total de la población atendida se escogieron aquellos sectores cuyo porcentaje de vinculación es menor al 50% con relación al número total de hogares.

El porcentaje de vinculación es el resultado de dividir el número de usuarios que están vinculados a la ruta de reciclaje entre el total de hogares de cada sector o conjunto residencial, se escogió como regular y poca vinculación los barrios que se encuentran en rango menor al 50%, porque allí existe un gran número de usuarios por vincular y material reciclable por recuperar.

El siguiente cuadro muestra el total de barrios y conjuntos ubicados en el municipio de Bucaramanga que actualmente se encuentran asignados a COOPRESER por el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Tabla.5 Vinculación de usuarios COOPRESER de Bucaramanga

RESUMEN VINCULACION USUARIOS COOPRESER ENERO 2012 BUCARAMANGA					
	BARRIOS	No. VIVIENDAS	USUARIOS VINCULADOS	PROM. REGISTRO POR MES	% VINCULACION
CONJUNTO	Boulevard del Cacique	269	131	1572	49
CONJUNTO	Hacienda del Cacique	61	38	380	62
CONJUNTO	Cacique Imperial	87	42	571	48
CONJUNTO	Altos de Cantarela	25	25	400	100
CONJUNTO	Britania	120	80	520	67
CONJUNTO	Quintas del Cacique	50	30	360	60
CONJUNTO	Santa Bárbara	133	78	904	59
CONJUNTO	Girasoles	255	145	1556	57
CONJUNTO	miradores del cacique	265	77	377	29
BARRIO	Ciudad Bolívar	909	369	6199	41
BARRIO	Mutis	1.621	921	16578	57
BARRIO	Monteredondo	1.148	304	3648	26
CONJUNTO	Plaza mayor	276	90	648	33
BARRIO	Manzanares	220	79	474	36
BARRIO	Naranjos	445	161	966	36
CONJUNTO	Conjunto Metrópolis II	80	41	123	51
CONJUNTO	Conjunto Metrópolis I	100	83	498	83
CONJUNTO	Conjunto Palmeras	80	38	228	48
BARRIO	Bucaramanga	435	368	2208	85
CONJUNTO	Plaza Real	80	43	258	54
BARRIO	Prados del Mutis	225	201	1507	89
BARRIO	Canelos	351	253	1518	72
CONJUNTO	Condominio Real del Llano	85	46	276	54

RESUMEN VINCULACION USUARIOS COOPRESER ENERO 2012 BUCARAMANGA					
	BARRIOS	No. VIVIENDAS	USUARIOS VINCULADOS	PROM. REGISTRO POR MES	% VINCULACION
BARRIO	diamante II	2.150	1456	20384	68
CONJUNTO	Villa nueva del Campo	122	78	786	64
CONJUNTO	Colseguros Sur	70	40	654	57
BARRIO	Fontana	569	210	1764	37
BARRIO	la Salle	249	131	1938	53
BARRIO	la victoria	1.304	622	8708	48
BARRIO	nueva fontana	59	25	150	42
BARRIO	Provenza	3.094	1856	17075	60
BARRIO	El Cristal	328	183	1464	56
BARRIO	puerta del sol	126	24	288	19
BARRIO	Pablo VI	471	265	3180	56
BARRIO	Concordia	242	111	666	46
BARRIO	Antonia Santos	758	338	2028	45
BARRIO	Candiles	368	225	1350	61
BARRIO	San Miguel	625	362	2461	58
BARRIO	Ricaurte	473	235	1598	50
BARRIO	Alarcón	849	358	2720	42
BARRIO	San Francisco	870	396	3801	46
BARRIO	La joya	1.015	550	5500	54
BARRIO	Campo Hermoso	1.617	863	5178	53
BARRIO	Quinta Estrella	461	200	1200	43
BARRIO	Gómez Niño	231	122	732	53

Fuente: COOPRESER. Manual

El siguiente cuadro muestra el total de barrios y conjuntos ubicados en el municipio de Floridablanca que actualmente se encuentran asignados a COOPRESER por el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Tabla.6. Vinculación de usuarios COOPRESER de Bucaramanga

RESUMEN VINCULACION USUARIOS COOPRESER ENERO 2012 FLORIDABLANCA				
BARRIO	No. VIVIENDAS	USUARIOS VINCULADOS	PROM. REGISTRO POR MES	% VINCULACION
Molinos altos	166	158	1896	95
lagos IV	126	106	1166	84
lagos II	1.706	1313	16412	77
Jardín limoncitos	817	298	2682	36
Limoncito	680	449	3592	66
lagos III	536	417	2502	78
lagos I	491	397	3970	81
ciudad valencia	741	481	5215	65
Centro	1.929	1044	8352	54
Rosales	242	397	1985	164
Cañaveral	1.200	262	2096	22
molinos bajos	261	176	1936	67

Fuente: COOPRESER Manual

Finalmente los siguientes cuadros señalan con color los sectores seleccionados para el desarrollo de la propuesta, para lo cual el municipio de Bucaramanga cuenta con 18 sectores y el municipio de Floridablanca con 2 sectores por debajo del 50%.

Tabla 7. Porcentaje de los sectores de Bucaramanga

CATEGORIA	SECTORES DE BUCARAMANGA	PORCENTAJE VINCULACION
BARRIO	puerta del sol	19%
BARRIO	Monteredondo	26%
CONJUNTO	miradores del cacique	29%
CONJUNTO	Plaza mayor	33%
BARRIO	Manzanares	36%
BARRIO	Naranjos	36%
BARRIO	Fontana	37%
BARRIO	Ciudad Bolívar	41%

CATEGORIA	SECTORES DE BUCARAMANGA	PORCENTAJE VINCULACION
BARRIO	Alarcón	42%
BARRIO	nueva fontana	42%
BARRIO	Quinta Estrella	43%
BARRIO	Antonia Santos	45%
BARRIO	San Francisco	46%
BARRIO	Concordia	46%
CONJUNTO	Conjunto Palmeras	48%
BARRIO	la victoria	48%
CONJUNTO	Cacique Imperial	48%
CONJUNTO	Boulevard del Cacique	49%
BARRIO	Ricaurte	50%
CONJUNTO	Conjunto Metrópolis II	51%
BARRIO	la Salle	53%
BARRIO	Gómez Niño	53%
BARRIO	Campo Hermoso	53%
CONJUNTO	Plaza Real	54%
CONJUNTO	Condominio Real del Llano	54%
BARRIO	La joya	54%
BARRIO	El Cristal	56%
BARRIO	Pablo VI	56%
BARRIO	Mutis	57%
CONJUNTO	Girasoles	57%
CONJUNTO	Colseguros Sur	57%
BARRIO	San Miguel	58%
CONJUNTO	Santa Bárbara	59%
BARRIO	Provenza	60%
CONJUNTO	Quintas del Cacique	60%
BARRIO	Candiles	61%
CONJUNTO	Hacienda del Cacique	62%
CONJUNTO	Villa nueva del Campo	64%
CONJUNTO	Britania	67%
BARRIO	diamante II	68%
BARRIO	Canelos	72%
CONJUNTO	Conjunto Metrópolis I	83%
BARRIO	Bucaramanga	85%
BARRIO	Prados del Mutis	89%
CONJUNTO	Altos de Cantarela	100%

Fuente: COOPRESER Manual

Tabla 8. Porcentaje sectores de Floridablanca

CATEGORIA	SECTORES DE FLORIDABLANCA	% VINCULACION
BARRIO	Cañaveral	22%
BARRIO	Jardin limoncitos	36%
BARRIO	Centro	54%
BARRIO	ciudad valencia	65%
BARRIO	Limoncito	66%
BARRIO	molinos bajos	67%
BARRIO	lagos II	77%
BARRIO	lagos III	78%
BARRIO	lagos I	81%
BARRIO	lagos IV	84%
BARRIO	Molinos altos	95%
BARRIO	Rosales	99%

Fuente: COOPRESER Manual

METODOLOGIA DE LA INTERVENCIÓN.

Proceso de implementación de la propuesta

Exposición institucional.

Presentación de la propuesta ante el representante legal de COOPRESER para el conocimiento de esta y su posterior aprobación.

Exposición interinstitucional

Acercamiento a las instituciones deportivas INDERBU E IDEFLORIDA para la presentación de la propuesta, y búsqueda de acuerdos para su implementación.

Acercamiento a la población externa

Programación de reuniones de presentación de propuesta por parte de COOPRESER a las juntas de acción comunal de los barrios y conjuntos residenciales, a fin de lograr la necesaria participación poblacional en la misma.

Asignación de espacio físico.

En mutuo acuerdo con los representantes de los barrios y conjuntos residenciales, decidir los lugares más adecuados para el desarrollo de actividades deportivas y educativas que faciliten los procesos educativos provistos dentro de la propuesta.

Promoción

En los espacios físicos establecidos, se ubicaran puntos de información en donde permanecerán asociados seleccionados de acuerdo al perfil que se requiere para esta actividad, con habilidades de comunicación y expresión oral.

Así mismo en los puntos de información se harán reuniones con los participantes voluntarios, quienes tendrán la oportunidad de resolver las dudas que se presenten durante la presentación del programa de reciclaje.

Se efectuaran campañas visuales y auditivas utilizando como herramientas los pendones, volantes y perifoneo.

