

**"INFORME DE GESTIÓN DEL PROCESO DE AÑO SOCIAL
REALIZADO EN LA COOPERATIVA DEL SISTEMA
NACIONAL DE JUSTICIA "JURISCOOP LTDA" DURANTE
EL AÑO 2002"**

LILIANA VERGARA OSPINO

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS
2003**

**“INFORME DE GESTIÓN DEL PROCESO DE AÑO SOCIAL
REALIZADO EN LA COOPERATIVA DEL SISTEMA
NACIONAL DE JUSTICIA “JURISCOOP LTDA” DURANTE
EL AÑO 2002”**

LILIANA VERGARA OSPINO

**AMELIA SEGRERA
DOCENTE**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS
2003**

Cartagena de Indias, 15 de Febrero de 2003

Señores
JURADO EVALUADOR
Facultad de Ciencias Sociales y educación
Programa de Trabajo Social
Universidad de Cartagena
Cartagena

Respetados Señores:

Ante ustedes presento el trabajo de grado denominado **"INFORME DE GESTIÓN DEL PROCESO DE AÑO SOCIAL REALIZADO EN LA COOPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA "JURISCOOP LTDA" DURANTE EL AÑO 2002"**, como requisito para optar al título de Trabajadora Social.

En este documento encontrarán elementos que desde trabajo social pueden ser aplicados en las empresas cooperativas, un campo hasta ahora explorado en nuestra profesión.

Este es el resultado de un trabajo en el cual se buscaba determinar de que manera la intervención del trabajo Social puede generar cambios y dinamizar los procesos sociales inherentes en toda organización como el compromiso, la cooperación y motivación de sus afiliados, actores principales y fundamentales en el éxito de este proyecto.

Es muy grato entregar una guía que sirva a todos aquellos que deseen intervenir en el área de las empresas cooperativas, la cual además de innovadora y constructiva, es fuente de nuevos conocimientos.

Atentamente,

LILIANA VERGARA OSPINO

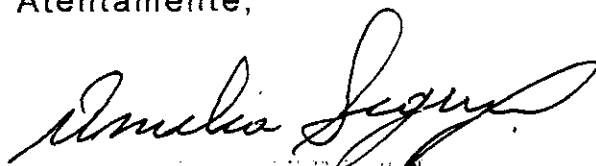
Cartagena de Indias, 15 de Febrero de 2003

Señores
JURADO EVALUADOR
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Programa de Trabajo Social
Universidad de Cartagena
La Ciudad

Cordial Saludo:

Me permito poner a consideración el trabajo de grado titulado **"INFORME DE GESTION DEL PROCESO DE AÑO SOCIAL REALIZADO EN LA COOPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA "JURISCOOP LTDA" DURANTE EL AÑO 2002"**. Presentado por la estudiante, LILIANA VERGARA OSPINO para optar por el título de Trabajo Social, participando como su docente asesora.

Atentamente,



AMELIA SEGREZA LÓPEZ

Nota de Aceptación

Presidente del jurado

Presidente del jurado

Presidente del jurado

Cartagena de Indias, Marzo de 2003

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
 CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION
 FORMA DE ADQUISICION

Compra _____ Donacion _____ Canje _____ U. de C. X

Precio \$ 10.000 Proveedor T. Solim

No. de Acceso 41974 No _____

Fecha de ingreso: DD 15 Mes 06 AA 03

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a
 mi familia, a mi novio
 y a todas aquellas personas
 que de una u otra forma
 me dieron aliento para terminarlo

LILIANA VERGARA OSPINO



AGRADECIMIENTOS

“¡Acepta los riesgos! Toda la vida no es sino una oportunidad. El hombre que llega más lejos es, generalmente, el que quiere y se atreve a hacerlo”

Dele Carnegie.

A Dios, por guiarme, infundirme fuerza, sabiduría y apoyo en los momentos difíciles.

A mis padres y hermanos, por ser pilares de mi formación personal y profesional, por estimularme a seguir adelante y acompañarme en las tristezas y alegrías, en los triunfos y fracasos, brindándome siempre su mano, además por su apoyo moral y económico.

A mi novio, por compartir conmigo las horas de angustias, motivarme a enfrentar las situaciones que me hacían decaer y por hacerme sentir valiosa como persona y profesional.

A mis amigas, en especial a Claudia, por ser mi más fiel confidente a lo largo de la carrera.

A JURISCOOP y muy especialmente a Elsy por su apoyo y colaboración.

Y a mi asesora y docente de prácticas, Amelia Segrera por compartir su experiencia y conocimiento, brindándome siempre su calidez humana.

CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCION	12
CAPITULO I	
1. JUSTIFICACION	16
1.1 OBJETIVOS DE INFORME DE GESTION	19
1.1.1 Objetivo General	19
1.1.2 Objetivos Específicos	19
CAPITULO II	
2. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	20
2.1 RAZON SOCIAL	20
2.2 RESEÑA HISTORICA	20
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	22
2.4 COBERTURA Y LOCALIZACIÓN	23
2.5 MISION	24
2.6 VISION	24
2.7 SERVICIOS	25
2.7.1 Sección de ahorro y crédito	25
2.7.2 Sección de vivienda	27
2.7.3 Sección de educación	29
2.7.4 Sección de bienestar social y previsión.	30
2.7.5 Sección de recreación, cultura y turismo.	30
2.8 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	31
CAPITULO III	
3 MARCO DE REFERENCIA TEORICA – CONCEPTUAL	32

3.1	COOPERATIVISMO	32
3.2	GRUPO	33
3.3	POLITICA SOCIAL	34
3.4	TRABAJO SOCIAL LABORAL	36
3.5	DESARROLLO HUMANO	38
	CAPITULO IV	
4	DIAGNOSTICO	41
4.1	INTRODUCCION	41
4.2	OBJETIVO	42
4.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	43
4.4	PRIORIZACION DE PROBLEMAS	44
4.5	FUENTES DE INFORMACION	44
4.6	TECNICAS E INSTRUMENTOS	45
4.7	PROYECTO DE GESTION	46
4.7.1	Presentación	46
4.7.2	Objetivos	48
4.7.3	Misión	48
4.7.4	Visión	49
4.7.5	Programas	49
4.7.5.1	Programa de proyección de los servicios	49
4.7.5.2	Programa de educación cooperativa	51
4.7.5.3	Programa de recreación, deporte y cultura.	52
4.8	PROCESO DE GESTIÓN REALIZADA EN LA COOPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA JURISCOOP LTDA	53
4.9	DESCRIPCION DEL PROCESO	55
4.9.1	Etapa diagnóstica	55
4.9.2	Etapa de planeación	56
4.9.3	Etapa de ejecución	58
4.9.4	Etapa de Evaluación	61

	CAPITULO V	
5.	EVALUACION DE LA EXPERIENCIA	62
5.1	PROCESOS SOCIALES, CAMBIOS Y LOGROS	
	ALCANZADOS	62
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFIA	66
	ANEXOS	68

LISTA DE ANEXOS

	Pag.
Anexo A. Formato de encuesta para el diagnostico	69
Anexo B. Cartelera informativa	70
Anexo C. Informe de gestión seccional Cartagena	71
Anexo D. Portafolio de productos y servicios Juriscoop	72
Anexo E. Boletín informativo seccional Cartagena	73

INTRODUCCION

La cambiante realidad social en que vivimos no solo en Colombia, sino en todo el mundo, le ha permitido a los profesionales de Trabajo Social ampliar su campo de acción, ofreciéndole la oportunidad de incursionar cada vez más en el diseño, ejecución y evaluación de los programas y proyectos que se planean en las organizaciones; por esta razón, el profesional de Trabajo Social debe ser un líder que presente una visión de posibilidades futuras, que promueva la solución de problemas o el esfuerzo por reducirlos, desarrollando comportamientos que puedan llevar a la organización a un desempeño óptimo.

La presencia de un profesional del área social en las empresas queda plenamente justificada, dado el servicio que estos brindan a la entidad y al personal, ya sea a nivel individual, familiar, grupal o comunitario; todo esto procurando una mejora en la calidad de vida de las personas y por ende ofreciéndole a la organización la posibilidad de

ser cada día más competitiva en el mercado que se desempeña.

La finalidad del presente informe de Gestión es, además de recuperar la experiencia, resaltar la incursión del Trabajador Social en un nuevo campo de acción, como lo son las empresas cooperativas. De igual forma, demostrar el desempeño del profesional del área social ante un nuevo reto y su capacidad para asumir responsabilidades y exigencias que le permitan un crecimiento en el ejercicio de la profesión.

