

**INFORME DE GESTIÓN:**

**SENSIBILIZACIÓN DE LOS VALORES CORPORATIVOS Y AFIANZAMIENTO EN  
LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS EN FUNCIONARIOS Y ASOCIADOS,  
ESTRATEGIA PRÁCTICA PARA UNA NUEVA VISIÓN LABORAL,  
JURISCOOP SECCIONAL CARTAGENA, AÑO 2003”**

**KARINA ELVIRA TOVAR PÉREZ**

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

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION  
FORO DE ADQUISICION  
Compra \_\_\_\_\_ Donación \_\_\_\_\_ Caja \_\_\_\_\_ U. de C. X  
Precio \$ 10.000 Proveedor: f. Societ  
No. de Acceso 44064 No. de ej. \_\_\_\_\_  
Fecha de Ingreso: DD 02 MM 04 AA 04

"INFORME DE GESTIÓN"

SENSIBILIZACIÓN DE LOS VALORES CORPORATIVOS Y AFIANZAMIENTO EN  
LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS EN FUNCIONARIOS Y ASOCIADOS,  
ESTRATEGIA PRÁCTICA PARA UNA NUEVA VISIÓN LABORAL,  
JURISCOOP SECCIONAL CARTAGENA, AÑO 2003"

2

KARINA ELVIRA TOVAR PÉREZ

Tesis de Grado

Profesora:

Amelia Segrera

Trabajadora Social

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA  
2003

T.  
361.4  
T736

3

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Cartagena, Marzo de 2004**

DEDICATORIA

Ningún esfuerzo es en vano.....

Este trabajo trajo a mi Vida muchas sorpresas.

Se lo dedico a Dios, mi madre, mi hermano, mi novio

y a todas las personas que me apoyaron en la realización de este gran sueño.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la vida, por el carisma para poder realizarme como Trabajadora Social, por su amor incondicional y estar siempre a mi lado. A mi madre por su apoyo, su amor, su confianza, por sus palabras de aliento; a mi hermano por estar en esos momentos tan difíciles en la ausencia de mi padre y a mi padre, aunque no este presente, el deseaba lo mejor para mi. A William, mi ángel de la guarda, por su amor, comprensión, alegría, y recordarme que la vida es hermosa aun con dificultades; a su familia por brindarme su cariño y apoyo en esta etapa. A Juriscoop y su grupo de trabajo por la gran colaboración, especialmente a Elsy, Migue y Yanire. A mi docente de practica Amelia, por su comprensión, bondad y por sus enseñanzas.

## CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS	13
1.1. JUSTIFICACIÓN	13
1.2. OBJETIVOS	14
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	16
2.1. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN	16
2.2. MISIÓN	17
2.3. VISIÓN	18
2.4. VALORES CORPORATIVOS	19
2.4.1. Participación	19
2.4.2. Democracia	19

2.4.3. Honestidad	19
2.4.4. Ayuda Mutua	20
2.5. ORGANIGRAMA	21
2.6. SERVICIOS	22
2.6.1. Créditos	22
2.6.2. Beneficios Especiales	24
2.6.3. Inversiones	30
2.7. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	31
3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL PARA EL DISEÑO DEL PROYECTO	33
3.1. GESTIÓN COOPERATIVA	33
3.1.1. ASPECTOS FINANCIEROS	37
3.2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	40
3.3. LA MOTIVACIÓN	44
3.3.1 EL PROCESO DE LA MOTIVACIÓN	44
3.4. ESTRATEGIA	45
3.5. SENSIBILIZACIÓN	46
3.6. CULTURA ORGANIZACIONAL	46
3.7. VALORES CORPORATIVOS	59
3.8. VISIÓN	60

4. DIAGNOSTICO	62
4.1. PROBLEMÁTICA DETECTADA	63
4.2. PROYECTO DE ACCIÓN	63
4.2.1. PRESENTACIÓN	64
4.2.2. OBJETIVOS	65
4.2.3. MISIÓN DEL PROYECTO	65
4.2.4. VISIÓN DEL PROYECTO	66
4.2.5. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	66
4.2.6. COBERTURA	68
4.2.7. METODOLOGÍA: Etapas, actividades, técnicas e instrumentos ( CUADRO A. ETAPAS, ACTIVIDADES Y TÉCNICAS)	69 70
4.2.8. CRONOGRAMA	71
5. RESULTADOS, EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES	72
5.1. LOGROS	
5.1.1. LOGROS PERSONALES	72
5.1.2. LOGROS PROFESIONALES	72
5.1.3. LOGROS ORGANIZACIONALES	73
5.2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS POR COMPONENTES:(procesos sociales generados)	74
5.3. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES	75

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## INTRODUCCIÓN

Vivir las experiencias, aprender de ellas y contarlas y que los demás también las aprendan, es algo innato en el ser humano.

El año Social del Programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, es un espacio de crecimiento lleno de experiencias, de gozo y sobre todo de mucho conocimiento para el futuro porvenir laboral y personal de las Trabajadoras Sociales en formación. El aprovechamiento al máximo de cada momento vivido en ella, es una oportunidad de interaccionarse, abordar e intervenir con la realidad, confrontando así las teorías abordadas durante la permanencia en la academia, lo que permite diseñar, ejecutar y evaluar proyectos y/o programas con un enfoque holístico.

El informe de Gestión es la recopilación de dichas experiencias, partiendo de un reconocimiento del lugar de la práctica, en este caso JURISCOOP LTDA., pasando por un diagnóstico, a través del cual se logran establecer las falencias y a partir de ellas definir las líneas de acción siendo el soporte para la formulación de propuestas y la ejecución de las mismas.

El informe se presenta por capítulos de manera detallada recopilando así lo que fue el proceso de práctica social:

Capítulo 1: Abarca la justificación y los objetivos del informe, lo que ubica al lector a cerca de los motivos que impulsa al socio esta gestión.

Capítulo 2: Características de la organización, con ello se sitúa el contexto sobre el cual se interviene.

Capítulo 3: Marco teórico del proyecto, la propuesta en marcha del proyecto requirió de un soporte teórico en donde la gestión cooperativa y la del R.R.H.H. se convirtieron en pieza clave.