Organización responsable

Miembros de las juntas de acción comunal de cada sector seleccionado

Instituciones deportivas (recreoivia)

Grupos de recuperadores organizados

Área de Bienestar de Coopreser (Trabajo Social)

PROGRAMACION

Tabla 9. Programación de la presente propuesta

ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES	RESPONSABLES
Establecer alianzas entre COOPRESER e instituciones deportivas (recreoivia) del Área Metropolitana de Bucaramanga, para llevar a cabo la educación comunitaria combinando en deporte con el medio ambiente.	Listado de instituciones deportivas interesadas de trabajar la presente propuesta como responsabilidad empresarial. La estrategia comunicativa se presentará a las organizaciones con las que se establezcan acuerdos.	Numero de instituciones deportivas / Número total de instituciones deportivas del Área Metropolitana de Bucaramanga interesadas y que establecieron alianza con COOPRESER.	Área de Bienestar
Programación para el desarrollo de la educación comunitaria entre la institución deportiva y COOPRESER.	Realizar dos reuniones con cada institución para la debida programación de la educación.	Numero de reuniones efectuadas/ Número total de reuniones programadas.	Área de Bienestar
Establecer puntos de información llamativos en cada sector que se desarrolle la educación comunitaria.	Ubicar dos puntos de información.	Número de puntos ubicados/ Número total de puntos de información proyectados*100	Área de Bienestar
Asignar y capacitar coordinadores y auxiliares para cada punto de información instalado el día de la actividad.	Capacitar a dos coordinadores y dos auxiliares de cada punto.	Numero de capacitaciones realizadas/ Numero de capacitaciones programadas*100 Número de coordinadores que asisten a las capacitaciones/ Número total de coordinadores asignados para que asistan a las capacitaciones*100	Área de Bienestar
Comunicar de forma verbal y escrita a los representantes cada sector seleccionado para la presente actividad, buscando mayor participación activa de los ciudadanos.	Cada sector que participará en la educación, designara a 2 representantes que se encarguen de difundir la información acerca de las actividades y el día y hora programada para realizarlas.	Numero de total de líderes de los sectores/ Número de sectores que participaron en la actividad.	Área de Bienestar

ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES	RESPONSABLES
Realizar la educación comunitaria en los sectores asignados a COOPRESER, aplicando la nueva herramienta.	Visitas a los diferentes sectores planteando las acciones que se desean realizar.	Número total de sectores que participaran en la educación comunitaria con la nueva estrategia/Número de sectores que hasta el momento COOPRESER tiene asignados para la recolección de material.	Área de Bienestar
Evaluación del proceso de capacitación a los coordinadores asignados,	Programar un día por semana reuniones con los coordinadores con el fin de determinar si han difundido apropiadamente la información, despejar dudas y conocer las experiencias obtenidas mediante la interacción con la comunidad.	Número total de reuniones efectuadas / Número de reuniones programadas	Área de Bienestar
Vinculación de viviendas a la ruta del reciclaje.	Vincular el 20% de viviendas en cada sector.	Número total vinculaciones/ Número de vinculaciones acordadas para cada sector.	Área de Bienestar

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. 2012

RECURSOS DE COOPRESER

Recursos humanos

- Trabajadora social y practicante (Área de bienestar)
- Personal administrativo de COOPRESER
- Personal asociados a la cooperativa

Recursos materiales y de logística

- Implementos técnicos y tecnológicos de oficina
- Papelería e insumos de oficina
- Pendones
- Volantes
- Perifoneo
- Mesas y sillas

- Carpas

Fuente de financiación

La fuente de financiación con los que cuenta COOPRESER son proveedores y y empresas aliadas a COOPRESER los cuales aportan solidariamente recursos físicos y económicos.

PRESUPUESTO

Tabla 10. Presupuesto

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL (6 MESES)
<i>UTILES, PAPELERIA, FOTOCOPIAS</i>	30.000	180000
<i>TRANSPORTE</i>	80.000	480000
<i>CAFETERIA</i>	70.000	420000
<i>DOTACION 1 VEZ</i>	25.000*4: 100.000	100.000
<i>COMPENSACION DE ASOCIADOS PARTICIPANTES</i>	38.000*4:152.000	912.000
<i>IMPREVISTOS</i>	200.000	200.000
TOTAL		2.292.000

Fuente: Santos Camargo, Diana Patricia. Profesional en formación en Trabajo Social. 2012

BIBLIOGRAFIA

- Armstrong, Michael. Gerencia de Recursos Humanos. Legis. Santafé de Bogotá. 1991.
- CHAHIN PINZON, Iván Darío. Documentación del caso de la Cooperativa de Trabajo Asociado Reciclaje y Servicios COOPRESER Ltda. Bucaramanga. Mayo 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano: El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill.2002.
- COLLADO, Fernández, Carlos y DAHNKE, Gordon. La comunicación humana: Ciencia social. México. McGraw-Hill. Primera edición.1999.
- COLLADO, Carlos Fernández. La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.2002.
- COOPRESER. Consejo de Administración. Estatutos y Regímenes de Trabajo Asociado y Compensaciones. Artículo 7. Bucaramanga. 2007.
- DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. Comportamiento Humano en el Trabajo. McGRAW-Hill.10ª edición. Santa Fe de Bogota.2000.
- GALINDO BENITEZ, Magally Johanna. Nivel de vida de las y los recuperadores de la cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios

(COOPRESER) del municipio de Bucaramanga (Santander): Construcción de un índice de medición de calidad de vida. Trabajo de investigación.2008.

- GOMEZ CARREÑO, María Clemencia. Comunicación General. Bucaramanga. Litopublicaciones UIS. 1985.
- KATZ, Daniel. Y KHAN, Robert. Psicología social de las organizaciones. México: Trillas, 1986.
- LACASA, Antonio S y Blay. Gestión de la Comunicación Empresarial. Barcelona: Gestión S.A.
- LOSADA DIAZ, José Carlos. Gestión de la Comunicación en las Organizaciones: Comunicación Interna, Corporativa y de Marketing. Barcelona. Editorial Planeta S.A. 2010.
- MARTIN, Martín Fernando. Comunicación en empresas e instituciones: De la consultoría a la dirección de comunicación. Ediciones universidad de salamanca. Segunda edición. 1997.
- RODRIGUEZ, Luis del Pulgar. Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos: Gestión de Riesgos, Reducción de las incertidumbres y Supervivencia: ESIC. Madrid. 1999.
- SARMIENTO ROJAS, Luz Dary. Sistematización de la Experiencia de la Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios. COOPRESER. Bucaramanga. 2008.

- STEPHEN, Robbins y TIMOTY, Judge. Comportamiento Organizacional. Pearson Educación. 13ª edición. 2009.

REFERENCIAS DE INTERNET

- Asociación Nacional de Recicladores. Historia de los Recicladores en Colombia. [Artículo de internet] Disponible en: www.anr.org.co/nentidad.php.
- Cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios [Documento de internet] Disponible en: <http://www.coopreserltda.com/servicios.html>
- COSTA SÁNCHEZ, Carmen. La comunicación en el hospital: la gestión de la comunicación en el ámbito sanitario. España. 2011.p.106 [Documento de internet] Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=thMrCOyXd54C&pg=PA106&dq=Villafa%C3%B1e+%281993%29,+Cultura&hl=es&ei=YsCsTr2UG8a1tgfMhpT1Dg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CDUQ6AEwAg#v=onepage&q=Villafa%C3%B1e%20%281993%29%2C%20Cultura&f=false
- Decreto 468 de 1990. Artículo 8. [Documento de Internet] Disponible en: http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/1990/febrero/23/dec468231990.pdf
- Diagnostico Organizacional de las Comunicaciones. [Documento de Internet] disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF
- ESTEINOU MADRID, Javier. Espacios de Comunicación, Numero 3.Mexico. Universidad Iberoamericana. Primera edición. 1998. [Documento de internet] Disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=TcUUIi5oYr8C&pg=PA49&dq=espacios+>

de+comunicacion+numero+3&hl=es&ei=Gf2pTqvOL9KgtgfC84DeDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false

- FAVARO, Daniel. Comunicación Organizacional: Planificación de la Comunicación en Grupos y Organizaciones: Argentina. p. 80[Documento de internet] Disponible en: <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/comorg.pdf>
- Google Maps. [Documento de internet] Disponible en: <http://maps.google.es/>
- La oportunidad está en la basura. [artículo de Internet] Disponible en: <http://www.dinero.com/green/seccion-patrocinios/articulo/la-oportunidad-esta-basura/84440>
- Ley General de Asociaciones y Cooperativas. [Documento de internet] Disponible en: <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html>
- Realidades Colombianas. El reciclaje en Colombia [Artículo de internet] Disponible en: <http://realidades.lacoctelera.net/post/2006/03/06/el-reciclaje-colombia>
- Recreovía. [Artículo de Internet] Disponible en: <http://cicloviarecreativa.uniandes.edu.co/espanol/promocion/anexos/Taller/apoyo/RECREOVIA%202009.pdf>
- Sentido de pertenencia. [Documento de internet] Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/21063236/>

ANEXOS

Anexo A. Valores y principios

Los valores del cooperativismo, enunciados en el capítulo 1, artículo 2, buscan el bienestar común de un grupo de asociados, organizados para el logro de un objetivo:

- ✓ Ayuda Mutua: El grupo que asume una cooperativa mantiene una interrelación de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.
- ✓ Responsabilidad: Todas las personas que conforman un grupo cooperativo están pendientes de cumplir siempre el trabajo que les corresponde. Nunca se permite que el logro del equipo se pare por haber pospuesto alguna tarea.
- ✓ Democracia: La máxima autoridad dentro de un grupo cooperativo es la reunión en Asamblea de todos sus integrantes. Las decisiones se toman entre todos.
- ✓ Igualdad: Todos los miembros de un grupo cooperativo tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tiene un fin cooperativo pero no existen privilegios especiales.
- ✓ Equidad: Los cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado por cada asociado es la base del buen funcionamiento de una empresa cooperativa.
- ✓ Solidaridad: El cooperativista siempre está dispuesto a dar apoyo a otras personas. Jamás es indiferente a la injusticia ni, al atropello de la dignidad humana.¹¹¹

¹¹¹ Ley General de Asociaciones y Cooperativas. [Documento de internet] Disponible en: <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html> [Citado: Mayo 11 de 2011]

La cooperativa fomenta y efectúa sus valores partiendo de los principios del cooperativismo, los cuales son esenciales para orientar el trabajo de las cooperativas, garantizando su buen ejercicio:

- ✓ Libre adhesión y retiro voluntario
- ✓ Organización y control democrático
- ✓ Interés limitado al capital
- ✓ Distribución de los excedentes entre los Asociados, en proporción a las operaciones que éstos realicen con las Asociaciones Cooperativas o a su participación en el trabajo común
- ✓ Fomento de la educación cooperativa
- ✓ Fomento de la integración cooperativa.¹¹²

¹¹²Ley General de Asociaciones Cooperativas. <http://www.csj.gob.sv/leyes>. (ley general de asociaciones cooperativas, cap I, art 2) consultado en 11 de mayo de 2011.

Anexo C. Buzón de sugerencia



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo D. Horario de capacitación y conformación de los grupos de la terminal de transportes de Bucaramanga.

**TERMINAL DE TRANSPORTES
GRUPO DEL MARTES 2:00 pm-2:30pm**

<u>SERVICIO DE BAÑOS</u>	<u>EQUIPAJEROS</u>
CAROLINA SILVA	ALFONSO CASTIBLANCO
ROSA MELGAREJO	RAUL MUÑOZ
LEIDY FUENTES	GERARDO RODRIGUEZ
ILMA OSMA	EDUARD FUENTES
MAGDALENA TORRES	EDINSON PEREZ
ISABEL ALMEIDA	JHON CASTIBLANCO
ESPERANZA BAUTISTA	PETER ARIAS
VIRGELINA TORRES	ROBINSON FONSECA
LILIA ACUNA	
MARTHA RODRIGUEZ	
ISABEL HERNANDEZ	
ELIZABETH GUERRERO	
ELIZABETH HERNANDEZ	
MARGARITA SIERRA	
ZENAIDA VALBUENA	
LIBIA TORRES	
MARTHA RODRIGUEZ	
YOLANDA LOPEZ	

**TALLER EN TERMINAL DE TRANSPORTES
GRUPO DEL MIERCOLES 2:00 pm-2:30pm**

<u>SERVICIO DE BAÑOS</u>	<u>EQUIPAJEROS</u>
LUIS EMILIO SIERRA	JOSUE CARVAJAL
MARGARITA SIERRA	GABRIEL HERRERA
JOHANNA MELGAREJO	GERARDO MEZA
VIVIANA MERCADO	MANUEL FONSECA
MARTHA GIMENEZ	CRISTIAN ALMEYDA
ANA BLAUDINA CANDELA	PEDRO ARIAS
ADRIANA MARCELA GOMEZ	JHON CARDENAS
MERCEDES TORRES	FRANCISCO CARRENO
STELLA PATINO	

Anexo E. Presentación para iniciar las capacitaciones

PRESENTACION, INICIO DE ACTIVIDADES CON LAS AREAS DE COOPRESER LTDA.

PORQUE ESTAMOS AQUÍ:

A PARTIR DEL AÑO 2011 SE INICIA

Un proceso de crecimiento y desarrollo en los asociados, para esto se requiere abrir canales de comunicación activando de esta manera la participación activa, mejorando el clima laboral y fortificar el sentido de pertenencia por COOPRESER.

QUE TIPO DE ACTIVIDADES SE DESARROLLARAN:

- Tener actitudes y conductas positivas ante la vida (autoestima, trabajo en equipo, respeto, sentido de pertenencia entre otras)
- Hábitos culturales y deportivos en el empleo del tiempo libre
- Ambiente familiar positivo
- Implementar pausas activas y técnicas de relajación
- Detectar en cada área por medio de los asociados las debilidades y fortalezas que poseen a nivel grupal.

ESTABLECIMIENTO DE UN HORARIO:

Cada 15 días reunirnos con cada área para llevar a cabo este tipo de actividades

A QUE NOS COMPROMETEMOS:

Asistencia y puntualidad

Participar con buena actitud

Anexo F. Fotos programa de inducción y re-inducción



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo G. Entrevista de salida

ENTREVISTA DE SALIDA

COOPRESER Ltda.

NIVEL OPERATIVO

CON ESTE CUESTIONARIO SE PRETENDE CONOCER LAS RAZONES POR LAS CUALES LOS ASOCIADOS –COLABORADORES DE MANERA VOLUNTARIA SE RETIRAN PARA COMENZAR UNA NUEVA ETAPA LABORAL, ESTA INFORMACION PERMITIRA REALIZAR UN ESTUDIO OBJETIVO DE LAS RAZONES PRINCIPALES, PARA PLANTEAR ALTERNATIVAS DE MEJORA EN AQUELLAS POLITICAS DEFICIENTES EN NUESTRA ESTRUCTURA.

SE PRETENDE CONSEGUIR QUE LOS ASOCIADOS-COLABORADORES DILIGENCIEN ESTA ENTREVISTA DE SALIDA DE FORMA SINCERA Y OBJETIVA.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO _____

CARGO _____

AREA _____

Pedimos el favor dedique unos minutos para llenar esta corta entrevista de salida. Sus respuestas serán puestas bajo confidencialidad.

Tenga en cuenta:

- En cada pregunta puede seleccionar una o varias opciones
- La duración de esta entrevista es de 5 minutos

*Motivos primordiales que lo impulsaron a tomar la decisión de retirarse de
COOPRESER Ltda.*

1. Cuál es su motivo o motivos que lo(a) llevaron a tomar esta decisión?

- Dificultades familiares
- Una mejor oferta laboral
- Requiero un cambio
- Beneficios sociales
- Cambio de vivienda
- Decidí iniciar o continuar los estudios
- Motivos personales
- Compensación (sueldo)
- Relaciones laborales
- Desmotivación
- Conflicto de intereses
- Otra: indique cual: _____

2. Hace cuanto tiempo venia pensando en retirarse de COOPRESER Ltda.

- 1 semana
- Dos semanas a 1 mes
- Dos meses a tres
- Cuatro a cinco meses
- Más de cinco meses

Nivel de satisfacción

3. ¿De acuerdo a los siguientes enunciados cual es su nivel de satisfacción?

ASPECTOS	ALTA	MEDIA	BAJA	NO APLICA
Labores que desempeña en la cooperativa				
Reconocimiento de la labor				
Relaciones con los compañeros de trabajo				
Ambiente de trabajo				
Carga de trabajo				
Compensación (sueldo)				
Actividades de integración				
Canales de comunicación (espacios)				
Valores de la cooperativa				
Formación (capacitaciones)				
Otra cual				

4. ¿Según la experiencia y conocimiento adquirido durante el tiempo laborado en la cooperativa. Como cree que la cooperativa se encuentra gestionada o administrada?

- Deficientemente
- Regular
- Bien
- Muy bien

5. comentarios, opiniones y sugerencias

6.

- ¿Cree que su labor realizada, fue significativa para la cooperativa?

Si ____

No ____

¿Por

qué? _____


- ¿Qué fue lo que más le gusto de su puesto de trabajo?
- ¿Lo que menos le gusto?
- ¿Lo que más le gusto de la cooperativa en general?
- ¿Alguna sugerencia para mejorar las condiciones de trabajo?
- ¿recomendaría a la cooperativa como una opción de empleo para un conocido suyo?

Anexo H. Elemento pedagógico para presentar el programa de inducción y re-inducción

6. Permanecer en su puesto de trabajo durante su turno.
7. Cumplir el horario establecido dentro de los horarios de Turno.
8. No permanecer en el lugar de trabajo fuera de su horario.
9. Portar debidamente el uniforme.
10. No consumir bebidas embriagantes en el horario de trabajo.
11. Cuidar el mobiliario del sitio de trabajo.
12. Prestar atención a las sugerencias hechas por el Comité paritario de Salud Ocupacional.
13. Asistir a las reuniones programadas por la administración.
14. Utilizar adecuadamente los elementos de protección personal.
15. Identificar los riesgos a los que están expuestos dentro de su lugar y puesto de trabajo. Cultura de auto-cuidado.

NUESTROS SERVICIOS

- RECICLAJE EN LA FUENTE
- EDUCACIÓN COMUNITARIA EN RECICLAJE
- BARRIDO DE CALLES - RECOLECCIÓN DE BASURAS
- SERVICIOS DE ASEO EN INSTITUCIONES Y HOGARES
- ATENCIÓN DE BAÑOS PÚBLICOS
- SERVICIO DE EQUIPAREOS
- CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS SÓLIDOS



Cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicios

Teléfono: 838844
Calle: B.W.11-42
Correo: coopreser@empu.net

OFICIOS VARIOS EN TERMINAL DE TRANSPORTE

Cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicios



HISTORIA

En 1986, ante el propósito de la Sección de Aseo de Empresas Públicas Municipales de desviar a los "basureros" de los terrenos del Botadero Municipal de Basuras, se conformó el Grupo Pre-cooperativo Clasificadores de Especies Industriales de Santander. Las primeras etapas del proceso adelantado, el cual incluyó conciliación poblacional, talleres contradictivos, educación de adultos, asistencia a necesidades insatisfechas a nivel de familia-infancia, desarrollo de autoestima y apertamiento organizacional, se enfocaron al objetivo de abandonar el basurero e implementar como alternativa ocupacional y de ingresos un "Programa de reciclaje urbano domiciliario de residuos sólidos".