Ya se a logrado darle un papel protagónico al Trabajador Social en el campo comunitario, familiar, grupal, individual e institucional, más sin embargo, en este último solo se había proyectado nuestro que - hacer desde el Desarrollo Organizacional o la Salud Ocupacional, teniendo solo como actores, al empleado y su contexto, pero en este caso, en particular, se ha trabajado con el cliente de la cooperativa, es decir, con los asociados que la integran.

En suma, se ha demostrado que la intervención profesional del Trabajador Social en las empresas, además de contribuir



al cambio institucional, está en capacidad de dar respuesta a las necesidades sociales de las personas que prestan y reciben los servicios de una organización.

Desde luego, este no es sino un nuevo punto de partida para la profesión en el proceso de proyección hacia nuevos campos de intervención, campos en donde se aspira a seguir siendo un elemento importante para el desarrollo institucional.

Para un mayor entendimiento del siguiente documento, se especifica a continuación su contenido, el cual consta de cinco capítulos distribuidos así:

En el primer capítulo se plantea la importancia de la realización del documento a través de la justificación y los objetivos general y específicos.

Un segundo capítulo, en el cual se hace referencia a las características de la organización y la población en la que se desarrolló la intervención profesional.

En el tercer capítulo se destaca el marco teórico – conceptual, relativo a el Cooperativismo, al Trabajo Social Laboral, Político Social, entre otros.

La descripción del Diagnóstico, del proyecto y el proceso de gestión que se desarrollaron en la cooperativa, son explicadas en el cuarto capítulo.

Finalmente en el quinto y último capítulo, se hace una interpretación de los resultados obtenidos en el proyecto de gestión y se presentan las conclusiones, y recomendaciones que deben ser tenidas en cuenta para realizar una gestión óptima al interior de una empresa cooperativa o prestadora de servicios.

1. JUSTIFICACION

“Las personas son el origen y la base del funcionamiento de toda organización, pues aquella es tanto la que produce como la que recibe el servicio; esto quiere decir que la organización es un ente auténticamente social.

Dentro de esta lógica es importante que toda organización se preocupe y atienda las necesidades de su recurso humano de tal forma que ambas partes logren sus objetivos propuestos y se puedan sentir satisfechos y motivados a seguir elevando el nivel de rendimiento y competitividad de la empresa.

Por eso cuando encontramos un Trabajador Social integrando un equipo de trabajo en el campo laboral, haciendo frente a las problemáticas sociales que afectan la calidad de vida de los clientes internos y externos de la empresa, mediante el estudio, diagnóstico y tratamiento de las necesidades de acuerdo a las características propias de

los actores, es cuando entendemos la importancia del trabajo Social Laboral.

Un profesional de Trabajo Social que realiza su práctica en una empresa, en este caso, en la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia, debe ante todo, entender en forma clara los problemas de la organización y su dinámica de tal manera que pueda convertir estos, en procesos de cambio tendiente a favorecer su dinámica social. Además están en capacidad de participar en la definición de políticas, en el diseño de proyectos y/o programas y en la promoción de procesos sociales tendientes a dar solución a los problemas existentes.

Por lo anterior, el propósito del presente informe de gestión, es dar a conocer la experiencia en JURISCOOP LTDA, para que sirva como un elemento de orientación a estudiantes, profesionales del área social y demás personas interesadas, en saber como se proyecta la intervención profesional del Trabajador Social en una empresa cooperativa. De igual forma es importante, porque aporta nuevos elementos al ejercicio profesional, a través del diseño, ejecución y evaluación del proyecto de gestión, que además brinda la

posibilidad de reestructurar sus modelos de intervención en nuestra profesión.

1.1 OBJETIVOS DEL INFORME DE GESTIÓN

1.1.1 Objetivo General. Documentar la gestión social realizada por el trabajador social en la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia "JURISCOOP LTDA" plasmándolo en un documento que sirva de referente para continuar realizando programas y proyectos de intervención profesional desde trabajo social, orientados al desarrollo integral de la población que hace parte de la institución.

1.1.2 Objetivos Específicos. Facilitar a los profesionales del trabajo social instrumentos para el diseño y ejecución de modelos de intervención que fortalezcan la práctica profesional.

1. Identificar los logros obtenidos a partir de la gestión realizada al interior de JURISCOOP LTDA.
2. Señalar los referentes conceptuales que sustentan el ejercicio profesional.
3. Contribuir con nuevos elementos teórico – prácticos que faciliten el quehacer profesional del trabajo social en el campo laboral.

2. CARACTERIZACION DE LA INSTITUCIÓN

2.1 RAZON SOCIAL

Para todos los efectos legales llámese COOPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA, identificada con la sigla "JURISCOOP LTDA", la empresa cooperativa de derecho privado, multiactiva, de interés social, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de duración indefinida, con número de asociados y patrimonio variable e ilimitado, que se regirá por los principios básicos del cooperativismo, las leyes, la jurisprudencia, la doctrina y el presente acuerdo cooperativo.

2.2 RESEÑA HISTORICA

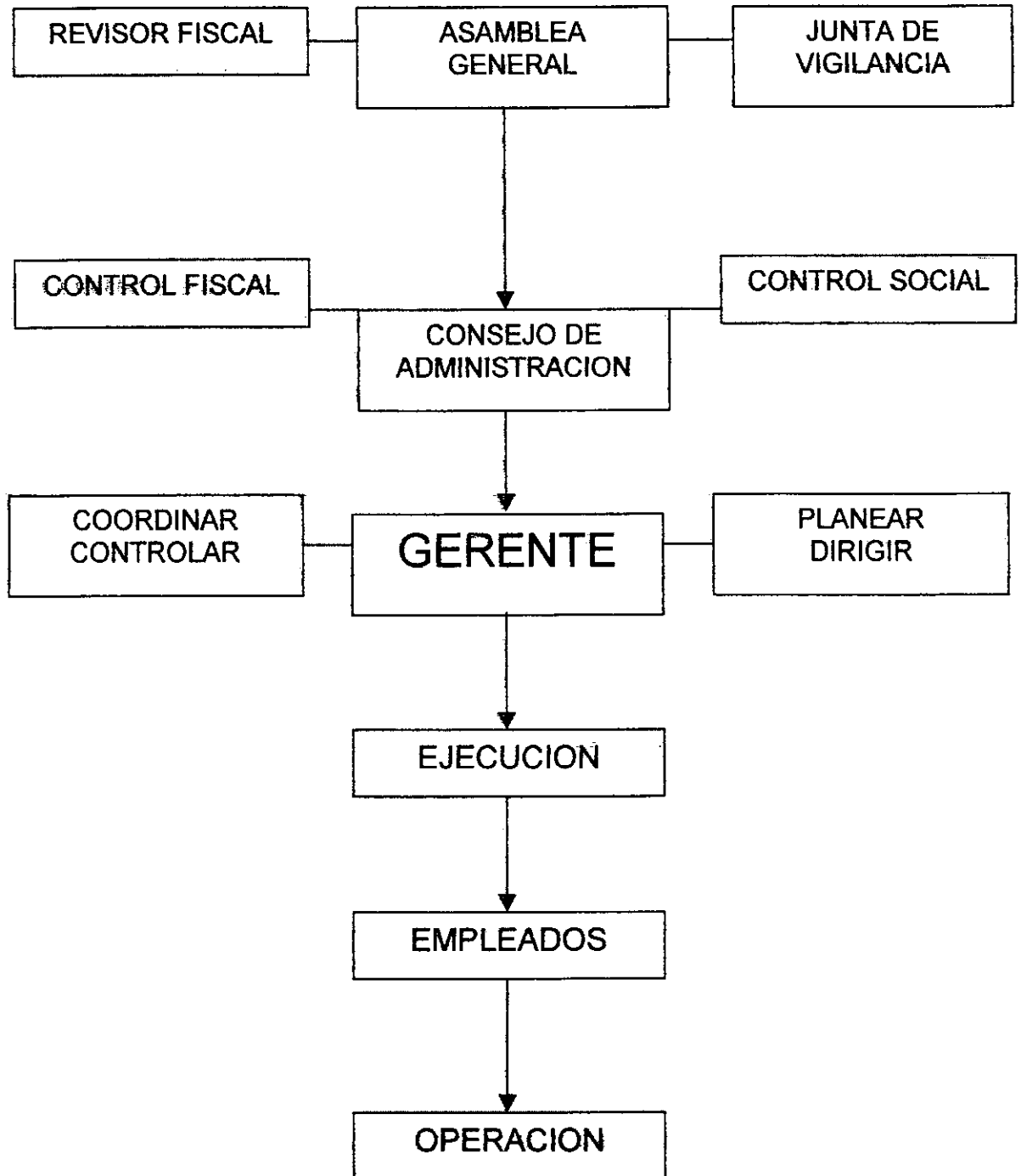
En época del gobierno de Alfonso López Michelsen, los empleados públicos de la Rama Judicial, tenían múltiples problemas de recreación, consecución de vivienda y elementos para el bienestar personal y de sus familias, fue así, que con el cambio de gobierno, se reunió un grupo de

los jueces de la rama jurisdiccional y en breve charla acordaron crear una cooperativa que pudiese solucionar en parte estos problemas y a su vez tener ahorros para capitalizar y poseer reservas para un futuro inmediato.