Capítulo 4: Contiene el diagnóstico, el Proyecto de Acción y la gestión adelantada.

Capítulo 5: En este aporte presentamos los resultados generados en el proceso.

Partiendo del hecho de que JURISCOOP LTDA. es una organización de carácter social, se constituye en una pieza fundamental, el accionar de un profesional de Trabajo Social al interior de los mismos, ya que las dinámicas propias del día a día surgen de unas intervenciones a nivel individual, grupal, familiar y de proyección comunitaria, labor que los trabajadores sociales realizan con eficiencia y eficacia. Este papel se ve

reflejado en la productividad e imagen corporativa que el ente muestra.

La parte social al interior de un cooperativa es muy importante, constituyéndose en uno de los elementos que potencian su objetivo principal, para JURISCOOP seccional Cartagena la búsqueda de ese objetivo ha implicado una gestión social liderado por una Trabajadora Social, función que ha implicado la puesta en marcha de acciones múltiples que han permitido un crecimiento positivo del ente, haciendo del trabajador social un recurso humano clave dentro de la dinámica empresarial.

Situándonos en este programa la inclusión de una Trabajadora Social en el campo empresarial se ve maximizado al procurar una mejora en la calidad de vida de las personas que integran la organización, lo que redunde de manera directa en la imagen corporativa.

# 1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL INFORME

## 1.1. JUSTIFICACIÓN

La realización del informe de gestión es un reto para la culminación de los estudios de Trabajo Social, ya que se trata de consolidar en el mismo lo que constituyo el accionar, es abordar una realidad para poderla modificar.

En el caso de JURISCOOP, el proceso estuvo enmarcado en el fortalecimiento de la practica de valores y promoción de los servicios lo que implico el abordaje de problemáticas sociales, al interior de un ambiente laboral y cultura organizacional que demanda del trabajador social un manejo integral. Es allí donde comprendemos la importancia de la formación que se impartió en la academia.

El ejercicio profesional, significa que un ente cooperativo la potenciación de su cliente externo e interno, un buen manejo de las relaciones interpersonales y por ende una proyección social. Es así como un trabajador social se convierte en uno de los ejes dentro del proceso a la hora de cumplir objetivos laborales.

La experiencia en JURISCOOP recoge un aprendizaje, parte de la razón que motiva a presentarlo como un elemento de apoyo para futuras intervenciones en campos iguales o similares, resaltando que la labor que se realice y requiere de un equipo interdisciplinario que aborde las situaciones y de otras ciencias que nos fortalecen al accionar.

## 1.2.OBJETIVOS DEL INFORME

### 1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y potencializar la gestión del Trabajador Social como coordinador, organizador y promotor al interior de un ente cooperativo recopilando las acciones ejecutadas enmarcados en el campo laboral, contribuyendo al conocimiento, al análisis de la realidad socio-económica del momento.

### 1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ *Recuperar las experiencias vividas durante el Año Social.*
- ❖ *Dar a conocer las Acciones Ejecutadas de Dicho proyecto*

- ❖ Facilitar herramientas que retroalimenten las futuras prácticas en esta institución o en instituciones sociales.
- ❖ Cumplir con la política educativa del seguimiento de un itinerario de practica y aplicación de una estructura formacional, de conformidad con la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, de la Universidad de Cartagena.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN

*JURISCOOP LTDA.* es la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia es decir a ella hacen parte entidades como La Fiscalía, Los Juzgados o Rama Judicial, INPEC, la Procuraduría, Pensionados de estas entidades, Abogados independientes, y los Funcionarios de *JURISCOOP*.

*JURISCOOP LTDA.* tiene como sede principal en la ciudad capital Bogota AV. 42 No. 21-63; esta Cooperativa tiene establecidas seccionales y agencias en todo el territorio colombiano, en total son 30: Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogota, Bucaramanga, Buga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pamplona, Pasto, Pereira, Pitalito, Popayán, Quibdo, Riohacha, San Gil, Santa Marta, Santa Rosa de Viterbo, Sincelejo, Socorro, Tunja, Valledupar, y Villavicencio.

En la ciudad de Cartagena *JURISCOOP LTDA.* se encuentra ubicada en el Barrio Pie de la Popa 1er Callejón Trucco No. 29B-38.

*JURISCCOP LTDA.* Seccional Cartagena tiene como afiliados aproximadamente 1000 personas, incluyendo a los asociados que se encuentran laborando en los municipios del departamento de Bolívar.

El proyecto que lleva como nombre "SENSIBILIZACIÓN DE LOS VALORES COORPORATIVOS Y AFIANZAMIENTO EN LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS EN FUNCIONARIOS Y ASOCIADOS, ESTRATEGIA PRACTICA PARA UNA NUEVA VISION LABORAL, JURISCOOP SECCIONAL CARTAGENA AÑO 2003", cobija a aquellas persona que son afiliadas a la cooperativa y que trabajan para ella, ya sea que estén ubicadas en la Ciudad de Cartagena o en los Municipios aledaños como Mompox, Magangué, el Carmen de Bolívar, Simiti, Santa Rosa el Sur, Pinillos, San Estanislao, Barranco de Loba, Marialabaja, Turbaco, San Juan Nepomuceno, San Jacinto y Mahates.

## 2.2. MISIÓN

Basados en el compromiso cooperativo en los principios democráticos, participativos, de solidaridad, integración, la UNIDAD de empresa como soporte fundamental con el compromiso de un GRUPO HUMANO de alta SENSIBILIDAD SOCIAL, la misión de *JURISCOOP LTDA.* es ofrecer, mediante un SERVICIO EXCELENTE, el mas amplio y adecuado portafolio de

productos: financieros, de vivienda, recreación, educación y, en general, todo lo que contribuya a l bienestar social y personal de los asociados, servidores del sistema Nacional de Justicia y sus familias, haciendo uso de una de AVANZADA que permita su desarrollo y crecimiento SOSTENIDO, así como el del sector solidario y del país.