Las alternativas ocupacionales de reciclaje domiciliario y prestación de servicios de aseo y barrido de calles han permitido el progresivo abandono del basurero por parte de 103 personas quienes se encuentran hoy día vinculados a diferentes actividades, obviándose de su pasado "basurero" y trabajando en condiciones más dignas.

De esta población, actualmente se hallan vinculados a la Cooperativa, 43 asociados quienes mediante esfuerzos sostenidos de autoformación y capacitación han venido fortaleciendo su organización, hoy transformada en la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO: RECICLAJE Y SERVICIOS, "COOPRESER LTDA".

MISIÓN:

es una Cooperativa de Trabajo Asociado que presta 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 protección del medio ambiente.

VISIÓN

Convocar en la mejor empresa de servicios públicos de la ciudad enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales del plan nacional de residuos sólidos implementando servicios procesos y certificados para el logro de los objetivos.

CONVENIO CON TERMINAL

El Terminal de transporte de Bucaramanga, presta el servicio de equipajes y de baños a sus usuarios, ofreciendo un lugar limpio, cómodo y adecuado para los requerimientos de sus clientes, de modo que el Terminal para prestar este tipo de servicios, requiera firmar un convenio con COOPRESER Ltda., quienes nos encargamos de administrar los cuatro baños de baños, designando una persona encargada para el recibo del dinero cobrado por la utilización del servicio y así mismo mantener la limpieza de los baños.

OBJETO SOCIAL

Realizar una experiencia colectiva autogestionada de vinculación voluntaria fundamentada en la solidaridad y orientar a la "inserción" social con Desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social.

COLABORACIÓN E IDENTIDAD CON LA COOPERATIVA

La cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicio COOPRESER Ltda., asocia a las personas interesadas en pertenecer a este sistema, asignándole su puesto de trabajo como sus funciones, con el propósito que se desempeñe con responsabilidad y compromiso, sin embargo el reconocimiento que ha adquirido la cooperativa frente a la comunidad ha sido en reciclaje, por tanto el asociado a manera de colaboración e identidad con la cooperativa debe realizar funciones de reciclaje en el área que sea requerida (selección, bodega o ruta de reciclaje)

PROPOSITO GENERAL

Prestar el servicio de aseo general y oficios varios a los usuarios de los diferentes lugares donde requiere el servicio de la cooperativa.

NATURALEZA Y ALCANCE

Depende en línea directa de autoridad del Supervisor, Jefe de Recursos Humanos y la Gerencia.

Desarrolla además actividades provenientes del área de prestación de servicios de los diferentes lugares donde requiere este.

COOPERATIVISMO

Es una doctrina socio-económica que impulsa a las personas para que se organicen colectivamente y solidariamente, para satisfacer sus necesidades, dando la oportunidad a los seres humanos de escasear recursos, de tener una empresa de su propiedad junto a otras personas, con propósitos de suprimir la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a adquirir ganancias.

RIESGOS LABORALES

Mecánicos
Químicos
Biológicos
Ergonómicos

COMPENSACIONES

Ordinaria
Semestral
Anual
Ayuda de Transporte
Interés a la compensación semestral

DESCUENTOS:

Seguridad Social
Cotización Devienda
Cuota de Afiliación
Celular
Restaurante
Varios (Cachavaches, prestamos, financia, seguros)

DEBERES Y RESPONSABILIDADES

1. Prestar sus servicios de manera personal y directa a la Cooperativa en las actividades Aseo general y oficios varios.
2. Prestar un servicio adecuado y respetuoso a los usuarios.
3. Ser responsable y cuidar de sus elementos de trabajo.
4. Manejar adecuadamente los recursos tanto económicos como de insumos e implementos de trabajo.
5. Cobrar los ingresos de las entradas de los baños sanitarios, entregados oportunamente y emitir acciones financieras.

DEBERES Y RESPONSABILIDADES

1. Prestar sus servicios de manera personal y directa a la Cooperativa en las actividades Asso general y oficios varios.
 2. Prestar un servicio adecuado y respetuoso a los usuarios.
 3. Ser responsable y cuidar de sus elementos de trabajo.
 4. Manejar adecuadamente los recursos tanto económicos como de insumos e implementos de trabajo.
 5. Cobrar los ingresos de las entradas de las baterías sanitarias, entregarlos oportunamente y evitar acciones fraudulentas.
 6. Permanecer en su puesto de trabajo durante su turno.
 7. Cumplir el horario establecido dentro de los itinerarios de Turno.
 8. Portar debidamente el uniforme.
 9. No consumir bebidas embriagantes en el horario de trabajo.
 10. Cuidar el mobiliario del sitio de trabajo.
 11. Prestar atención a las sugerencias hechas por el Comité paritario de Salud Ocupacional.
 12. Asistir a las reuniones programadas por la administración.
 13. Utilizar adecuadamente los elementos de protección personal.
 14. Identificar los riesgos a las que están expuestos dentro de su lugar y puesto de trabajo. Cultura de auto-cuidado.
- CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS SÓLIDOS



Cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicios

Teléfono: 6356041
Calle: 19 No 20-46 San Francisco
Correo: coopreser@telebucaramanga.net.co

SALUD OCUPACIONAL

COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO RECICLAJE Y SERVICIOS



HISTORIA

Coopreser, es una Cooperativa de Trabajo Asociado, que presta los servicios de asseo y reciclaje, conformada en 1987 por un colectivo de basureros del botadero de basuras de Bucaramanga, personas que vivían en condiciones difíciles y con un alto porcentaje de necesidades básicas insatisfechas.

Después de 24 años de arduo trabajo, Coopreser constituye una experiencia única de desarrollo sostenible, periodo en el que nuestros asociados han vivido un proceso de sensibilización enfocada al crecimiento personal con principios corporativos y alternativos ocupacionales de reciclaje y recolección en la fuente, prestación de servicios de asseo general y barrido de calles.

MISIÓN:

Ser una Cooperativa de Trabajo Asociado que preste servicios de asseo 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 protección del medio ambiente.

VISIÓN

Convertirse en la mejor empresa de servicios públicos de la ciudad enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales del plan nacional de residuos sólidos implementando servicios procesos y certificados para el logro de los objetivos.

CONVENIO CON SEMILLAS DE ILUSIÓN

La Fundación Semillas de Ilusión, es una asociación humanitaria con la cual se busca trabajar por la niñez por los adultos mayores, por los madres cabezas de hogar y por todas las personas necesitadas que diariamente ingresan a Centros de apoyo en busca de su sustento o que habitan sus alrededores. Centro Abastos presta el servicio baños a sus usuarios, ofreciendo un lugar limpio, cómodo y adecuado para los requerimientos de sus clientes, de modo que para prestar este tipo de servicios, requirió firmar un convenio con COOPRESER, quienes nos encargamos de administrar las baterías de baños, designando una persona encargada para el recaudo del dinero cobrado por la utilización del servicio y así mismo mantener la limpieza de los baños.

OBJETO SOCIAL

Realizar una experiencia colectiva autogestionada de vinculación voluntaria fundamentada en la solidaridad y orientar a la "inserción" social con Desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social.

COLABORACIÓN E IDENTIDAD CON LA COOPERATIVA

La cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicio COOPRESER Ltda. asocia a las personas interesadas en pertenecer a este sistema, asignándole su puesto de trabajo como sus funciones, con el propósito que se desempeñe con responsabilidad y compromiso.

PROPOSITO GENERAL

Prestar el servicio de asseo general y oficios varios a los usuarios de los diferentes lugares donde requiera el servicio de la cooperativa.

NATURALEZA Y ALCANCE

Depende en línea directa de autoridad del Supervisor, Jefe de Recursos Humanos y la Gerencia.

Desarrolla además actividades provenientes del área de prestación de servicios de los diferentes lugares donde requiera este.

COOPERATIVISMO

Es una doctrina socio-económica que impulsa a las personas para que se organicen colectivamente y solidariamente, para satisfacer sus necesidades, dando la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, de tener una empresa de su propiedad junto a otras personas, con propósitos de suprimir la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a adquirir ganancias.