Pionero de esta grandiosa idea, son los doctores RAFAEL COLMENARES DEL CASTILLO, JUAN HUGO SANCHEZ MALUCHE, ESTEBAN JARAMILLO, LUCIA GOMEZ BURGOS, BLANCA RODRIGUEZ PEDRAZA, FLOR ALBA RODRIGUEZ, JORGE ENRIQUE AGUILAR y muchos otros que están en los anales de la cooperativa.

La Personería Jurídica fue aprobada por la Resolución 978 del 2 de mayo de 1980, la que se protocolizó mediante la escritura pública 2202 de la Notaría Tercera de Santa Fé de Bogotá, siendo su primer gerente el doctor JUAN HUGO SANCHEZ. A partir de esa fecha, la cooperativa ha adquirido gran prestigio en el ámbito nacional y entre todas las instituciones gubernamentales.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (ORGANIGRAMA)



2.4 COBERTURA Y LOCALIZACION

La seccional "JURISCOOP" Cartagena, tiene entre sus asociados a los funcionarios que laboran en la RAMA JUDICIAL Y LA FISCALIA GENERAL DE LA NACION del departamento de Bolívar en los siguientes municipios: Turbaco, Turbana, Arjona, Mompóx, Mangangué, San Juan Nepomuceno, El Carmen de Bolívar, Simití, Barranca de Loba, San Estanislao, San Pablo, María la Baja, Santa Rosa del Sur y Mahates.

A nivel nacional la Cooperativa abarca todo el territorio, para los cuales cuenta con 30 sedes en diferentes departamentos del país: Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pamplona, Pasto, Pereira, Pitalito, Popayán, Quibdó, Riohacha, San Gil, Santa Rosa de Viterbo, Sincelejo, Socorro, Tunja, Valledupar y Villavicencio.

La sede principal se encuentra en la ciudad de Santa Fé de Bogotá y la Seccional Cartagena se encuentra en el barrio Píe de la Popa, Callejón Trucco No. 29B - 38.

2.5 MISION

Basados en el compromiso cooperativo, en los principios democráticos, participativos, de solidaridad, integración, la unidad de empresa como soporte fundamental y con el compromiso de un Grupo Humano de alta Sensibilidad Social, la Misión de JURISCOOP LTDA, es ofrecer, mediante un servicio excelente, el más amplio y adecuado portafolio de productos: financieros, de vivienda, recreación, educación y en general todo lo que contribuya al bienestar social y personal de los asociados, servidores del Sistema Nacional de Justicia y sus familias, haciendo uso de una tecnología de avanzada que permita su desarrollo y crecimiento sostenido, así como el del sector solidario y del país.

2.6 VISION

Enmarcada dentro de los principios y filosofía del cooperativismo, la Visión de JURISCOOP LTDA., es la de lograr el LIDERAZGO en el sector de cooperativas financieras cerradas, en la presentación del SERVICIO EXCELENTE Y AHORRO Y CREDITO, así como en el

desarrollo de programas sociales, culturales, educativos y en general, todos los que contribuyan a elevar el nivel y calidad de vida de los asociados, servidores del Sistema Nacional de Justicia y sus familias en el concurso de un grupo humano idóneo, con sensibilidad social y haciendo uso de una tecnología de avanzada que le permita el desarrollo y crecimiento sostenido contribuyendo, así mismo, al crecimiento del sector solidario en el país en general.

2.7 SERVICIOS

La cooperativa ofrecerá a sus asociados servicios que satisfagan sus expectativas y necesidades, para ser coherentes con la misión que se ha propuesto seguir. La cooperativa prestará sus servicios a través de las siguientes secciones:

2.7.1 Sección de Ahorro y Crédito. La cual podrá:

- a. Captar ahorro de sus asociados en las modalidades permitidas por la ley.

- b. Otorgar créditos a sus asociados en los términos que reglamenta el Concejo de Administración.
- c. Fomentar el ahorro entre sus asociados mediante depósitos voluntarios.
- d. Celebrar contrato de apertura de créditos.
- e. Obtener recursos externos para la prestación del servicio.
- f. Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho público de cualquier orden.
- g. Efectuar operaciones de cartera o factoring sobre toda clase de títulos.
- h. Emitir bonos.
- i. Celebrar convenios dentro de las disposiciones legales para la prestación de otros servicios, especialmente

aquellos celebrados con los establecimientos bancarios para el uso de cuentas corrientes.

- j. Sin perjuicio del compromiso de pagar mensualmente el porcentaje de aportes sociales, los asociados podrán efectuar depósitos de ahorro permanente voluntarios. El Consejo de Administración reglamentará en detalle todo lo atinente a estos ahorros, a cupos de crédito sobre los mismos, monto de intereses eventuales, sistemas de compensación para abonar obligaciones. Por regla general el ahorro permanente solo podrá ser devuelto cuando el asociado se desvincule de la cooperativa.
- k. Las demás señaladas por la ley y las que autorice el gobierno nacional.

2.7.2 Sección de Vivienda. La cual podrá:

- a. Adquirir inmuebles para organizar y desarrollar programas de vivienda dirigidos a sus asociados.

- b. Adelantar planes de vivienda, de urbanismo y demás actividades propias de la finca raíz y el desarrollo habitacional, directamente a través de otras entidades públicas o sin ánimo de lucro.
- c. Suministrar a sus asociados vivienda o lote de acuerdo a reglamentación impartida por el Concejo de Administración.
- d. Construir en forma individual o en compañía con otras entidades constructoras, con recurso propio y con financiación.
- e. Acceder a dinero en préstamo y suscribir cualquier documento que garantice financiamiento de los planes urbanísticos, de vivienda y su desarrollo futuro.
- f. "Celebrar convenios con entidades de derecho público o privado que desarrollen planes de vivienda para facilitar la adquisición de vivienda propia para los asociados.

2.7.3 Sección de Educación. La cual podrá:

- a. Coordinar programas educativos dirigidos a los asociados y terceros, de conformidad con las normas legales para lo cual el Concejo de Administración trazará políticas pertinentes.
- b. Constituir un instituto de educación no formal con el fin de capacitar a sus asociados y terceros en general cumpliendo con las disposiciones legales, este instituto podrá prestar servicios de asesorías técnica a otras entidades del sector solidario y en entes territoriales.
- c. Implementar establecimientos educativos de educación formal.
- d. Organizar y promover conferencias, exposiciones, concursos y demás actividades de tipo educativo y cultural, tendientes a elevar el nivel cultural de sus asociados, sus familias y la comunidad en general.

2.7.4 Sección de Bienestar Social y de Previsión. La cual podrá:

- a. Desarrollar o contratar programas de previsión, asistencia, y solidaridad para sus asociados.
- b. Contratar seguros para sus asociados a través de cooperativas u otras entidades especializadas.
- c. Crear fondos especiales para la prestación de servicios de previsión y solidaridad para sus asociados.

2.7.5 Sección de Recreación, Cultura y Turismo. La cual podrá:

- a. Organizar y promover servicios y programas de cultura, turismo, recreación y deporte con el propósito de procurar a sus asociados y familias un sano esparcimiento la cultura física y las relaciones humanas.
- b. Comercializar pasajes aéreos, planes turísticos y demás actividades propias del turismo, a través de su agencia de viajes.

- c. **Coordinar, planear, administrar y promover la utilización eficiente de los centros vacacionales y sedes sociales entre sus asociados y sus familias.**
- d. **Promover y realizar convenios con particulares para la comercialización de las sedes y centros vacacionales.**

2.8 CARACTERIZACION DE LA POBLACION

Actualmente la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia tiene 878 Cooperados, de las cuales el 54.9% hacen parte de la Administración Judicial, el 39.2% de la Fiscalía General de la Nación, el 1.23% son del Instituto Nacional Penitenciario (INPEC), el 1.71% asociados independientes, el 1.48% son pensionados, el 0.91% de la Procuraduría General de la Nación y el 0.57% de JURISCOOP LTDA; distribuidos en los diferentes municipios, pueblos y corregimientos del departamento de Bolívar.

Además de los asociados, la cooperativa hace extensivos sus servicios al núcleo familiar del asociado.