### 2.3. VISIÓN

Enmarcada dentro de los principios y filosofía de la economía solidaria, la visión de *JURISCOOP LTDA.* es ir a la vanguardia de las cooperativas de vinculo cerrado, multiactivas con sección de ahorro y crédito con excelentes servicios financieros, recreativos, educativos, de bienestar social 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; con el concurso de un grupo humano idóneo, con sensibilidad social y haciendo uso de una tecnología de avanzada que le permita un desarrollo sostenido contribuyendo al crecimiento del sector y del país.

## 2.4. VALORES CORPORATIVOS

2.4.1. Participación. No es el registro ni la cantidad de asociados la fuerza de una cooperativa ni la consolidación económica para el servicio social, es la actividad que los mismos asociados desarrollan dentro del régimen de trabajo asociado que caracteriza a las empresas de economía solidaria. La participación no se centra solo en la utilización de servicios sino también en la administración y control de la cooperativa, en las actividades que estas desarrollan para la consecución de recursos, en la educación y participación y sobre todo en la asistencia a las asambleas en las que pueden aportar ideas, proyectos y se pueden tomar decisiones. El movimiento cooperativo no tiene sentido si sus cooperativas se mantienen aisladas como simples receptores.

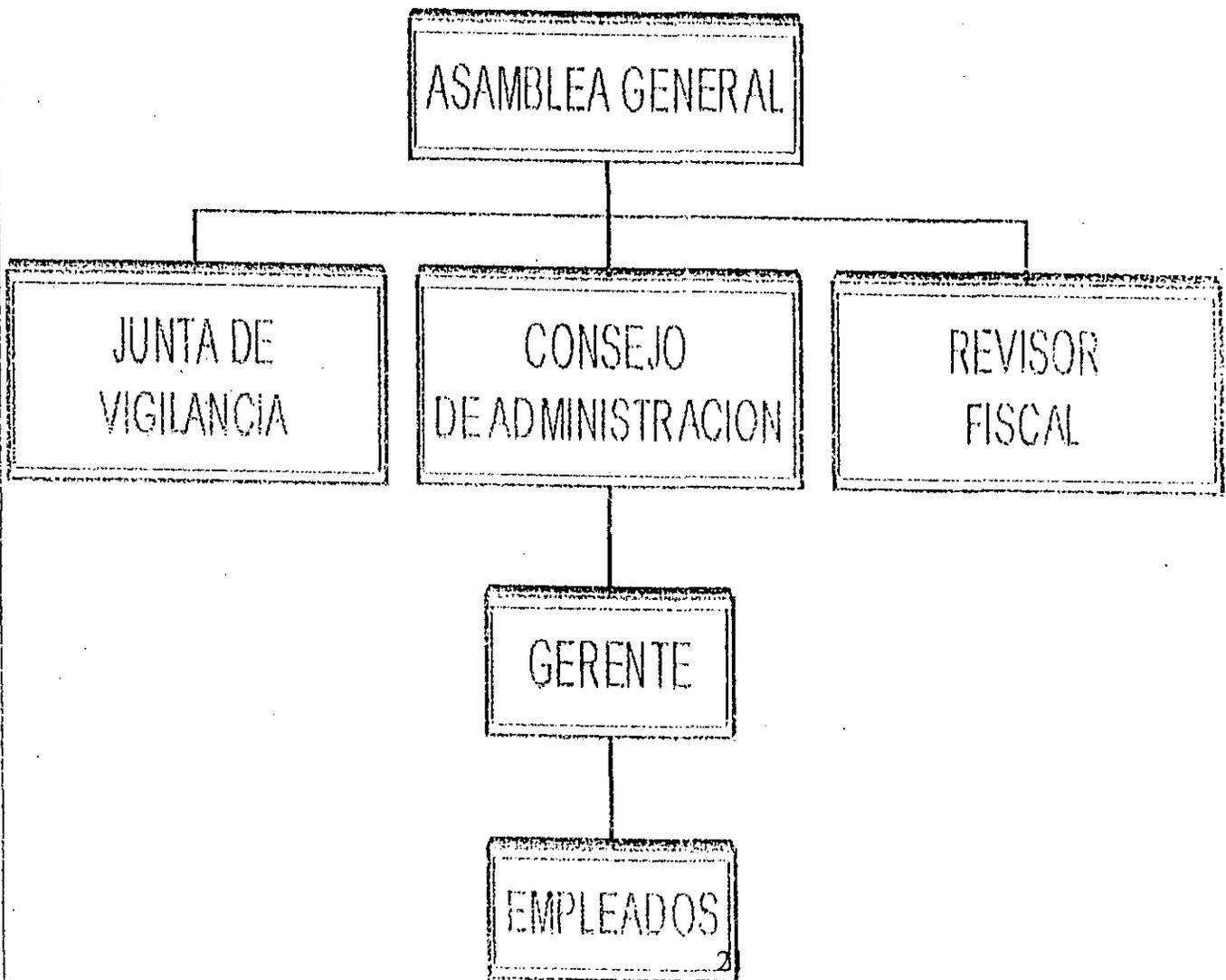
2.4.2. Democracia. La democracia es una forma de gobierno. El cooperativismo es donde se da la más alta expresión de democracia económica, impulsa la participación, equilibrio y servicio fundamental a los derechos, e impone éticamente deberes.

2.4.3. Honestidad. Es el valor de tipo ético y el más importante en toda organización. La práctica del, da confiabilidad y equilibrio en las actividades que se desarrollan las cuales deben ser ejecutadas por

personas honestas. Ser honesto es ser honrado, razonable, justo, decente y decoroso; la sinceridad es característica esencial del honesto, por ello los dirigentes deben ser personas de la más reconocida confianza y laboriosidad, que se pueda entregar sin interés personal.

2.4.4. Ayuda Mutua. Proviene de la solidaridad principio fundamental y esencia del movimiento cooperativo, por naturaleza lo caracterizan. La ayuda mutua es la que consolida la unión e impulsa el desarrollo del acuerdo cooperativo; es un valor colectivamente obligatorio para poder determinar al ser solidario. Tales valores infieren en las ideas de esfuerzos propios, responsabilidad, igualdad equidad, solidaridad, necesarios para condicionar, la actividad del Asociado y el dirigente cooperativo.

# ORGANIGRAMA JURISCOOP LTDA



## 2.6. 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 prestara sus servicios a través de las siguientes secciones: crédito, beneficios especiales e inversiones.