COMPENSACIONES

- Ordinaria
- Semestral
- Anual
- Ayuda de Transporte
- Interés a la compensación semestral

DESCUENTOS:

- Seguridad Social
- Consignación Davivienda
- Cuota de Asociación
- Cuota de Afiliación
- Celduría
- Restaurante
- Varios (Cuchuchos, prestamos, financia, seguros)

DEBERES Y RESPONSABILIDADES

1. Prestar sus servicios de manera personal y directa a la Cooperativa, en las actividades Aseo general y oficios varios.
 2. Prestar un servicio adecuado y respetuoso a los usuarios.
 3. Ser responsable y cuidar de sus elementos de trabajo.
 4. Manejar adecuadamente los recursos tanto económicos como de insumos e implementos de trabajo.
 5. Cobrar los ingresos de las entradas de las baterías sanitarias, entregarlos oportunamente y evitar acciones fraudulentas.
 6. Permanecer en su puesto de trabajo durante su turno.
 7. Cumplir el horario establecido dentro de los itinerarios de Turno.
 8. Portar debidamente el uniforme.
 9. No consumir bebidas embriagantes en el horario de trabajo.
 10. Cuidar el mobiliario del sitio de trabajo.
 11. Prestar atención a las sugerencias hechas por el Comité paritario de Salud Ocupacional.
 12. Asistir a las reuniones programadas por la administración.
 13. Utilizar adecuadamente los elementos de protección personal.
 14. Identificar los riesgos a las que están expuestos dentro de su lugar y puesto de trabajo. Cultura de auto-cuidado.
- CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS SÓLIDOS



Cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicios

Teléfono: 6356041
Calle: 19 UP 20-40 San Francisco
Correo: coopereser@telebucaramanga.net.co

INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN OFICIOS VARIOS

COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO RECICLAJE Y SERVICIOS



HISTORIA

Coopreser, es una Cooperativa de Trabajo Asociado, que presta los servicios de aseo y reciclaje, conformado en 1987 por un colectivo de basureros del botadero de basuras de Bucaramanga, personas que vivían en condiciones difíciles y con un alto porcentaje de necesidades básicas insatisfechas.

Después de 24 años de arduo trabajo, Coopreser constituye una experiencia única de desarrollo sostenible, periodo en el que nuestros asociados han vivido un proceso de sensibilización enfocada al crecimiento personal con principios corporativos y alternativas ocupacionales de reciclaje y recolección en la fuente, prestación de servicios de aseo general y barrido de calles.

MISIÓN:

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 propietarios, con el aporte ciudadano, la generación de empleo y protección del medio ambiente.

VISIÓN

Convertirse en la mejor empresa de servicios públicos de la ciudad enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales del plan nacional de residuos sólidos implementando servicios procesos y certificados para el logro de los objetivos.

CONVENIO CON SEMILLAS DE ILUSIÓN

La Fundación Semillas de Ilusión, es una asociación humanitaria con la cual se busca trabajar por la niñez por los adultos mayores, por las madres cabeza de hogar y por todas las personas necesitadas que diariamente ingresan a Centros de Asistencia en busca de su sustento o que habitan sus alrededores. Centro Abastos presta el servicio baños a sus usuarios, ofreciendo un lugar limpio, cómodo y adecuado para los requerimientos de sus clientes, de modo que para prestar este tipo de servicios, requirió firmar un convenio con COOPRESER, quienes nos encargamos de administrar las baterías de baños, designando una persona encargada para el recaudo del dinero obrado por la utilización del servicio y así mismo mantener la limpieza de los baños.

OBJETO SOCIAL

Realizar una experiencia colectiva autogestionada de vinculación voluntaria fundamentada en la solidaridad y orientar a la "inserción" social con Desarrollo Humano, generación y sostenimiento de trabajo, al cuidado del medio ambiente con participación y responsabilidad social.

COLABORACIÓN E IDENTIDAD CON LA COOPERATIVA

La cooperativa de trabajo asociado reciclaje y servicio COOPRESER Ltda., asocia a las personas interesadas en pertenecer a este sistema, asignándole su puesto de trabajo como sus funciones, con el propósito que se desempeñe con responsabilidad y compromiso.

PROPOSITO GENERAL

Prestar el servicio de aseo general y oficios varios a los usuarios de los diferentes lugares donde requiera el servicio de la cooperativa.

NATURALEZA Y ALCANCE

Depende en línea directa de autoridad del Supervisor, Jefe de Recursos Humanos y la Gerencia.

Desarrolla además actividades provenientes del área de prestación de servicios de los diferentes lugares donde requiera este.

COOPERATIVISMO

Es una doctrina socio-económica que impulsa a las personas para que se organicen colectivamente y solidariamente, para satisfacer sus necesidades, dando la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, de tener una empresa de su propiedad junto a otras personas, con propósitos de suprimir la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a adquirir ganancias.

COMPENSACIONES

- Ordinaria
- Semestral
- Anual
- Ayuda de Transporte
- Ingreso a la compensación semestral

DESCUENTOS:

- Seguridad Social
- Consignación De vivienda
- Cuota de Asociación
- Cuota de Afiliación
- Celularia
- Restaurante
- Varios (Cachivaches, préstamos, financia, seguros)

Anexo I. Carta de presentación del portafolio de servicios



COOPRESER, POR UN MEDIO AMBIENTE Y UNA SOCIEDAD CON DESARROLLO SOSTENIBLE

Es una cooperativa socialmente responsable, al garantizar el manejo apropiado de los residuos sólidos reutilizables, siendo líder comprometida en el sector de prestación en servicios de aseo y reciclaje, es asimismo que desarrolla por su misma razón social principios de responsabilidad social empresarial, para lo cual durante más de dos décadas viene ejecutando acciones que promueven la cultura del buen aprovechamiento de los residuos sólidos en los distintos municipios del área metropolitana de Bucaramanga, especialmente a través de los servicios que presta la ruta del reciclaje como también por medio de campañas educativas encaminadas al cuidado del medio ambiente y por ende al buen manejo de los residuos sólidos, favoreciendo de esta manera a grupos de su entorno.

La responsabilidad social empresarial está profundamente relacionada con las funciones que COOPRESER Ltda. Practica en sus procesos, organización que lleva a cabo iniciativas como: estimular el colectivo de recuperadores agrupados que satisfacen sus necesidades comunes y en la reducción de la contaminación en tierra y aire.

El impulso de este compromiso, es el perpetuarse como una de las cooperativas de trabajo asociado de aseo y reciclaje como una institución que aporta al desarrollo sostenible local, optimizando las condiciones de vida de los

recuperadores que en un principio veían como su único lugar de trabajo el “Carrasco”, desde hace aproximadamente más de 20 años, pero que hoy por hoy se encuentran en una organización que dignifica su trabajo y les da la oportunidad de crecer y desarrollarse como dueños de su misma empresa, experimentando siempre el gozo de contribuir a mantener limpia una porción del planeta.

RESEÑA HISTORICA

Una **ilusión**, una **visión** y una **iniciativa** fue el motor que impulso hace mas de 20 años, a un colectivo del botadero de basuras municipal conocido como el “Carrasco” que Vivian en condiciones económicas, sociales y culturales difíciles junto con sus familias, sus labores las realizaban en medio de un ambiente expuesto a diversos riesgos, asimismo se convertía en su única experiencia laboral sin mayores oportunidades en la vida laboral, con una percepción de exclusión frente a la comunidad.

A partir de esta problemática nace COOPRESER LTDA, la cooperativa de trabajo asociado, reciclaje y servicios en el año de 1987, estimulando a estas personas a que se organizaran colectivamente y solidariamente a fin de satisfacer sus necesidades en común, asimismo dando la oportunidad de tener una empresa de su propiedad.

Actualmente es reconocida por ser una cooperativa que promueve el desarrollo sostenible posee una alta experiencia en la recuperación de los residuos solido y el compromiso en la descontaminación del planeta, dignifica y transforma las labores del recuperador y aumenta el valor de los procesos realizados, beneficiando las condiciones de vida de los asociados.

La responsabilidad social de COOPRESER LTDA, **busca facilitar la incorporación de la gente a la sociedad de la recuperación de los residuos sólidos y la cultura ambiental.**

En proceso de dicha representación COOPRESER trabaja en dos niveles:

Interno: asociados de la cooperativa

Externo: stakeholders

PROGRAMAS SOCIALES

Excelencia hacia los usuarios:

Trabaja en el fortalecimiento de la cultura de calidad del servicio al usuario, generando responsabilidad y compromiso en todas las áreas que participan en los procesos de COOPRESER Ltda. para alcanzar la satisfacción del cliente.

Alianza con organizaciones públicas o privadas con propósito de integrar esfuerzos que faciliten el desarrollo sostenible

En unión con organizaciones se impulsan proyectos o programas que procuran alcanzar un impacto positivo en el medio ambiente y en generar calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.

Beneficio social a población vulnerable

Resalta el valor potencial de ciudadanos y ciudadanas trabajadores de estrato 1 y 2 con escasas oportunidades en la vida laboral, mediante la inclusión social en sector real de la economía, mejorando la calidad de vida de ellos y sus familias.

Cuidemos nuestro mundo

Busca desarrollar en instituciones educativas formas de participación logrando la identidad y el sentido de pertenencia por la naturaleza, mediante el conocimiento lúdico pedagógico de una cultura de reciclaje y los servicios que presta.

Capacitaciones de aprendizaje

Se prestan los servicios de aprendizaje sobre reciclaje

Participación comunitaria mediante la prestación de los servicios COOPRESER

Se proyecta la participación de los usuarios mediante la formación de ciudadanos con conciencia, compromiso y responsabilidad para que estos accedan a los servicios y sean una herramienta de progreso social y ambiental, la metodología incluye sensibilización y formación mediante lúdicas y actividades deportivas de tal manera que se generen elementos que apoyen a la comunidad en una transformación de conciencia frente al medio ambiente y la perspectiva del nivel de satisfacción del cliente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL A FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE

- Caracterizar los residuos sólidos que las organizaciones permanentemente desecha.
- Realizar la separación de los residuos sólidos
- Entregar los residuos sólidos reciclables seleccionados a una organización formal que le asegure el destino final de los mismos.
- Capacitar al personal que labora en su organización en temas relacionados con el cuidado del ambiente.
- Promover la cultura de separación de residuos sólidos, desde su infraestructura

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL A FAVOR DE UN BIENESTAR SOCIAL CON POBLACION DE RECUPERADORES:

- Apoyar organizaciones que dignifiquen las condiciones ocupacionales de los recuperadores, realicen un aprovechamiento adecuado de los residuos y sean constituidas legalmente.
- Cofinanciamiento de proyectos que busquen mejorar las condiciones de vida de los recuperadores y sus familias.