3. MARCO DE REFERENCIA TEORICO – CONCEPTUAL

3.1 COOPERATIVISMO

“El cooperativismo, es la aplicación práctica de las cooperativas. Es un modo de vivir, es una filosofía de vida, un conjunto de procesos de comportamientos y un conjunto de principios fundamentales que sirven de guía al individuo y a la sociedad. Es tan trascendental como el bienestar del hombre”.

El cooperativismo es el resultado histórico a la necesidad social que tenemos todos los seres humanos de asociarnos voluntaria y organizadamente para satisfacer nuestras necesidades y procurar una justicia económica, en el cual, el apoyo mutuo y la distribución equitativa e igualitaria de los beneficios y ganancias permitan mejorar la calidad de vida de quienes la integran.

La solidaridad, el bienestar y el crecimiento individual y grupal que proporcionan la cooperación, permiten reconocer

que los recursos que necesita una empresa cooperativa para su desarrollo se encuentran dentro de sus propios miembros, para los cuales el hecho de asociarse voluntariamente debe ser, más que un simple acto de motivación, requiere en este caso, la integración y compromiso real de sus miembros.

Por esto y consciente del importante papel que desempeña el Trabajador Social en la dinámica de los procesos sociales, esta propuesta ofrece la oportunidad de dar respuesta a las necesidades reales del cooperado y proyectar el desarrollo y consolidación de este tipo de movimiento de acuerdo a la demanda de los nuevos tiempos.

3.2 GRUPO

Existe un incalculable valor intrínseco en cada ser humano, que nos ofrece la oportunidad y el derecho a una individualidad y una auto determinación que nos permite tener una perspectiva única de la realidad, por lo tanto no podemos reconocer a ninguna persona o grupo como poseedor único de la verdad, sino que debemos procurar

integrar nuestros puntos de vista con otras personas para crear una percepción más completa de la misma.

Se entiende como grupo o grupo social "La existencia de 2 o más personas que se hallan en interacción durante un período apreciable que tienen dentro de una actividad u objeto común de marco de acción y ciertos valores compartidos, con una conciencia de pertenencia suficiente para despertar la identificación de grupo".

Para lograr una evolución grupal, debemos promover el autodesarrollo integral y explotar las capacidades innatas de cada miembro, incentivándolos a que hagan parte de los procesos que exponen una necesidad sentida por todos. Se debe reconocer que todos los grupos deben buscar su auto-desarrollo, dentro de sus propias experiencias, históricas y fortalezas, procurando hacer una identificación, reforzamiento, motivación y movilización de sus miembros.

3.3 POLÍTICA SOCIAL

"Los políticos sociales tienen una vinculación directa con el bienestar y la calidad de vida, debido a que su objetivo es el

desarrollo humano, por lo que su formulación y ejecución debe enmarcarse en la realidad socioeconómica y cultural de la población que se dirige"¹

De acuerdo a lo planteado por la autora Rina de León, es necesario articular la política social y la economía, para que de esta forma se orienten los recursos asignados al área social y garantizar el éxito e impacto de la misma.

La política social en una empresa debe ser integral, y específica, para lo cual se deben definir claramente los objetivos, metas, población, estrategias, acciones, responsabilidades, y seguimiento. La política social de una empresa cooperativa debe formularse desde una perspectiva de igualdad, en la cual se tenga en cuenta las características de sus asociados, sus diferencias, semejanzas, oportunidades, dificultades, expectativas.

En Juriscoop Ltda, existe la necesidad de trabajar en función de la proyección y mejoramiento de los servicios sociales, principalmente de salud, educación, recreación,

¹ De León Rina, Calidad de Vida, Un derecho, una oportunidad? Ponencia Central 10° Congreso Nacional de Trabajo Social. Pág. 2 – 3. Cartagena, agosto de 2000.

deporte y cultura, mediante una política social integral, coherente y pertinente que solucione los problemas estructurales y emergentes de la cooperativa.

3.4 TRABAJO SOCIAL LABORAL

“El Trabajador Social, al vincularse laboralmente a una entidad pública o privada, productiva o de servicios, inicia su gestión partiendo de un claro conocimiento de las políticas, normas, procedimientos, códigos de comunicación internos que la rigen y la diferencia de otras organizaciones, en una palabra identifica la cultura de la planeación del Bienestar Social para el desarrollo del Talento Humano”²

En este sentido el Bienestar Social es sinónimo de progreso, desarrollo social y humano. En este aspecto el Trabajador Social como gestor del desarrollo social y humano en el área empresarial debe tener un bagaje de referentes teóricos, conceptuales y legales que posibiliten una integración en los programas, cuyo objetivo principal debe ser el mejoramiento continuo de la calidad de vida.

² PARDO MARTINEZ, Luz Patricia. Y ARTEAGA URQUIJO, Patricia. ¡Gestión Social del Talento Humano, Editorial Antropos Ltda. Santa Fe de Bogotá 2002. Pág. 50

Es importante que el Trabajador Social tenga en cuenta, que cuando se crea una cultura, partiendo del hecho de que el hombre transforma la naturaleza en bienes y servicios igualmente los hombres transforman sus relaciones consigo mismo y con los demás no apareciendo nunca, como un ser aislado, sino como ente agregario a la sociedad.

Dentro de esta óptica, el que-hacer del Trabajador Social como facilitador y orientador de programas y proyectos sociales, es fundamental que propicie espacios de intervención a través de la formulación de propuestas compensatorias a las problemáticas presentadas, visualizando al ser humano integralmente.

Ejecutar los planes y actividades programadas a la mayor brevedad posible hace que se mejoren las relaciones cooperativa - cooperado, viéndose reflejado en el desarrollo institucional y social contemplado en la misión y visión de la empresa.

3.5 DESARROLLO HUMANO

El desarrollo humano son procesos tanto personales como socio – culturales, que se deben realizar en forma integral.

Estas consideraciones sirven de punto de referencia para retomar la propuesta de Manfred Max-Neff, cuya idea central gira alrededor de 3 aspectos fundamentales que apuntan hacia un desarrollo alternativo a escala humana³:

1. La satisfacción y realización de las necesidades fundamentales de la persona y la comunidad.
2. La búsqueda de las articulaciones orgánicas.
3. La formación de un desarrollo auto dependiente.

Es decir que la perfección del hombre no se logra solamente mediante la acumulación o goce de bienes materiales ni con la adquisición de conocimientos o con el desarrollo de destrezas mecánicas, sino combinando lo mental con lo manual, lo económico con lo social, lo material con lo

³ MaxNeff, Manfred; Elizarde, Antonio, y Hopenhayn, Martin, Desarrollo escala humana; una opción para el futuro: Cepaur Fundación Dag Hammarskjold. Medellín, Colombia 1997.

axiológico, lo local con lo global, y la educación con la práctica de vida cotidiana.

Manfred Max-Neff. Propone la distinción de 9 categorías de necesidades a saber: subsistencia, protección, recreación, identidad y libertad. Cada una de ellas tiene 4 categorías existentes a satisfacer, también que con ser, tener, hacer y estar.

Esas necesidades se han conformado históricamente y hoy pueden ser considerados de un valor generalizado en cualquier cultura. Su satisfacción integral es esencial y se da mediante un proceso de interrelación cuyo producto va a definir la calidad de vida de los individuos y los grupos sociales.

Las privaciones en cualquiera de estas necesidades universales puede desencadenar patologías diversas y la privación de varios o todos ellos produce un efecto sinérgico o potencializador del impacto de esas privaciones. Esto sugiere que es poco satisfactorio el señalamiento de una sola privación para explicar un único efecto o intentar resolver un problema solamente con la atención a una

necesidad o parte de ella, puesto que los efectos son también integrales en los individuos y grupos sociales.

Según este enfoque el accionar profesional debe apuntar a crear un ambiente propio para el ser humano de tal forma que desarrolle sus potencialidades de productividad y creatividad y hagan buen uso de ellas, dentro de los principios de autodeterminación y autogestión, y al interior de su dinámica e identidad cultural.

4. DIAGNOSTICO

4.1 INTRODUCCION

Para iniciar acciones en una empresa, en este caso cooperativa, se debe responder a requerimientos inmediatos, entre los cuales está el accionar con un conocimiento de la realidad que se interviene; para ella se debe disponer de datos básicos sobre la problemática de la organización que permita el correspondiente análisis e interpretación de la misma.

A este estudio preliminar se le denomina diagnóstico, el cual consiste en adquirir los conocimientos necesarios sobre las problemáticas vividas, que son el radio de acción en el que ha de desenvolverse el Trabajador Social.