2.6.1. Créditos. Con el acceso a las diferentes líneas de crédito buscamos satisfacer todas sus necesidades, con atractivas tasas de interés.

Líneas de Créditos:

Afiliación:

- No requiere antigüedad como asociado de la cooperativa.
- Monto máximo 32 S.M.L.M.V
- Plazo máximo 36 meses.

Libre Destinación:

Otorgamos crédito hasta 200 S.M.L.M.V. para lo que usted requiera, en forma ágil y oportuna.

- Plazo hasta de 60 meses.

**Imprevistos:** Cuando usted tenga una urgencia de índole familiar o personal nosotros le apoyamos.

- Aprobamos hasta 10 S.M.L.M.V.
- Plazo 24 meses.

**Especial:** Ofrecemos alternativas de crédito premiando la antigüedad de nuestros asociados que lleven como mínimo un año de afiliación. No requiere relación de aportes.

- Otorgamos hasta 32 S.M.L.M.V.
- Plazo máximo de 24 meses.

**Seguros:** Financiamos el valor de adquisición de las pólizas de Seguros Ofrecidas por la Cooperativa (vehículos, vida).

- Hasta 15 S.M.L.M.V.
- Plazos hasta 12 meses.

**Educación:**

- Cubrimos los gastos de Educación Formal del Asociado y su familia.
- Hasta por 30 S.M.L.M.V.
- Plazo máximo de 36 Meses, a tasas preferenciales.

Inmediato: Creado para satisfacer las necesidades básicas del Asociado y su familia.

- Hasta por 2 S.M.L.M.V.
- Plazo máximo de 4 meses.
- Turismo: Proporcionamos al Asociado y su Familia los recursos necesarios para recreación y turismo.
- Hasta 50 S.M.L.M.V
- Plazo hasta 36 meses.

Microcredito: Otorgamos recursos para financiar la explotación económica en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbano.

- Monto máximo 25 S.M.L.M.V.
- Hasta 36 meses
- S.M.L.M.V. (Salario Mínimo Legal Mensual Vigente)

#### 2.6.2. Beneficios Especiales

##### Fondos

Fondo de Solidaridad: Destinado para apoyar las calamidades que se pueden presentar a nuestros Asociados y su grupo familiar primario, por

medio de auxilios económicos o créditos sin intereses, en las siguientes situaciones:

Incapacidad laboral del Asociado causada por enfermedad general superior a 15 días o por licencia de maternidad.

Gastos médicos hospitalarios, quirúrgicos o de traslado a otra ciudad, originados por lesión o enfermedad grave, producidos por accidentes que no sean de trabajo, y en general por sucesos calamitosos.

Daños que destruyan total o parcialmente la vivienda de propiedad del asociado, su cónyuge o compañero (a) permanente o sus padres, siempre y cuando el inmueble afectado sea el lugar de habitación permanente del asociado.

Cuando hubiere pérdida de electrodomésticos de valor superior a 1 S.M.L.M.V. o de vehículo automotor de propiedad del asociado por hurto, inundación, incendio, terremoto o explosión, el auxilio será hasta 1 S.M.L.M.V. o créditos sin intereses hasta por 5 S.M.L.M.V.

Por hechos de orden público que afecten notablemente el patrimonio del Asociado.

Para acceder a los beneficios del fondo de solidaridad el Asociado debe estar al día con sus obligaciones y presentar la solicitud en la seccional mas cercana de JURISCOOP LTDA.

**Fondo de Educación:** El crecimiento personal de nuestros Asociados y sus familias son parte importante de la Cooperativa, por esta razón contamos con el instituto informal de educación cooperativa INFECOOP, acreditado por DANSOCIAL mediante resolución No. 002 del 10 de Septiembre de 2001, con el cual ofrecemos a los asociados y al sector solidario una estructura formacional de calidad, un grupo de Facilitadores Especializados en Educación Solidaria y una cobertura nacional en los siguientes niveles:

- Inducción a la economía Solidaria
- Básico de Cooperativismo
- Medio: Gestión en economía Solidaria
- Avanzado: Gestión en economía Solidaria

**Fondo de Servicio Social:** Recreación, cultura y deporte.

- Juegos Nacionales y Zonales. Procuramos el bienestar de nuestros Asociados y sus familias a través de actividades lúdicas y el buen uso del tiempo libre, fomentando un cambio en el ambiente de trabajo con la práctica de una disciplina deportiva y actividades recreativas.
- Encuentro Nacional de Culturas. Buscamos incentivar el talento artístico de nuestros asociados en áreas como: música, danzas, teatro, pintura, fotografía, escultura, y narración oral, entre otras.

**Fondo Funerario:** Pensando en aquellos momentos difíciles en los cuales

perdemos un ser querido JURISCOOP diseñó el programa JURISFUN el cual cubre diferentes eventos de acuerdo al PLAN ELEGIDO.

**Cobertura Familiar.** Cada asociado podrá inscribir como beneficiarios de JURISFUN, en cualquiera de los planes a las siguientes personas:

- El Asociado
- cónyuge o compañero permanente
- Padres del Asociado sin límite de edad
- Hijos hasta la edad de 30 años
- Hijos discapacitados sin límite de edad

El asociado que no registre su cónyuge o compañero permanente y que no tenga hijos tendrá derecho a incluir hermanos menores de 20 años o discapacitados sin límite de edad.

#### **Vigencia del Amparo**

Para el asociado a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de afiliación, cancelando o autorizando el descuento por nómina del valor de la cuota.

Para el grupo familiar inicia 45 días después de haber entrado en vigencia la cobertura del asociado que los inscribe.

**Modalidades:** Servicio Funerario: se prestará de acuerdo al plan elegido, para lo cual el asociado deberá comunicarse sin excepción a: PREVENIR o

## LOS OLIVOS

Auxilio en Efectivo: se cancelara de la siguiente forma:

- Cuando el deceso ocurra en personas menores de 10 años o mayores de 70 años se reconocerá el 50% del valor del plan.