- Impulsar iniciativas tecnológicas que tiendan a generar procesos de aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos.

COOPRESER COMO MEDIO PARA DESARROLLAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL A FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE Y EL BIENESTAR SOCIAL

- Capacitación al personal de las organizaciones, concientizando frente a la importancia de reciclar y la contribución a: una ciudad no contaminada, una ciudad sin basuras y una vida digna para nuestras familias.
- Operación de una ruta de reciclaje que recoja oportunamente los residuos sólidos que recojan y entreguen las organizaciones.
- A la organización: reconocimiento y diferenciación positiva en el mercado por adoptar prácticas de RSE, asimismo COOPRESER hará entrega a la organización de un certificado de Destino Final Adecuado de los Residuos Sólidos Reciclables.
- Dignifica la vida y las condiciones laborales de los recuperadores y busca alternativas de desarrollo social para sus familias.
- Incluye a la organización en la publicidad, catalogándola como un apoyo en los proyectos de reciclaje de la ciudadanía

VALORES AGREGADOS DE ORGANIZACIÓN

COOPRESER Ltda., presenta a continuación una serie de valores agregados que permitirán que su empresa realice un manejo adecuado y eficiente de los residuos generados en su empresa:

1. Reconocimiento de la autoridad ambiental (CDMB) de nuestra labor en el aprovechamiento de los residuos sólidos reciclables.
2. Comercialización directa con las industrias nacionales que transforman los residuos reciclables en materias primas para su aprovechamiento.
3. Garantías sociales y laborales para los recuperadores que realizan el aprovechamiento de residuos sólidos dentro de la ciudad

4. Reconocimiento nacional de COOPRESER, como única empresa recuperadora que posee un “Modelo de Gestión de Residuos sólidos”.
5. Ganadora de premios a nivel nacional en la protección ambiental y la solidaridad por entidades como la “Revista Portafolio” y la Fundación “Alejandro Angel Escobar”.
6. Distinción de la Comunidad de Dubay como una de las 50 mejores prácticas del mundo en el cuidado del Ambiente.

CALLE 19 N°20-46 BUCARAMANGA

TELS: 6333886-6356041-6323351

E-MAIL: coopreser@epm.net.co

ELSA MARIA LOPEZ DE LA TORRE

GERENTE

Anexo J. Propuesta a Colegios

Bucaramanga, 05 de noviembre del 2010

DIRECTORA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA

Piedad Santos

E.S.D

ASUNTO: invitación para vincularse con la campaña educativa ‘YO RECICLO Y LA TIERRA RESPIRO’ de COOPRESER Ltda.

COOPRESER Ltda. una cooperativa de trabajo asociado, que presta los servicios de aseo y reciclaje, conformada en 1987 por un colectivo de basureros del botadero de basuras de Bucaramanga, personas que vivían en condiciones difíciles y con un alto porcentaje de necesidades básicas insatisfechas.

Después de 23 años de arduo trabajo. Coopreser constituye una experiencia única de desarrollo sostenible periodo en el que nuestros asociados han vivido un proceso de sensibilización enfocada al crecimiento personal con principios corporativos y alternativas ocupacionales del reciclaje domiciliario, prestación de servicios de aseo general y barrido de calles.

COOPRESER Ltda. Tiene como propósito iniciar un proceso de sensibilización, sobre la importancia del desarrollo sostenible y la responsabilidad ambiental el buen manejo de los residuos sólidos, dirigido a los y las estudiantes del colegio, Escuela normal Superior de Bucaramanga, de básica primaria y secundaria de las jornadas mañana y tarde, para si se logre captar gran interés por parte de los estudiantes en reciclar y por ende se vinculen a la campaña educativa “yo reciclo y la tierra respira”.

La actividad que se quiere realizar dentro de las instalaciones del colegio por parte de COOPRESER Ltda. básicamente es visitar el lunes 08 de noviembre en horas de la mañana y tarde, pasando por cada salón, a fin de dar a conocer el objeto social de esta cooperativa, la importancia del cuidado del medio ambiente, el manejo de los residuos sólidos y finalmente hacer la invitación a los y las estudiantes para que el día viernes 12 de noviembre se unan al día "YO RECICLO, Y ¿TU?" en donde se espera que ellos participen llevando al colegio, la mayor cantidad de libros, cuadernos que ya no utilicen y demás elementos que hacen parte del material recuperable, esta jornada de sensibilización se repetirá el día jueves 11 de noviembre.

Por lo anterior COOPRESER Ltda. hace la invitación a este colegio, para que se vinculen a esta campaña, porque nuestro objetivo es comenzar creando la cultura de reciclar, siendo los jóvenes importantes en este proceso de socialización y empoderamiento, primero por que son los futuros ciudadanos, en segunda instancia tienen la ventaja de proporcionar ideas frescas para posibles planes acerca de esta temática ambiental.

De esta forma, el colegio estará aportando su granito de arena en áreas de responsabilidad social empresarial al cuidado del medio ambiente y mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de las personas vinculadas a la cooperativa e iniciar un proceso de cambio cultural por la reutilización de los diferentes residuos sólidos disminuyendo el impacto de la contaminación en el entorno ambiental.

Agradecemos su pronta respuesta.

Cordialmente,
Administración COOPRESER Ltda.

Anexo K. Cartelera de cumpleaños



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo L. Actividad de integración en Diciembre



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo M. Carta a empresas solicitando colaboración para recursos de actividad de integración de los hijos de asociados de COOPRESER

Bucaramanga, 20 de diciembre del 2010

Señor

HECTOR ALVARADO

GERENTE

GLOBAL MATERIALS RECYCLING S.A.S

La ciudad

ASUNTO: solidaridad en esta época de navidad con los hijos de los recicladores.

COOPRESER Ltda. Es una cooperativa de trabajo asociado, que presta los servicios de aseo y reciclaje, conformada en 1987 por un colectivo de basuriegos del botadero de basuras de Bucaramanga, personas que vivían en condiciones difíciles y con un alto porcentaje de necesidades básicas insatisfechas.

Después de 23 años de arduo trabajo. Coopreser constituye una experiencia única de desarrollo sostenible periodo en el que nuestros asociados han vivido un proceso de sensibilización enfocada al crecimiento personal con principios corporativos y alternativas ocupacionales del reciclaje domiciliario, prestación de servicios de aseo general y barrido de calles

En esta navidad COOPRESER Ltda. Tiene como propósito compartir un detalle con los niños, hijos de los recicladores de esta humilde y trabajadora cooperativa, pues es la época de celebrar en cada uno de nuestros corazones el nacimiento de Jesús de Nazaret y servir a infantes que necesitan sentirse aun mas amados y a

los cuales un regalo en esta época les haría muy feliz e igualmente nos conmovrían sus sonrisas.

De esta manera queremos hacer esta invitación a unirse solidariamente a esta causa, colaborando con regalos o recursos económicos para hacer posible, el 24 de diciembre del 2010, esta hermosa obra social.

Agradecemos su colaboración.

Anexo N. Tarjeta de invitación de la actividad de los niños

AMIGUITOS

Nuestro interés es el de compartir momentos agradables, con ustedes, acompañándolos en esta época decembrina, en donde se divertirán, conocerán y compartirán sonrisas y juegos con los demás niños y niñas que asistirán este día, además recibirán un detalle que COOPRESER Ltda. Les tiene preparado con mucho amor.

ANGIE FONSECA

LUGAR: Casona Terminal

FECHA: 2 enero del 2010

HORA: 8:30 a.m.-11:00.a.m.

**Te esperamos
Te esperamos**



Anexo O. Censo niños de 0 -13 años hijos de los asociados COOPRESER

NINOS ENTRE LOS 0 Y 13 ANOS						
AREA	NOMBRE DEL ASOCIADO (A)	# HIJOS	NOMBRE C/U	FECHA NACIMIENTO	EDAD	SEXO
TERMINAL	ACUÑA LILIA PATRICIA	MAYORES				
	ALMEIDA CALDERON ISABEL	MAYORES				
	BAUTISTA ESPERANZA	1	JENNIFER JAIMES	1996	14 AÑOS	F
	FUENTES SANDOVAL LEIDY MARCELA	2	SARAI NICOL FUENTES SANDOVAL	10/04/2007	3 AÑOS	F
			JAZMIN HERNÁNDEZ FUENTES	06/01/1999	11 AÑOS	F
	HERNANDEZ CONTRERAS ELIZABETH	MAYORES				
	HERRERA ANAYA MARIA MONGUI	0				
	JAIMES MENDEZ NELLY	1	JOSEPH STEVEN CASTRO		12 AÑOS	M
	LOPEZ MELGAREJO YOLANDA	MAYORES				
	MELGAREJO MARIA DEL ROSARIO	MAYORES				
	MELGAREJO INGRID JOHANA	COMPAÑERA DE JUAN GABRIEL MERCADO				
	MENDOZA ORTIZ YOLANDA	MAYORES				
	MERCADO VIVIANA	3	JOAN SEBASTIÁN TARAZONA MERCADO	25/04/2010	8 MESES	M
			LIZBETH YURANY TARAZONA MERCADO	12/05/2008	2 AÑOS	F
			SHIRLY VANESA QUIJAÑO MERCADO	22/01/2007	3 AÑOS	F
	MIRANDA PAEZ ROSALBINA	MAYORES				
	NAVAS CARMENZA	MAYORES				
	OVIEDO BELTRAN LUZ HELENA	MAYORES				
	PABON MANTILLA MARIA CONCEPCION	0				
	PATIÑO FERREIRA LUZ STELA	1	LEONARDO CACERES PATINO	26/08/2004	6 AÑOS	M
	PICO DUEÑAS JANETH	1	DEISY JAZMIN PRIETO PICO	19/06/2003	7 AÑOS	F
	RIAÑO JIMENEZ VILLAMIL	2	YURLEY VILLAMIZA RIAÑO	17/10/2001	9 AÑOS	F
			OMAIRA VILLAMIZAR RIAÑO	17/06/1999	11 AÑOS	F
RINCON PASTRAN MARIA BARBARA	1	JOVAN ANDRES VILABONA RINCON	05/07/1998	12 AÑOS	M	
RONDON JAIMES ANA ANGELICA	1	JOAN FARID ROSO RONDON	30/03/2002	8 AÑOS	M	
SARMIENTO DIOSELINA	1	OMAR YESID SARMIENTO	05/12/1998	12 ANOS	M	