La elaboración del diagnóstico en la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia "JURISCOOP LTDA", permitió analizar las percepciones de los asociados hacia la institución y servirá como fuente y guía para implementar

alternativas de acción encaminadas a la solución de las problemáticas a través de un proyecto.

La elaboración del presente diagnóstico, partió de una previa revisión documental que permitió situarnos de una forma general en el contexto de la empresa, proporcionando una visión amplia sobre las características más sobresalientes de la organización.

Haciendo uso de estrategias de sensibilización y motivación de los afiliados y teniendo en cuenta técnicas, como la observación, entrevistas y las encuestas, se facilitó la identificación de los problemas. Basados en los resultados obtenidos en todo el proceso, se procede a diseñar el proyecto, el cual planteará las alternativas de solución a las diversas problemáticas que se presentan en la Cooperativa.

4.2 OBJETIVO

Identificar las necesidades del área social presentes en la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia "JURISCOOP LTDA", para la elaboración de un proyecto que proponga

soluciones a las problemáticas que se desarrollan en la organización.

4.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La Cooperativa presenta debilidades en la mayoría de sus servicios, especialmente en las secciones de Educación, recreación, cultura, turismo y proyección de los mismos, debido a la falta de actividades que convoquen la participación de los asociados y sus familias.

El poco alcance a todo el radio de acción a traído como consecuencia que los servicios no lleguen a todos los afiliados, especialmente los que laboran en provincias y municipios de Bolívar a los cuales no se les es fácil el acceso a estos, como ejemplo la línea de crédito, que muestra un mediano rendimiento en el procesamiento de las solicitudes hechas, causando en algunas casos, contratiempos y molestias en los cooperados.

El poco sentido de pertenencia y la falta de motivación de los asociados hacia su cooperativa a dado como resultado, la poca motivación de estos en los procesos que se llevan a

cabó, debido en gran parte a la escasa publicidad y promoción de los productos y servicios, lo cual a traído como consecuencia que los cooperados no conozcan las secciones y los beneficios que esas ofrecen.

4.4 PRIORIZACION DE PROBLEMAS

- 1. Poco sentido de pertenencia de los asociados hacia su cooperativa.
- 2. Falta de actividades en las secciones de Educación, recreación, cultura y turismo y deporte.
- 3. Escasa promoción y publicidad del portafolio de productos y servicios.
- 4. Poco alcance de la cobertura.
- 5. Demora en las solicitudes de crédito.

4.5 FUENTES DE INFORMACION

- Primaria
- Secundaria

4.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS

- **Observación no participante**
- **Encuesta**
- **Entrevista no dirigida**

4.7 PROYECTO DE GESTIÓN

4.7.1 Presentación. La importancia de los proyectos y programas sociales cumplen un papel fundamental para el desarrollo integral de la organización, por esta razón el Trabajador Social a diseñado un proyecto denominado "Promoción y Mejoramiento de los servicios de la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia "JURISCOOP LTDA", orientado a mejorar la calidad de vida de los afiliados y su grupo familiar, a partir de los siguientes programas:

- **Proyección de los servicios:** en el cual se ofrecen los productos y servicios de la cooperativa con el fin de generar un mayor conocimiento de estos entre los afiliados.

- **Educación Cooperativa:** Con este programa se busca incentivar la participación activa de los asociados, para la cual se han programado seminarios mensuales sobre temas cooperativos.



- **Recreación, Deporte y Cultura:** Para este programa se han planeado actividades variadas de expresión artística, recreativa y de sano esparcimiento.

4.7.2 Objetivos del proyecto.

- Facilitar el proceso de mejoramiento de los servicios de la cooperativa, para que sus afiliados puedan suplir sus necesidades sociales y económicas.
- Formular estrategias de acción que permitan la proyección de los servicios.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de los asociados a partir del desarrollo de actividades que propendan por el mejoramiento de los niveles de participación y compromiso.
- Posicionar a JURISCOOP Cartagena, como una de las seccionales líderes en la formulación, ejecución y proyección de programas sociales, encaminados a la excelencia del servicio.
- Promover el mejoramiento en la calidad de vida de los afiliados y sus familias, a partir de la implementación de programas sociales que propendan por su bienestar integral.

4.7.3 Misión. Ofrecer un proyecto en materia de bienestar social que promueva el desarrollo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos que posee la empresa a través de diseño, dirección y evaluación de los programas a implementarse de acuerdo a las políticas sociales de la organización.

4.7.4 Visión. Consolidar y proyectar el departamento de bienestar social al interior de la empresa optimizando la administración y el desarrollo integral del recurso humano de la entidad, contribuyendo así, al cumplimiento de la misión y visión institucional.

4.7.5 Programas,

4.7.5.1 Programa de proyección de los servicios

Introducción. Dada la necesidad de hacer extensivo a todos los asociados y clientes potenciales, el portafolio de servicios que ofrece JURISCOOP LTDA, la dirección y el Trabajador Social han programado acciones que permitan conocer a toda la población los productos que la empresa

ofrece, mediante la implementación de programas integrales que contribuyan al desarrollo institucional de la organización, de forma dinámica y permanente, con el fin de producir un cambio de mentalidad en los usuarios.

El manejo y divulgación de la información, la proyección de una imagen sólida y confiable de la empresa, la presentación de un producto y/o servicio de forma creativa e innovadora y la orientación de estos hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, es lo que permite que la organización incremente su nivel de productividad y competitividad.

Objetivo. Exponer a toda la población interesada, los productos y servicios que ofrece la cooperativa para que conozcan los beneficios que tienen o pueden adquirir al pertenecer a la empresa.

Actividades

- Visitas personalizadas a los clientes
- Distribución del portafolio de servicios y productos que ofrece la cooperativa.

- Realización de actividades sociales que promuevan el interés y la participación de los asociados.
- Creación del boletín informativo de la seccional Cartagena.

4.7.5.2 Programa de Educación Cooperativa

Introducción. La cultura y la educación cooperativa son la piedra angular del proyecto cooperativo, es el elemento de promoción y consolidación de la empresa en el campo económico y social, dada que esta es una prioridad, la dirección y el Trabajador Social realizaron una serie de talleres que además de incentivar la formación cooperativa, permitieron el desarrollo de procesos sociales como el liderazgo, la concertación, sensibilización, motivación y participación entre los asociados asistentes a las actividades, iniciando así, un proceso que además de mejorar las estructuras de apoyo facilitaron la realización y control de las acciones, permitiendo elevar el nivel de pertenencia de los asociados hacia su cooperativa.

Objetivo. Fomentar la participación en las actividades educativas que programa la cooperativa, sobre aspectos generales y específicos de la empresa, como su estructura orgánica, los propósitos de sus áreas, las normas y procedimientos.

Actividades.

- Realización mensual de seminarios, talleres, charlas o conferencias. Concientización de asociados, sobre la importancia de la educación cooperativa.
- Entrega de auxilios para estudio (premio a la excelencia JURISCOOP).
- Realización de la 1 jornada de capacitación en manualidades.
- Asistencia a seminarios fuera de la ciudad.

4.7.5.3 Programa de Recreación Deporte y Cultura

Introducción. La recreación, la cultura y el deporte cumplen funciones psicológicas y de socialización que ofrecen una compensación frente a la actual vida laboral, que ha traído

consigo una disminución de las relaciones sociales, empobreciendo en este caso, la comunicación entre asociado - familia, asociado - asociado - y asociado - cooperativa, por esta razón, la dirección, el comité encargado y el Trabajador Social, han programado y realizado actividades que fortalezcan e incentiven el sano esparcimiento de sus asociados y familiares, a través de jornadas deportivas, y recreativas que promuevan el descanso, la diversión y el desarrollo intelectual, artístico y físico del asociado y su núcleo familiar.