### Plan Uno.

- Traslado del cuerpo dentro del perímetro urbano
- Preparación del cuerpo
- Ataúd tipo intermedio
- Sala de velación
- Serie de Carteles (mínimo 10)
- Tramite de la licencia para la Inhumación
- Recordatorio y Novena
- Cinta con el nombre del fallecido
- Una buseta con el transporte de familiares
- Carroza fúnebre
- Oficios Religiosos
- Servicio de Cafetería
- Servicio de llamadas locales
- Bóveda o cremación en Cementerios Locales por el tiempo designado en cada municipio

Plan dos.

Elementos del Servicio Plan Uno con las siguientes modificaciones:

- El Ataúd de tipo especial
- La Sala de Velación será especial
- Auxilio de transporte para el traslado del cuerpo a otra ciudad hasta por el valor de 1.5 S.M.L.M.V.

Recreación y Turismo. *JURISCOOP* cuenta en la actualidad con cuatro centros vacacionales propios, siete sedes sociales, la agencia de viajes Juristour's, convenios con otras cooperativas y completos planes turísticos para que nuestros Asociados disfruten de sus vacaciones con tarifas competitivas.

- Las Delicias: (Km. 65) Sasaima Cundinamarca
- Casa Grande: Mamatoco Santa Marta
- San Miguel: Yumbo Valle (Km. 1 vía a la Cumbre)
- Piedras Verdes: Km. 60 vía San Jerónimo Antioquia
- Sedes sociales y deportivas en: La Esperanza (Duitama), Villavicencio, Los Guadales (Neiva), club Campestre Santander (Villa del Rosario Net de Santander), Bucaramanga (Florida Blanca), Socorro y Tunja.

Jardín Infantil Mundo Amor. Niveles sala cuna, caminadores, párvulos, Pre-

jardín, Jardín.

### 2.6.3. Inversiones

Certificado de Depósito de Ahorro a Termino (CDAT). Invierta su dinero con seguridad y respaldo en JURISCOOP, por periodos y tasas de interés previamente determinado y de común acuerdo.

- Plazo Mínimo: 30 días
- Monto Mínimo: \$100.000.00
- Tasas de interés competitivas

Deposito de Ahorro Contractual. La cultura de ahorro es base fundamental para el desarrollo y logro de sus sueños. Destine un porcentaje de sus ingresos al ahorro, elija el valor mensual que Usted desee y realice aportes en cuotas periódicas y uniformes. Si lo desea, incremente su inversión con aportes extraordinarios y alcance en menor tiempo sus objetivos. La suma total ahorrada más los rendimientos acordados o reglamentarios le serán entregados al término del plazo pactado.

- Plazo Mínimo: 6 meses
- Monto Mínimo: \$30.000.00
- Tasa de interés competitivas

## 2.7. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Hasta la fecha del 31 de Diciembre de 2003, el número de asociados en la cooperativa, seccional Cartagena ascendió a 950, teniendo en cuenta que hasta el 31 de Diciembre de 2002 había 878 afiliados, es decir que se vincularon a la cooperativa 124 nuevos asociados.

Este personal esta representado entre Fiscales, Secretarios Fiscales, Técnicos Judiciales, Investigadores Judiciales y la parte administrativa de la Fiscalía; en la Administración Judicial se encuentran Magistrados, jueces, secretarios, citadores, escribientes; tenientes, dragoniantes, guardianes y la parte directiva del INPEC; procurador,, viceprocurador y secretarios en la Procuraduría; pensionados de estas entidades; abogados independientes; y algunos funcionarios de *JURISCOOP*.

En su mayoría son personas con un alto nivel educativo, lo que en definitivo se convierte en una exigencia del cargo.

La carga laboral que asumen, demanda mucha responsabilidad y genera un gran stres laboral reflejado a nivel del medio familiar, razón por la cual los servicios que pueda ofrecer la cooperativa para contrarrestar esta situación se convierte en enlace para hacer parte de la misma.

Cabe destacar que la cooperativa irradia sus acciones y servicios al núcleo familiar del socio, lo que conlleva una atención integral.

### 3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL PARA EL DISEÑO DEL PROYECTO

Es importante hacer énfasis en los temas con los cuales se va a trabajar este proyecto que lleva como nombre "SENSIBILIZACIÓN DE LOS VALORES COORPORATIVOS Y AFIANZAMIENTO EN LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS EN FUNCIONARIOS Y ASOCIADOS, ESTRATEGIA PRACTICA PARA UNA NUEVA VISIÓN LABORAL, JURISCOOP LTDA. SECCIONAL CARTAGENA AÑO 2003".

Las palabras claves en este proyecto son: Gestión Cooperativa, Administración de los Recursos Humanos, La Motivación, Estrategia, Sensibilización, Cultura Organizacional y Visión, describiéndolas de la siguiente manera:

#### 3.1. GESTIÓN COOPERATIVA

Para referirse al tema planteado, Gestión Cooperativa, los autores Manuel de Tord y Jaime Amat, de Ediciones CEAC, S.A. en su libro describe:

Según el artículo 1° de nuestra ley: Es cooperativa aquella sociedad

que sometiéndose a los principios cooperativos y disposiciones de esta ley, realiza, en régimen de empresa en común, cualquier actividad económica social lícita para la mutua y equitativa ayuda entre sus miembros y al servicio de estos y de la comunidad<sup>1</sup>

“Las cooperativas no son solo empresas de carácter financiero, también realizan un gran aporte social a la comunidad llevándolas a posicionarse entre las demás empresas de crédito, como una entidad que también le interesa el bienestar y el crecimiento social<sup>2</sup>” pese a lo dicho por el autor Manuel de Tord, lo que se aporta en este sentido es poco, si se tiene en cuenta las grandes necesidades por la que pasa Colombia, además cuantos dineros no son invertidos en la guerra, y en grandes proporciones, a veces quisiéramos que en verdad lo teórico fuera también práctico.

Siguiendo con el autor en referencia, las cooperativas reúnen varios elementos para su funcionamiento:

**Elementos:**

- El objetivo de la cooperativa, su razón de ser, es el servicio al socio y a la comunidad.
- Este servicio se presta mediante la realización de una actividad

---

<sup>1</sup> DE TORD, Manuel. Finanzas para Cooperativas. Ediciones CEAC, S.A. 1981. P. 10

<sup>2</sup> Ibid., p. 10.11.

económico-social.