CENTRO ABASTOS	SIERRA MARGARITA ROCIO	2	MAURICIO JASBON SIERRA	13/01/1994	16 AÑOS	M
			JHON BAIRON LOPEZ SIERRA	08/04/2003	7 AÑOS	M
			MILADYS JASBON SIERRA	14/09/1999	11 AÑOS	F
	SILVA BARAJAS CAROLINA	1	ANGIE JULIETH DURAN SILVA	28/07/2004	6 AÑOS	F
	TORRES BOTELLO VIRGELINA	MAYORES				
	TORRES JIMENEZ LIBIA TERESA	0				
	TORRES MARIA YESENIA	3	KAREN YULIETH TORRES TORRES	25/10/2000	10 AÑOS	F
			DEIBER ALEXANDER TORRES TORRES	24/08/2002	8 AÑOS	M
			SAMUEL ANDREY TORRES TORRES	07/09/2009	1 AÑO	M
	TORRES PARRA MARIA MAGDALENA	4	YURLADY LIZETH CELIS TORRES	20/05/2000	10 AÑOS	F
			JAMINTON CELIS TORRES	15/01/1989	21 AÑOS	M
			EDWUAR FABIAN CELIS TORRES	24/07/1996	14 AÑOS	M
			JOSE DOMINGO CELIS TORRES	13/05/1993	17 AÑOS	M+
	TORRES PARRA MERCEDES	MAYORES				
VELANDIA VARGAS OLGA MARINA	MAYORES					
MELO KENDYS	1	DESIRA ALEXANDRA MELO	27/02/2001	9 AÑOS	F	
ZENAIDA VALBUENA	1	JAIDER DAVID GRATERON VALBUENA	23/08/2005	5 AÑOS	M	
		26				
CENTRO ABASTOS	CALDERON TELLEZ NORALBA	3	KAREN DAYAN FLORIAN CALDERON	10/03/1997	13 AÑOS	F
			DIEGO ANDRES CALDERON TELLEZ	23/09/1998	12 AÑOS	M
			JOVANNY ANDRES CALDERON TELLEZ	16/12/2002	8 AÑOS	M
	CARMEN JURADO	2	ANDREA ACEROS JURADO	17/06/1992	18 AÑOS	F
			EDWIN ANDRES ACEROS JURADO	27/04/1996	14 AÑOS	M
	LOZANO RAMIREZ CLAUDIA PATRICIA	3	JESSICA TASCANO LOZANO	18/08/1995	15 AÑOS	F
			JEISON DUBAN TOSCANO LOZANO	03/06/1997	13 AÑOS	M
			CRISTIAN MANUEL TOSCANO LOZANO	05/05/1999	11 AÑOS	M
	EVANGELINA JOYA ARENALES	2	GERMAN HUGO CRUZ JOYA	27/07/1995	15 AÑOS	M
			LUIS FERNANDO CRUZ JOYA	18/06/1997	13 AÑOS	M
	RINCON HERRERA MARTHA JANETH	2	JEYSON ANDRES CELIS RINCON	14/05/1999	11 AÑOS	M
CHIRLEY DAYANA DUARTE RINCON			05/12/1991	19 AÑOS	F	
TORRES MARTINEZ ROSA MARY						

	GRACIELA GOMEZ	2	GABRIELA GUERRERO GOMEZ	11/07/2001	9 AÑOS	F
			OSCAR ROLANDO GUERRERO GOMEZ	06/08/2002	8 AÑOS	M
	ENITH LASCARRO					
		14				
RUTA DE RECICLAJE Y SELECCIÓN	GLORIA ALMEIDA CALDERÓN	1	VANESA ALEXANDRA ALMEIDA CALDERON	09/10/2002	9 AÑOS	F
	AMINTA ALMEIDA CALDERÓN	2	LEIDY TATIANA OJEDA ALMEIDA	14/10/1997	14 AÑOS	M
			YURY ANDREA OJEDA ALMEIDA	18/05/2006	4 AÑOS	M
	CECILIA TORRES	1	LAURA KATERINE ARDILA TORRES	05/08/2002	8 AÑOS	F
	ROSALBA VILLAMIZAR	MAYORES				
	CLAUDIA MORALES	2	JEFERSON STEVEN MORALES ARIZA	26/11/2007	3 AÑOS	M
			LEIDY SHARID MORALES ARIZA	23/10/2009	1 AÑO	F
	DIANA GOMEZ	1	ANGELA MARIA GOMEZ QUINTERO	24/08/2008	2 AÑOS	F
	YARI MILEYDI PEREZ	2	KATERINE MILEYDI PEREZ VALDERRAMA	13/02/2005	6 AÑOS	F
			NICOL MICHAEL VARGAS PEREZ	28/12/2007	3 AÑOS	F
	MAYERLI OJEDA	2	ELKIN SAMUEL DUARTE OJEDA	23/11/2008	2 AÑOS	M
			ELKIN FABIAN DUARTE OJEDA	10/06/2004	6 AÑOS	M
	LUZ DARY ORTIZ	2	KEILA DAYANA ALMEIDA	14/12/1996	14 AÑOS	F
			ANA JULIETH ALMEIDA	03/03/1995	15 AÑOS	F
	DORIS DAZA	1	MARLON YESID JAIMES DAZA	19/12/2005	5 AÑOS	M
	MARLENE BELTRAN	3	LUISA FERNANDA CRUZ BELTRAN	18/06/2008	3 AÑOS	F
			BREYNER JOAN CRUZ BELTRAN	25/02/2005	5 AÑOS	M
			NARLYS SILENA CRUZ BELTRAN	05/07/2000	10 AÑOS	F
	ANA PAEZ	4	MARIA ANGELICA PAEZ	21/11/2000	10 AÑOS	F
			KAREN JULIANA PAEZ	03/10/2003	7 AÑOS	F
RAMON PAEZ			08/12/2005	5 AÑOS	M	
MARIANA PAEZ			21/07/2007	4 AÑOS	F	
SANDRA ALMEIDA	3	WILLIAN BELTRAN ALMEIDA	21/12/1999	11 AÑOS	M	
		JENNYFER BELTRAN ALMEIDA	06/07/2001	9 AÑOS	F	
		BRAYAN BELTRAN ALMEIDA	26/08/2004	6 AÑOS	M	
JORGE FONSECA	0					
MILLER GARCES	1	JARED JOEL GARCES LOPEZ	13/11/2008	2 AÑOS	M	
NANCY GARCES	2	JOHAN ALEXIS MARTINEZ GARCES	2000	10 AÑOS	F	

			WENDY VANESA MARTINEZ GARCES	1998	12 AÑOS	F
B ARRIDO		24				
	BECERRA BERBESI RAMON ANTONIO	2	MARÍA FERNANDA BECERRRA	1995	15	F
			SERGIO ANDRÉS BECERRA	2006	4 AÑOS	M
	BELTRAN HERNANDEZ JAZMIN	2	MARÍA JOHANNA RUEDA BELTRÁN	23/03/2000	10 AÑOS	F
			INGRID TATIANA RUEDA BELTRÁN	2001	9 AÑOS	F
	CELY CARLOS JULIO	2	EDWIN JOHANY CELY	2002	8 AÑOS	M
			DEISY PAOLA CELY	2005	5 AÑOS	F
	GARAVITO ACUÑA GUILLERMO					
	GARCES CARLOS	MAYORES				
	GARCES MUÑOZ BERNABE	MAYORES				
	GOMEZ RAMON MARLENY	2	MARLON ANTOLINES GOMEZ	1997	13 AÑOS	M
			JAZTSURY ANTOLINES GOMEZ	2000	10 AÑOS	F
	LEON FIGUEROA VICENTE					
	LOZADA MIGUEL ANTONIO					
	MANRIQUE HERNANDEZ YERSON	1	SHARON NICOLE MANRRIQUE	2008	2 AÑOS	F
	MUÑOZ GARCES CARLOS					
	OLARTE APARICIO ISAIAS	2	YUDY HESTER OLARTE PINZON	1993	17 AÑOS	F
			GERSON DAVID OLARTE PINZON	1995	15 AÑOS	M
	PENAGOS TOLOSA CLETO	MAYORES				
	RAMOS SOLANO OTONIEL					
	REYES MALDONADO ANGEL MARIA	3	ROSA ANGELICA REYES	1995	15 AÑOS	F
			ANGEL DAVID REYES	1995	15 AÑOS	M
			JOAN SEBASTIAN REYES	2000	10 AÑOS	M
	RINCON PEDRO					
RODRIGUEZ MUÑOZ ABRAHAM	0					
RODRIGUEZ RAMIREZ JORGE	0					
RODRIGUEZ RODRIGUEZ SILVIA	1	NIÑO 11 AÑOS				
SANCHEZ CLAUDIA LUCIA	1	NINO DE 13 AÑOS				
SANCHEZ MARIO JOSE	0					
BODEG A		16				
	ALMEIDA JOSE JULIAN	3	ANGI DANIELA ALMEIDA REATIGUI	03/02/1998	12 AÑOS	F