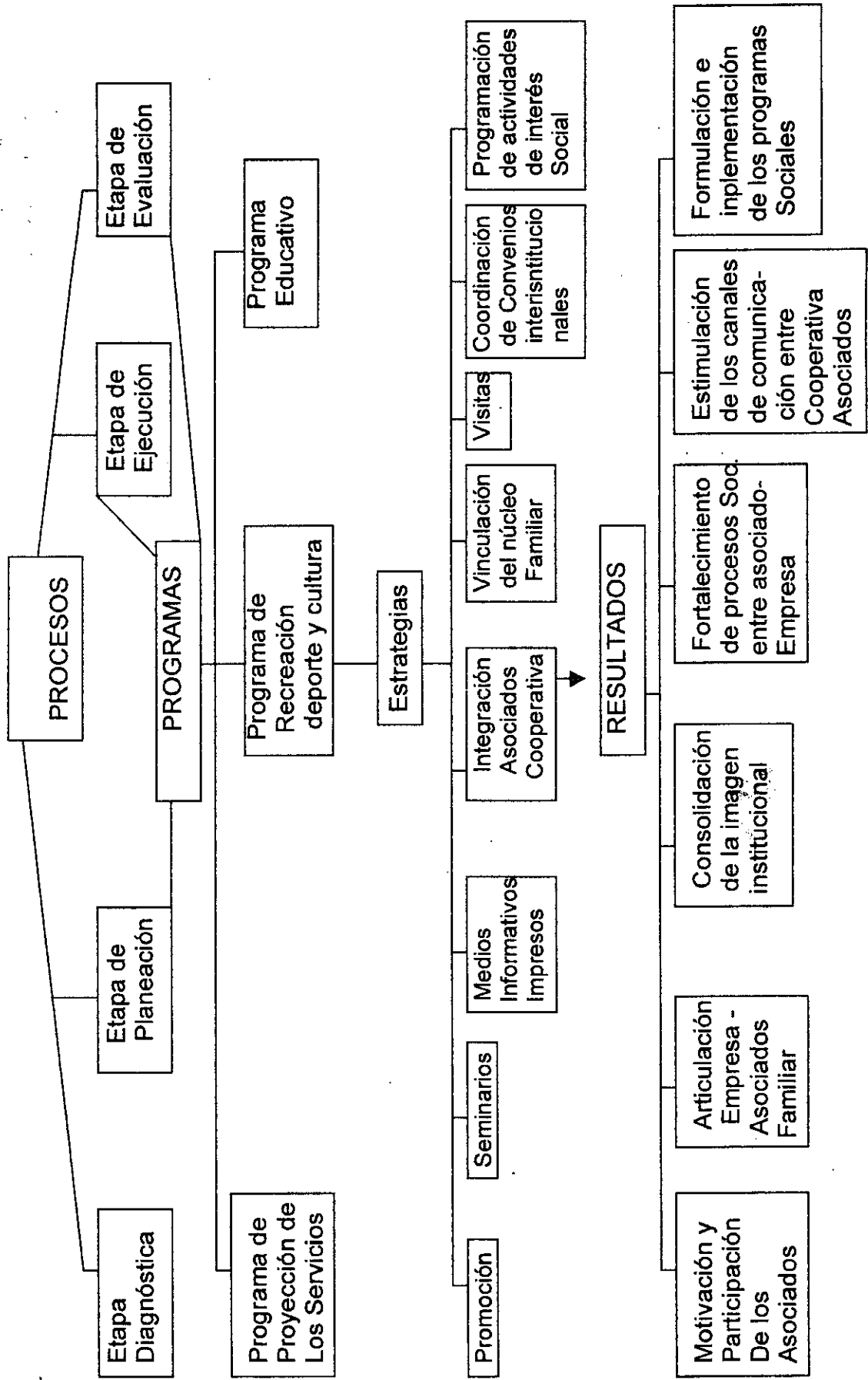
Objetivo. Impulsar el desarrollo de actividades lúdicas, culturales y deportivas que permitan la integración y el empleo útil del tiempo libre.

Actividades.

- Realización de los VIII Juegos Zonales Costa Norte
- Realización de la II Excursión Costeña Casa Grande
- Creación de la Escuela de Fútbol para niños
- Celebración de fin de año y fechas especiales

- Propuesta para la conformación de los grupos de danza, teatro y gaita de la cooperativa.

PROCESO DE GESTION REALIZADO EN LA COOPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA "JURISCOOP LTDA" DURANTE EL AÑO 2002



4.9 DESCRIPCION DEL PROCESO

4.9.1 ETAPA DIAGNOSTICA

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Identificar y priorizar las necesidades encontradas en JURISCOOP LTDA	Diseño del Diagnóstico	Trabajo social y asociados	Identificador de necesidades Investigador	<p>➤ A través de una previa investigación documental sobre la empresa y su problemática, de sus necesidades y de las acciones posibles que se pueden implementar.</p> <p>➤ Se realizan entrevistas y encuestas entre los asociados para detectar la percepción que estos tienen y se procede a analizar los resultados.</p> <p>➤ Diseño de instrumentos para la recolección de información.</p>

4.9.2 ETAPA DE PLANEACION

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Planear las acciones a realizar para el desarrollo del proyecto	Diseño del proyecto. Mejoramiento y proyección de los servicios de la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia "JURISCOOP LTDA".	Trabajo Social Dirección	Planificador Organizador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formulación de los programas ➤ Informa a la dirección las propuestas y se explica la importancia de su ejecución. ➤ Elaboración del cronograma de actividades. ➤ Organización de las primeras actividades programadas.
Incrementar el número de seminarios programados por la Cooperativa.	Elaboración del programa de Educación Cooperativa	Trabajo Social Director	Organizador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe el apoyo de la dirección para la realización de la iniciativa. ➤ Elabora formatos de registros para el manejo de asistencia. ➤ Reparación del material de promoción ➤ Revisa los temas a tratar.

ETAPA DE PLANEACION

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Promocionar los productos y servicios que ofrece la cooperativa	Diseño del programa de proyección de los servicios.	Trabajo Social Director	Promotor Concientizador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa la realización de campañas de promoción en los diferentes sitios de trabajo de los afiliados. ➤ Informa a la dirección la necesidad de dar a conocer los beneficios que ofrece la Cooperativa a través de sus servicios. ➤ Coordinación de visitas personalizadas a los asociados. ➤ Preparación del material promocional. ➤ Solicito a la dirección general el envío del portafolio de productos y servicios. ➤ Concientizar al director sobre la importancia de crear un boletín informativo. De la seccional Cartagena
Aumentar el número de actividades lúdicas, culturales y deportivas que realiza la Cooperativa	Diseño del programa de Recreación Deporte y cultura.	Trabajador Social Director	Organizador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de actividades que motiven al asociado a participar. ➤ Formulación de propuestas que integren al afiliado y su núcleo familiar y la Cooperativa. ➤ Crea expectativa e interés por la programación de nuevas y más actividades.

4.9.3 ETAPA DE EJECUCION

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
<p>Dar a conocer el portafolio de productos y servicios que ofrece la Cooperativa y los beneficios que estos aportan a sus usuarios</p>	<p>Realización de las campañas de promoción de los servicios y afiliaciones.</p>	<p>Trabajo Social Afiliados Empleados</p>	<p>Organizador Coordinador Concientizador Motivador Informador</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribución masiva del portafolio de productos y servicios. ➤ Orientación personalizado a los afiliados sobre las ventajas y beneficios de pertenecer a la Cooperativa ➤ Instalación stands en los diferentes sitios de trabajo de los asociados para hacer más efectivo la divulgación de las actividades. ➤ Se motiva a los asociados para que se hagan partícipes en las actividades programadas. ➤ Genera inquietudes y sugerencias para mejorar los servicios. ➤ Incentiva la afiliación de nuevos socios.
<p>Concientizar a los cooperados de la importancia de la educación cooperativa.</p>	<p>Seminarios Cooperativos</p>	<p>Trabajo Social Asociados Director Comité de educación empleados</p>	<p>Organizador concientizador Coordinador Facilitador Sensibilizador motivador</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibiliza y concretiza a los asociados, sobre la importancia de su asistencia. ➤ Organiza y coordina la instalación del seminario. ➤ Coordina con el comité encargado la divulgación de los seminarios ➤ Estimula a través de incentivos la participación de los afiliados. ➤ Propone la realización de los seminarios en lugares atractivos al usuario. ➤ Crea canales de promoción de las actividades entre las cooperados ➤ Realiza jornadas de capacitación en convenio con otras instituciones.

ETAPA DE EJECUCION

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Juegos Zonales Costa Norte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fomentar en los asociados, la cultura del deporte y un estilo de vida saludable. ➤ Integrar a los cooperados a través de actividades deportivas 	Trabajo Social Afiliados Comité encargado	Facilitador Motivador.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar a conocer a todos los interesados la información necesaria. ➤ Motivar la participación de los cooperados. ➤ Facilitar la inscripción de los interesados ➤ Cooperar con el comité en la organización del evento. ➤ Apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos.
Excursión Costeña a Santa Marta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar a conocer el Centro Vacacional que posee la Cooperativa en la ciudad de Santa Marta. ➤ Integrar a los asociados de las diferentes seccionales de la Costa. ➤ Motivar a los afiliados par que se hagan partícipes de las actividades turísticas y recreativas que programa su cooperativa. 	Trabajo Social Director	Organizador Motivador Promotor Coordinador Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivar a los cooperados ➤ Organizar y coordinar todo lo requerido para la excursión. ➤ Facilitar a los asociados los trámites correspondientes para solicitar el crédito por recreación. ➤ Promocionar a través de carteleras la información. ➤ Vigilar por el cumplimiento de lo ofrecido.