- Dicha actividad se realiza en régimen de empresa común y dentro del marco de los principios cooperativos<sup>3</sup>

Es oportuno en este marco teórico el manejo interno de las cooperativas, el documento de los autores Manuel de Tord y Jaime Amat ha sido de gran ayuda, ya que precisan:

El campo de actuación financiera en la gestión cooperativa:

1. El servicio es el principal objetivo.

Todas las políticas, actuaciones y decisiones deben ser tomadas en busca del perfeccionamiento de dicho servicio. La dicha del éxito de la gestión esta en función de este perfeccionamiento. Todos los demás objetivos (crecimiento, estabilidad...) son secundarios y serán legítimos en tanto contribuyan a cumplir el fin principal.

2. La realización de la actividad social es el camino por el que la cooperativa pretende conseguir el servicio al socio, y a la comunidad.

La actividad es un medio, no un fin, de la cooperativa, pero también es un presupuesto de hecho, una condición sine-qua-non. En esta actividad la clase principal es la "ayuda mutua" entre los socios.

---

<sup>3</sup> Ibid., p. 11.

3. El trabajo en régimen de sociedad cooperativa es en definitiva, una EMPRESA: (EMPRESA: Organización de personas, bienes y conocimientos en busca de un fin.)<sup>4</sup>

De los tres puntos anteriores se deduce que será objetivo la gestión cooperativa mantener y estimular la actividad de los socios, orientándola en el sentido que mejor contribuya a cumplir el servicio social y enmarcado en el respeto a los principios cooperativos.

La gestión empresarial vista de este modo adquiere unas especiales características que hacen necesario un estudio amplio y, a la vez, profundo de ella.

“Función Financiera Cooperativa. La función financiera es una de las ramas de la gestión cooperativa en su globalidad. Si bien en un principio, la única utilidad de las finanzas era la de encontrar los recursos que las otras áreas de la gestión precisasen”, anota el señor De Tord.

Debe existir un equilibrio entre las necesidades financieras que surjan para mantener la estructura (conjunto de personas y bienes que componen la organización) necesaria para la actividad y los recursos que para cubrirlas

---

<sup>4</sup> Ibid., p. 12.

se necesitan. El trabajo en equipo hace que la producción y el funcionamiento de una empresa sea ideal, para el autor de Finanzas Cooperativas es muy cierta esta definición y la apunta de esta manera "la actividad debe mantenerse, también gracias al equilibrio de las demás áreas que forman los caminos de la gestión empresarial, producción y personal, la rotura de cualquiera de estos "pilones base" supone el desmoronamiento de la estructura que soporta la actividad y la muerte del proyecto social"<sup>5</sup>

### 3.1.1. Aspectos Financieros.

El hacer parte de una cooperativa aporta a tu vida muchos beneficios, pero también como cooperado debes realizar tus aportes no solo económico sino también ser un socio activo, es decir asistir a todas las actividades que la cooperativa ofrezca, es así como el autor tomado como referencia precisa cuales son los aspectos financieros de la cooperativa:

**Libre acceso y adhesión voluntaria:** Este principio influye directamente en los fondos y capacidad financiera aportada por los socios. Si los socios tienen libertad para salir o entrar como tales en la cooperativa,

---

<sup>5</sup> DE TORD, Op. cit., p.14

las aportaciones sociales pueden perder su estabilidad entre posibles bajas, aunque la ley determina plazos de espera para la devolución de aportaciones una vez producida la baja.

La libre adhesión permite que cualquier persona pueda entrar a formar parte de la cooperativa (cumpliendo los requisitos mínimos, no para restringir la entrada, sino para evitar que elementos individuales puedan destruir desde el interior de los ideales cooperativos), la captación de nuevos socios asegura una continua afluencia de fondos. Esta aportación de fondos no pasa por la intención capitalista de comprar partes sociales solo para conseguir lucro o partir de la pura especulación, sino intentar, con las aportaciones, ayudar a la financiación que hará posibles los objetivos sociales.

**Administración democrática:** El socio no puede conformarse con participar en el trabajo y capital cooperativo, sus deberes y derechos llegan hasta la administración de toda la actividad de la empresa, y dentro de ella de la gestión del área financiera. La última decisión sobre cualquier proyecto financiero será tomada por el socio en la medida en que la cooperativa respete y cumpla con el principio de administración democrática.

**Interés limitado al capital:** Aquí solo cabe decir que la aportación de recursos a partir del capital debe de centrarse en la necesidad de lograr que el socio consiga, como satisfacción por su incorporación en la sociedad una mejora personal, según su aportación a la actividad, por el esfuerzo que ha realizado, ante la posibilidad de trabajar como cooperativa. No se puede permitir la existencia de una situación que provoque la llegada de los nuevos socios por la posibilidad de conseguir un beneficio personal especulativo, que lo único que provocaría sería el desequilibrio financiero de la cooperativa, colocando los intereses individuales por encima de los sociales.

**Reparto de excedentes:** La importancia financiera del reparto de excedentes cooperativos se centra en que este es el camino para determinar la política de autofinanciación cooperativa a partir de las reservas y amortizaciones.

**Educación cooperativa:** Las técnicas contables y financieras, junto con la situación de la crisis estructural requieren que el socio este preparado para enfrentarse a las exigencias técnicas que la administración social exige. En la actualidad el precio de un error es mucho mas elevado que en años anteriores.

La escasa concurrencia de personas especializadas en técnicas de dirección financiera hacen necesaria una educación cooperativa que permita compaginar las técnicas de las finanzas con los ideales cooperativos.

Intercooperacion: El desarrollo de este principio puede convertirse en la creación de circuitos integrados de financiación cooperativa que rompan con la vinculación de la cooperativa cuando tiene que ir a buscar fondos al exterior del mundo cooperativo en condiciones más desfavorables<sup>6</sup>

La realización de practicas en un lugar determinado requiere de un conocimiento básico de como es su funcionamiento, *JURISCOOP LTDA.* es una empresa, una organización formal pero que se diferencia de las demás ya que es una cooperativa; las cooperativas tienen sus propias reglas y los cobija la ley especificándole sus objetivos, sin dejar a un lado que también tiene las características del manejo de una empresa común, es decir que las cooperativas requieren de la participación activa de sus socios y el capital es el aporte de capital de cada uno de ellos.