			JULIAN YESID ALMEIDA REATIGUI	17/05/1999	11 AÑOS	M
			KAROL SOFIA ALMEIDA REATIGUI	09/03/2007	3 AÑOS	F
	DIAZ TORRES EIBER ENRIQUE	0				
	MEDINA ALVAREZ JHON JAIRO	1	NELLY JULIANA MEDINA RINCON	16/09/2005	5 AÑOS	F
	MERCADO PALOMINO JUAN GABRIEL	2	ANGEL GABRIEL MERCADO MELGAREJO	07/10/2009	1 AÑO	M
			HEVERTH ALEXIS MERCADO MELGAREJO	29/02/2004	6 AÑOS	M
	MERCADO PALOMINO SALVADOR	0				
	MORALES GARCES NUBIA	1	JORGE DANIEL TORRES	15/06/2008	2 AÑOS	M
	PEREZ HELIODORO	MAYORES				
	SANDOVAL SEPULVEDA JOSE HILARIO	0				
	TORRES PARRA MARTIN	2	MARTIN TORRES	16/04/2000	10 AÑOS	M
			MARIA ALEJANDRA TORRES VILLABONA	22/01/2007	3 AÑOS	F
	TOSCANO RIVERO LUIS ANTONIO	3	DIEGO FERNANDO TOSCAÑO ANAYA	1997	13 AÑOS	M
			ANGIE PAOLA TOSCAÑO ANAYA	1999	11 AÑOS	F
			ALEJANDRA TOSCAÑO ANAYA	2004	6 AÑOS	F
	VELANDIA DE BARAJAS MARIA NUBIA	1	LAURA BARAJAS	2000	10 AÑOS	F
	VERA JAIMES GLADYS STELLA	2	CHAROL DAYANA JAIMES	12/09/1999	11 AÑOS	F
			VALENTINA JAIMES VERA	12/04/2004	6 AÑOS	F
	VELAZCO CASTANEDA JOSE LEONEL	5	STEVEN LEONEL VELAZCO	30/01/1998	12 AÑOS	M
			CHARON NAOMI VELAZCO	08/12/2000	10 AÑOS	F
			NASLY YARIDZA VELAZCO	05/09/2005	5 AÑOS	F
			EILIN VANESA VELEZCO	27/02/2009	1 AÑO	F
			YURANY STEFANNY CARRILLO	29/12/1999	12 AÑOS	F
	ORTEGA RINCON LUIS MIGUEL	1	ANGELICA SARAI ORTEGA LOPEZ	16/06/2010	5 MESE	F
CONDUCTORES		21				
		1	JONNIER ANDREY FONSECA GUEVARA	28/09/2006	4 AÑOS	M
		1	ANGIE FONSECA	09/07/2003	7 AÑOS	F
		MAYORES				
	RIVERA IGNACIO	1	SILVIA JULIANA RIVERA HERNANDEZ	1996	14 AÑOS	F
		3				
UIP AJ ER						

	ARIAS URIBE PETER GIOVANNY	0				
	ARIAS YATE PEDRO	MAYORES				
	CARDENAS ARIAS JHON FREDY					
	CARDENAS GRATERON JOVINO	MAYORES				
	CARREÑO CASTAÑEDA FRANCISCO	0				
	CARVAJAL VILLALBA JOSUE	1	JENYFER PAOLA CARVAJAL	17/07/2000	10 ANOS	F
	CASTIBLANCO TARAZONA ALFONSO	MAYORES				
	CASTIBLANCO VELEZ JHON EDINSON	0				
	FONSECA OCHOA MANUEL	MAYORES				
	FONSECA VILLAMIZAR ROBINSON	2	STEFANY FONSECA CARDENAS	24/06/2009	1 AÑO	F
			ROBINSON ARLELE FONSECA CARDENAS	20/12/2003	7 ANOS	M
			JEFERSON FONSECA CARDENAS	24/06/1999	11 AÑOS	M
	HERRERA CARVAJAL GABRIEL	MAYORES				
	IBAÑEZ GOMEZ JOSE REINETH	MAYORES				
	MEZA ROJAS GERARDO	MAYORES				
	MUÑOZ RAUL	0				
	PEREZ FONSECA EDINSON					
PUENTES CARVAJAL EDWARD ANDRES	0					
RODRIGUEZ MENDEZ GERARDO	1			16 ANOS	F	
ADMÓN.		4				
	LIBIA JIMENEZ	1	ANDRES FELIPE FONSECA JIMENEZ	15/09/2000	10 ANOS	
	ELISABEL ALBARACIN TORRES	1	JERSON JAVIER SANCHEZ ALBARRACIN	30/03/1999	11 ANOS	M
	ACDUL SIERRA PRADA	2				
LAURA DANIELA SIERRA LOPEZ			11/02/1999	11 ANOS	F	
		4				
TOTAL NINOS						
108						

Anexo P. Integración de los niños en COOPRESER



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo Q. Carta agradecimiento a empresas que colaboraron con la actividad de los niños de los asociados

Bucaramanga, 17 de enero del 2011

Señora
LUCRECIA ARIZA
GERENTE DE MEGACEROS
E.S.D

ASUNTO: Agradecimiento por la solidaridad de **MEGACEROS** con los niños y niñas, hijos de esta humilde Cooperativa.

La solidaridad y la buena fe que los diferentes proveedores de la cooperativa, asumieron con los niños y niñas de los hijos de los recicladores que hacen parte de COOPRESER Ltda. Permitieron cumplir con la actividad programada para esta época, en donde se divirtieron, conocieron y compartieron sonrisas y juegos, además de recibir el detalle que se les tenía preparado con cariño.

De esta manera queremos agradecerles la solidaridad que ustedes como empresa tuvieron con COOPRESER Ltda. Colaborando con regalos o recursos económicos para esta hermosa obra social.

Agradecemos su colaboración.

Cordialmente.

Administración COOPRESER Ltda.

Anexo R. Jornada de salud



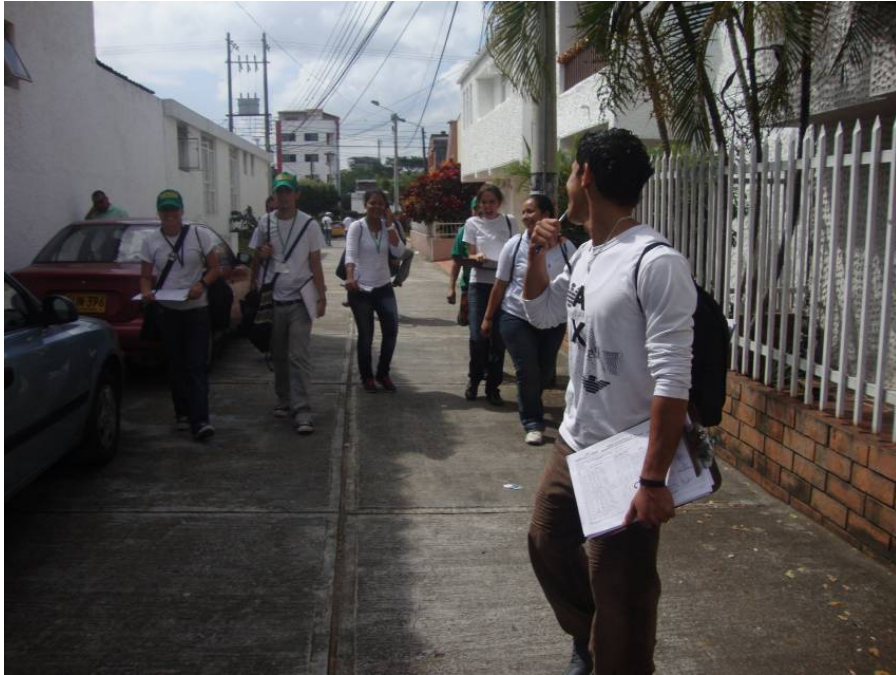
Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo S. Capacitación a los empleados de la Electrificadora de Santander



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Anexo T. Campaña Ciclo Vivo



Fuente: Autora de proyecto, 2011.

Hola Maria Eugenia ya organice el trabajo y se deben realizar los siguientes ajustes:

1.

[8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN](#) en este capitulo se deben anexar las tablas y sus respectivos nombre estan en resaltador amarillo.

2. del marco de referencia elimine el cuadro 1 y la figura 1 (en la tabla de cuadros y en la tabla de figuras yo resalte en amarillo lo que elimine).

3. en **4.2. SITUACIÓN DIAGNÓSTICA** en el primer parrafo coloque en amarillo unos numero que indican la paginacion de la matriz dofa.

MARIA EUGENIA EN LA TARDE TE LLAMO. GRACIAS