ETAPA DE EJECUCION

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Escuela de Fútbol	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generar espacios que promuevan el sano esparcimiento al núcleo familiar de la afiliado. 	Trabajo Social, Hijos de asociados, Asociados Director	Promotor Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover la participación de los hijos del cooperado. ➤ Divulgar la información ➤ Elaborar el listado de participantes. ➤ Recibir y organizar la documentación solicitada.
Celebración de fin de año	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrar a todos los asociados en un solo evento. ➤ Generar un espacio de socialización que facilite la comunicación entre los afiliados. 	Trabajo Social Asociados Familiares Directiva Empleados	Motivador Facilitador Promotor Organizador Informador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivar la participación de los asociados ➤ Organizar los aspectos logísticos del evento. ➤ Apoyar a la dirección ➤ Facilitar alternativas a situaciones problemáticas. ➤ Diseñar medios informativos llamativos que precisen la información.

4.9.4 ETAPA DE EVALUACION

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACTORES PARTICIPADOS	ROLL DEL TRABAJADOR SOCIAL	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Análisis del balance social de la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Medir el nivel de efectividad del proyecto. 	Trabajo Social Director	Evaluador Gestor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación y análisis de las acciones adelantadas. ➤ Identificar la coherencia, consistencia e impacto de las acciones.



5. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA
5.1 PROCESOS SOCIALES, CAMBIOS Y LOGROS ALCANZADOS

ACTIVIDAD	PROCESOS SOCIALES GENERADOS	CAMBIOS GENERADOS	LOGROS ALCANZADOS
Diseño del Diagnóstico	Planeación, Compromiso, Integración, Comunicación, Concientización, Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concientización de la directiva sobre la problemática existente. ➤ Compromiso de los asociados la dirección para trabajar en el proyecto. ➤ Conciencia sobre la importancia de solucionar la problemáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se sensibilizó y concientizó a la directiva y los cooperados sobre la importancia de solucionar los problemas existentes en la Cooperativa.
Diseño del proyecto	Autogestión, Organización, Compromiso, Motivación, Participación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación de los asociados para trabajar en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta actividad lleva implícito un proceso de organización y compromiso por parte del Trabajador Social para determinar las acciones tendientes a mejorar los servicios de la Cooperativa. ➤ Seguimiento del proceso.
Realización de las campañas de afiliación y promoción de los servicios	Motivación, Comunicación, Integración, Toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interés en conocer los beneficios que ofrece la cooperativa. ➤ Uso de secciones no conocidas. ➤ Disminución de quejas y reclamos por desconocimiento de los servicios. ➤ Gran interés de empleados no socios por afiliarse a la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento del número de asociados. ➤ Motivación del personal ➤ Mayor conciencia en los cooperados de cómo utilizar los servicios. ➤ Mayor y mejor comunicación entre afiliados – cooperativa.

**EVALUACION DE LA EXPERIENCIA
PROCESOS SOCIALES, CAMBIOS Y LOGROS ALCANZADOS**

ACTIVIDAD	PROCESOS SOCIALES GENERADOS	CAMBIOS GENERADOS	LOGROS ALCANZADOS
Seminarios Cooperativos	Participación, Motivación, Comunicación, Concientización, Integración	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación activa en los seminarios programados. ➤ Incrementado en el número de participantes asistentes, integración del comité de educación en la actividad. ➤ Concientización de los asociados sobre su poca asistencia a los seminarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad y conciencia de la importancia de asistir a las actividades que se programan. ➤ Satisfacción de los asociados asistentes por la entrega de certificados. ➤ Mejoramiento en la calidad de las actividades ➤ Compromiso de la directiva y el comité de educación en seguir realizando y promoviendo las actividades. ➤ Reconocimiento de la gestión adelantada. ➤ Satisfacción de los asociados provinciales por estar cada vez más integrados a las actividades.
Realización de eventos Deportivos, y Recreativos	Integración, Motivación, Autogestión, Responsabilidad, Participación, Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación activa de los afiliados en las actividades programadas. ➤ Compromiso de la directiva, los empleados y los asociados en mejorar la dinámica de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notable aumento de asociados y familiares participantes en las actividades. ➤ Reconocimiento a nivel nacional sobre la gestión adelantada por la seccional. ➤ Cambio y mejoramiento de calidad de las actividades. ➤ Disminución de asociados inconformes. ➤ Seguimiento del Proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo expuesto en el presente informe de gestión, el Trabajador Social debe ser un profesional capacitado para investigar, diagnosticar y contextualizar problemas de la empresa, desde una perspectiva integral que reúna aspectos sociales y económicos, con el fin de generar procesos de desarrollo que impacten en la productividad de la organización.

Los programas creados en beneficio de los usuarios de la cooperativa, deben estar coherentemente organizados y planificados con el objeto de desarrollar procesos de motivación, organización, participación, educación y sensibilización que tengan relación con el bienestar de los afiliados y sus familias.

Es por esto que la intervención del Trabajador Social se debe encaminar a formular estrategias tendientes a mejorar la calidad de los servicios, ejecutar los programas de bienestar, estimular la participación de los afiliados y

fomentar la educación y la integración de sus miembros en todos sus niveles, con el fin de obtener cambios positivos tanto para la empresa como para los usuarios, cambios que se vean reflejados en la actitud, percepción, sentido de pertenencia y compromiso de los asociados. De allí que el Trabajador Social desarrolle su capacidad de análisis y reflexión como base para interpretar las situaciones problemas y ponga en práctica sus conocimientos y pueda proyectarlos a través de aportes que permitan no solo formular estrategias, sino demostrar su desempeño eficaz, eficiente y profesional.



BIBLIOGRAFIA

- ANDER – EGG, Ezequiel. "Diccionario del Trabajo Social" editorial LUMEN, Buenos Aires 1995.
- CHAVERRI CHAVES, Pablo. "Administración de Recursos Humanos" 2001.
- DE LEON, Rina. "Calidad de vida, un derecho, una oportunidad? Ponencia central 10° Congreso Nacional de Trabajo Social. Pág. 2 – 3. Cartagena. Agosto de 2000.
- DE ZULUAGA, Julia Reyna. "Gerencia Social: Un nuevo paradigma en la formación profesional". Talleres Gráficos de la imprenta departamental de Antioquia. Octubre de 1997.
- Estatutos de JURISCOOP LTDA.
- MAX – Neef, Manfred: Elizalde, Antonio y Hapenhayn, Martín. Desarrollo a Escala Humana: Una nación para el

futuro. Cepaor Fundación Dag Hammarskjöld, Medellín Colombia, 1997.

- SUE, Roger. "El ocio". Editorial. Fondo de Cultura económica. México D.F. 1982.

- <http://w.w.w.observatoriosocial.com.ar/artic.html>.

- <http://intranet.comeva.com/eps/th/planeación-bs.html>.

- <http://www.monografias.com/trabajos10/desorg.sbtml>

- <http://www.tcs.ucr.ac.cr/perspec/pts-26.html>

ANEXOS

**COOPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA
JURISCOOP LTDA
Progreso Solidario**

Le agradecemos su valiosa colaboración a la respuesta de encuesta, encaminada a presentarle un mejor servicio y en el mejoramiento de nuestras funciones.

Nombre y Apellidos _____

Derecho o dependencia _____

1. Esta usted afiliado a JURISCOOP? Si _____ No _____

2. Tiempo de afiliación _____

3. Que razones lo motivaron a afiliarse a JURISCOOP? _____

4. Por que no se ha asociado a la cooperativa del Sistema Nacional de Justicia JURISCOOP? _____

5. Cómo le parece el servicio de crédito que presenta su cooperativa?
Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

6. Utiliza usted los servicios de Ahorros: CONTRACTUAL C.D.A.T. (Certificado de Depósito a Término) _____ de su cooperativa? Por qué _____

7. Para usted, cual es el servicio que debe mejorar su cooperativa?
Crédito _____ Educación _____ Recreación y Cultura _____
Solidaridad _____ Ahorro _____ Por qué?

8. Que actividades culturales y recreativas de integración familiar le gustaría que realizara su cooperativa y en que fecha?