### 3.2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

---

<sup>6</sup> Ibid., p.17,18.

Al trabajar con un grupo de personas, sobre todo si tiene que ver con las relaciones interpersonales en el trabajo y lo relacionado con la motivación, no está demás los conceptos básicos de A.R.H. Administración de Recursos Humanos que aunque la cooperativa, Seccional Cartagena, carezca de esta área, sería importantísimo por lo menos el manejo de algunas técnicas administrativas, para el mejoramiento de su entorno laboral.

Apoyándome en el señor David A. Decenzo autor del libro Administración de Recursos Humanos, refiere lo siguiente:

“La Administración: es un proceso que se lleva a cabo para lograr eficazmente los objetivos de la organización con y por medio de las personas. Para lograr su objetivo, la administración normalmente necesita coordinar varios elementos vitales que se llaman funciones. Las funciones primarias de la administración, son la planeación (elaboración de metas), la organización (determinación de las actividades que deben llevarse a cabo para alcanzar las metas), el liderazgo (asegurarse que un puesto de trabajo lo ocupa gente con habilidades adecuadas y motivarlas para alcanzar mayores niveles de productividad) y el control (seguimiento de las actividades para el cumplimiento de las metas). Cuando estas cuatro funciones operan de manera coordinada, se puede decir que la organización avanza en la

dirección correcta hacia el logro de sus objetivos<sup>7</sup>

Siempre que se trabaja para lograr objetivos se presentan tres elementos: las metas, los recursos limitados, y las personas; para mayor claridad de los términos, el señor Decenzo define:

Metas: son necesarias por que las actividades que se emprendan en una organización siempre deberán dirigirse hacia un fin.

Los Recurso Limitados: los recursos económicos, por definición son escasos; por lo tanto el administrador es el responsable de su asignación. Por lo tanto a los administradores les compete el logro de las metas, haciéndolos eficaces, pero deben hacerlo por medio de la mejor asignación de recursos escasos, para que resulten eficientes.

Personas: los administradores son las personas que trabajan con dos o más personas. Los administradores hacen su trabajo con y por medio de las personas<sup>8</sup>

A lo personal el Área de Recursos Humanos, es para dinamizar la empresa vs. Funcionarios, crear un mundo de trabajo ideal, pensando siempre en el empleado como ser humano. En el documento Administración de Recursos Humanos cita de la siguiente manera:

<sup>7</sup> DECENZO, David. Administración de Recursos Humanos. Mexico : Limusa. 1995. p. 50  
<sup>8</sup> Ibid., p. 50,51.

La Administración de Recursos Humanos: es la parte de la organización que trata con la dimensión "humana". La A.R.H. puede verse desde dos enfoques distintos. Primero: la A.R.H. es una función para proporcionar personal o apoyo en la organización. Su papel es ayudar en los asuntos de la A.R.H. para organizar a los empleados o en aquellos temas que tengan que ver con las organizaciones de los bienes y servicios. Segundo: la A.R.H. es una función que compete a todos los gerentes, ya sea que trabajen o no trabajen en un departamento "formal" de A.R.H., el hecho es que para administrar eficazmente a los empleados es necesario que todos los gerentes manejen eficazmente la teoría<sup>9</sup>

Es importante la motivación y el incentivo del gerente para el manejo del área de A.R.H. en *JURISCOOP LTDA*, Seccional Cartagena, los empleados requieren de esta área, no solo es el trabajo sino también la salud mental de cada uno de ellos.

Decenzo, nos presenta lo siguiente: "Cada organización esta formada por personas. Contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar estos niveles de desempeño, y asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización, son actividades esenciales para lograr los objetivos de la organización"<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid., p. 51  
<sup>10</sup> Ibid., p.51

Para dar un trato más específico a la A.R.H., en el documento se propone un enfoque que comprende cuatro funciones básicas: 1) Obtener personas, 2) Prepararlas, 3) Estimularlas y 4) Conservarlas.

Referente a los funcionarios y clientes de una organización es importante la motivación y mostrar un gran interés por ellos, hacerles saber que son lo principal de su empresa en la cual han depositado su confianza y que lo menos que se necesita es que se les defraude, hay que tener en cuenta que la competencia existe y tal vez con mejores propuesta. Lo elemental está en el servicio y el trato que se le brinde a estas personas.

### 3.3. LA MOTIVACIÓN

3.3.1. El Proceso de la Motivación. Como dice David Decenzo<sup>11</sup>, se puede definir en términos de alguna conducta visible, la persona motivada realiza un mayor esfuerzo para llevar a cabo una tarea que aquellas que no están motivadas. Una definición más descriptiva es la actitud para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condiciona ese algo. Cuando se refieren a la motivación este término va ligado a la satisfacción de necesidades, el autor anota:

---

<sup>11</sup> Ibid., p. 56.

Satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales. Los patrones deben asegurarse de la satisfacción de las necesidades del empleado, pero al hacerlo, debe existir algo tangible que fundamente las recompensas. Ese algo es el trabajo productivo que ayuda a la organización a lograr sus metas y objetivos. En consecuencia, la motivación al empleado se puede definir como la disposición de un individuo para esforzarse en lograr las metas de la organización, con la condición de que esta habilidad para trabajar, satisfaga sus propias necesidades<sup>12</sup>

### 3.4. ESTRATEGIA

Para la formulación y ejecución de cualquier plan o proyecto es necesario, la creación de estrategias de acuerdo al grupo de personas con el cual se va a trabajar, el contexto en el cual se encuentre, y por su puesto los recursos disponibles.