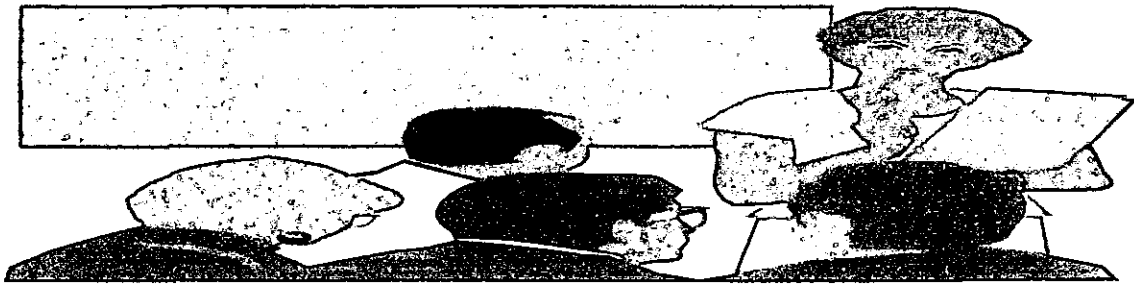
**"LA EXCELENCIA: COMPROMISO DE TODOS EN EL NUEVO
MILENIO"**



UNIVERSIDAD
BIBLIOTECA F.I.C.
Centro de Estudios

INSTITUTO VENEZOLANO
DE INVESTIGACIONES
PSICOLÓGICAS Y SOCIALES

ASAMBLEAS COOPERATIVAS



JURISCOOP INVITA A TODOS SUS ASOCIADOS PARA QUE PARTICIPEN DE ESTE SEMINARIO

- ❖ FECHA: 12 DE OCTUBRE DE 2002
- ❖ LUGAR: HOTEL COSTA DEL SOL
- ❖ HORA: 08:00 A.M.
- ❖ INSCRIPCIONES: HASTA EL 10 DE OCTUBRE. EN LOS TELS: 6561690-6563199 O EN LA SEDE DE LA COOPERATIVA
- ❖ VALOR: SU ASISTENCIA
- ❖ INCLUYE: CAPACITACION, MATERIALES, ALMUERZO, REGRIGERIO Y OBSEQUIOS!

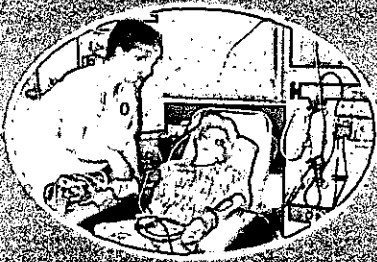
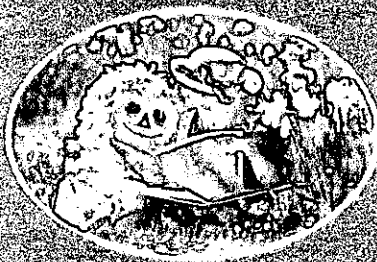
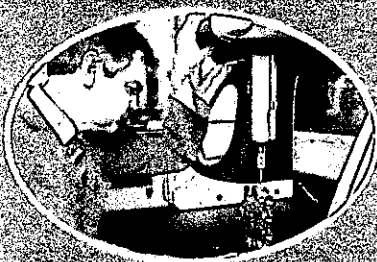
!ANIMATE Y ASISTE!



INFORME DE GESTION SECCIONAL CARTAGENA

CONCEPTO	DICIEMBRE 2001	ENERO 2002	FEBRERO 2002	MARZO 2002	ABRIL 2002	MAYO 2002	JUNIO 2002	JULIO 2002	AGOSTO 2002	SEPTIEMBRE 2002	OCTUBRE 2002	NOVIEMBRE 2002	DICIEMBRE 2002
NUMERO DE AFILIADOS ESTE MES	26	6	14	14	16	6	14	18	17	12	15	23	23
NUMERO DE RETIRADOS ESTE MES	6	5	10	11	14	5	9	9	8	9	13	6	12
VALOR APORTES RETIRADOS ESTE MES	2.755.259	6.069.634	12.374.643	10.565.172	9.198.615	3.263.892	10.736.845	18.655.182	8.812.788	20.056.933	15.334.713	6.566.000	16.718.019
NUMERO DE INCREMENTO DE APORTES X GESTION ESTE MES				176									
VALOR INCREMENTO DE APORTES POR GESTION ESTE MES				1.185.164									
ACTUALIZACION BASE DE DATOS MES		57	92		85	20	158	22	30	60	40	24	150
FALTA POR AFILIAR FONDO FUNERARIO	178	170	174	165	146	147	127	139	97	95	85	93	127
NUMERO DE AHORRO CONTRACTUAL ABIERTO ESTE MES	1		5	2		10	3		3	4	1		1
NUMERO DE COAT ABIERTO ESTE MES	8	13	14	6	13	11	15	15	15	12	12	12	14
PLANES TURISTICOS CON JURISTOUR'S (NUMERO DE PERSONAS)													
NUMERO DE PERSONAS ENVIADAS A CASA GRANDE							1						29

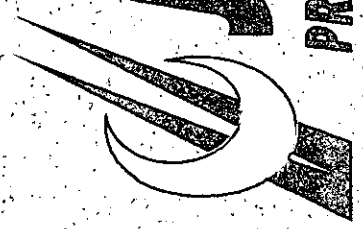
Productos & Servicios



Productos & Servicios

JURISCOOP





JURISCOOP

PROGRESO SOLIDARIO

SECCIONAL - CARTAGENA

Apred@s Asociad@s

El bienestar de usted y su familia son parte importante de nuestra Cooperativa, por esta razón ponemos a su disposición nuestros productos y servicios.

FOTOGRAFIAS

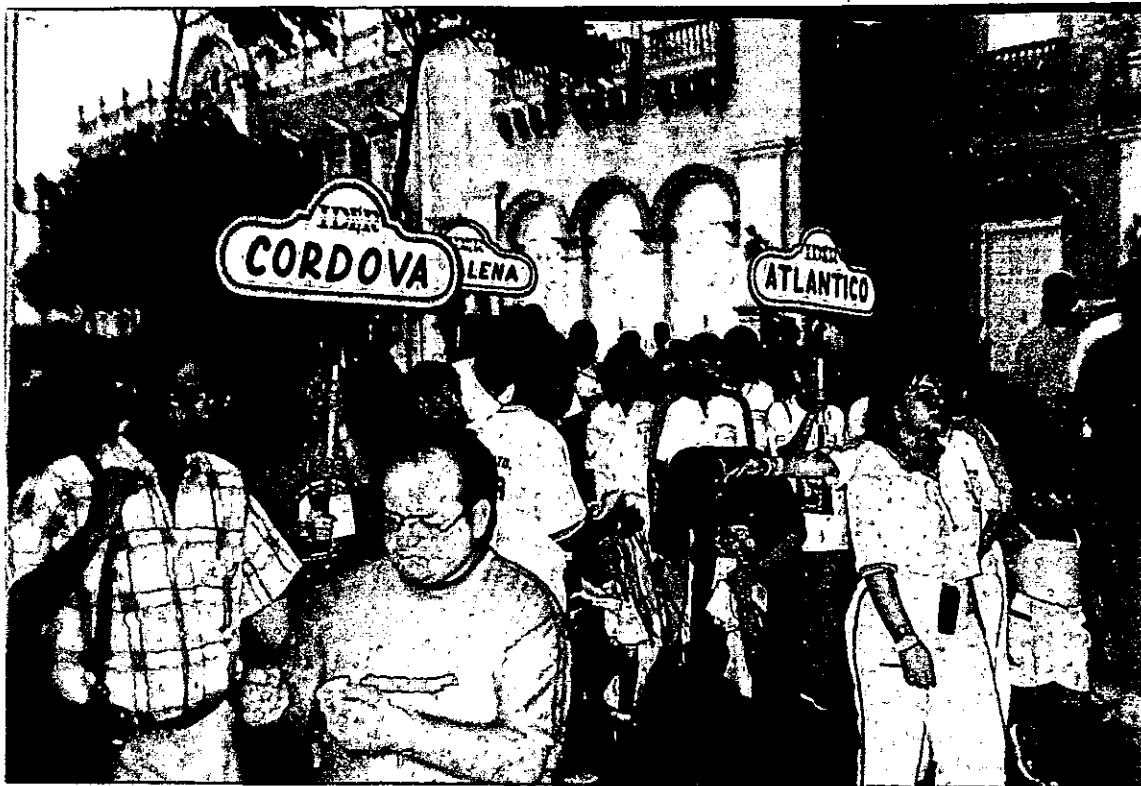
1. FOTOGRAFÍA: ASISTENCIA A SEMINARIO



**2. FOGRAFIA: OBSEQUIOS ENTREGADOS A LOS ASISTENTES
EN LOS SEMINARIOS**



3. FOTOGRAFIA: JUEGOS ZONALES COSTA NORTE



4. FOTOGRAFIA: ESCUELA DE FUTBOL



5. FOTOGRAFIA: CELEBRACION DEL DIA DE LOS NIÑOS



6. FOTOGRAFIA: ACTIVIDAD RECREATIVA