Humberto Serna, autor del libro Gerencia Estratégica, Planeación, Teoría y Metodología, explica lo siguiente:

---

<sup>12</sup>Ibid., p. 56

Estrategia: son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. Las estrategias son entonces las que nos permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos. Son el como lograr y hacer realidad cada objetivo y cada proyecto estratégico. Es de saber que para llegar a tener unas buenas estrategias se debe realizar con anterioridad un Diagnostico del lugar en donde se pretenda ejecutar un Proyecto<sup>13</sup>

### 3.5. SENSIBILIZACIÓN

Teniendo en cuenta que la cooperativa trabaja con valores y principios, la practica de estos por los empleados y funcionarios es limitado, ya que alguno de estos carece de sentido de pertenencia por la empresa. Para que halla un verdadero cambio en este aspecto es primordial partir de una capacitación para los funcionarios de la cooperativa, es un proceso de sensibilización que lleva al cambio de Cultura Organizacional.

### 3.6. CULTURA ORGANIZACIONAL

---

<sup>13</sup> Ibid., p.57

Cuando se realiza el DIAGNOSTICO de la empresa inmediatamente identificamos su Cultura Organizacional, ya que este va relacionado con los llamados Principios Corporativos. Según Humberto Serna en el documento Gerencia Estratégica.....:

Cada Organización tiene su propia cultura, distinta de los demás, lo que le da su propia identidad. La cultura de una institución incluye los valores, creencias, y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial. El estilo de liderazgo a nivel de alta gerencia, las normas, los procedimientos y las características generales de los miembros de la empresa complementan la combinación de elementos que conforman la cultura de una compañía<sup>14</sup>

El gerente es un personaje clave dentro de una empresa ya que este es el que dispone, aprueba y facilita los recursos necesarios para que ella pueda surgir, además hace participe a su equipo de trabajo, porque son ellos los que realmente hacen la parte practica y productiva de la misma empresa.

El autor define la Cultura Organizacional, especificando algunos componentes:

---

<sup>14</sup> SERNA GÓMEZ, Alberto. Gerencia Estratégica, planeación y gestión, teoría y metodología. Colombia : 3R editores. 1996. p.105

¿Cómo se forma una cultura corporativa?

La Cultura Corporativa, es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en los principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado en la empresa<sup>15</sup>

En este proceso hay muchas fuerzas que influyen en la creación y consolidación de una cultura:

Los fundadores: Los fundadores incorporan a la empresa sus iniciativas, principios, prioridades, la comprensión que tienen de la organización. En efecto, las empresas inician su desarrollo alrededor de los valores de sus fundadores, los cuales son primordiales en la etapa inicial de cada compañía<sup>16</sup>

Dando como ejemplo el Cooperativismo, que es el tema principal de la empresa en mención, es importante resaltar su historia ya que a través del tiempo y sus cambios este también se ha visto forzado a proceder de la misma manera, modificando los planteamientos de los principios cooperativos, cabe anotar que ha sido para mejorar.

<sup>15</sup> Ibid., p. 106  
<sup>16</sup> Ibid., p. 106

El estilo de dirección: Uno de los factores críticos de la puesta en marcha de una estrategia gerencial es el estilo de dirección, especialmente en los niveles altos. El estilo de la alta gerencia fija el tono de las interacciones entre los miembros de la organización, influye el sistema de comunicaciones, la toma de decisiones y la forma de dirigir el sistema total<sup>17</sup>

Es visto que la mayoría de las empresas fracasan por el mal manejo de los gerentes, en el documento del autor Serna, destaca lo siguiente, sobre los mismos: "Dentro de la administración empresarial se han identificado diferentes estilos gerenciales que van desde el administrador autocrático hasta el permisivo, el democrático o el integrador, cuyas características son analizadas frecuentemente cuando se aborda el estudio de habilidades gerenciales"<sup>18</sup>

Continúa diciendo:

Estos estilos de administración crean a su vez culturas organizacionales, algunas de las cuales se basan en el control, totalmente normatizadas. Otras son individualistas y contrastan con las participativas o grupales que son generalmente descentralizadas.

---

<sup>17</sup>SERNA, Op.cit., p. 106

<sup>18</sup>Ibid., p. 107

También hay estilos que combinan el sistema autocrático con el democrático para crear una cultura una cultura institucional integradora. Así mismo existen culturas permisivas, sin normas comunes, con entes autónomos desintegrados. Cada de una de ellas debe estudiarse y entenderse para poder determinar el grado en que facilitan o no la realización de las estrategias y, por consiguiente, el logro de los objetivos institucionales<sup>19</sup>

La claridad de los principios organizacionales

Las organizaciones deben hacer explícitos los principios y valores que inspiran su vida institucional. Deben divulgarlos y ser consecuentes con ellos. Así se crea cultura, viviendo los valores en cada decisión, en cada operación organizacional. No puede haber culturas neutras, es decir sin valores<sup>20</sup>

Los valores corporativos marcan el camino a seguir dentro de una institución.

En alguna de las empresas no se practica la inducción, como parte del proceso de admisión y se ha dejado un lado, siendo el elemento primordial para el conocimiento del nuevo lugar de trabajo. El autor del libro Gerencia

---

<sup>19</sup> Ibid., p. 107

<sup>20</sup> Ibid., p. 107

estratégica, afirma:

Los programas de inducción deben ser rediseñados para incluir la axiología corporativa relacionada en el entendimiento y la incorporación de los valores de la organización y su aplicación en la vida diaria de la empresa. Estos deben ser el inicio de los programas de Mercadeo Corporativo Interno, el cual debe incluir programas de reinducción<sup>21</sup>

#### Autonomía Individual

Apoyándome en el autor en mención, ante todo el empleado es un ser libre no es un esclavo, y tiene derecho a ser único, es decir, al hacer parte de una empresa no va a perder su autenticidad: "El grado de responsabilidad, independencia, autonomía y creatividad permitida a los miembros de la organización, también crea cultura. Los niveles y grados de centralización o descentralización en la administración generan contextos culturales diferentes"<sup>22</sup>

#### Estructura

Hay organizaciones con estructuras más grandes y que requieren de un mayor control de sus funcionarios y el cumplimiento de las normas; el

---

<sup>21</sup> SERNA, Op., p. 107

<sup>22</sup> Ibid., p. 108

doctor Serna detalla cada elemento que tenga relación directa con el buen funcionamiento de las empresas:

“Por su parte en las estructuras planas, los procesos son mas ágiles y flexibles, facilitan la comunicación entre los diferentes niveles de la organización, requieren menos reglas y procedimientos. Además, fomentan la interacción entre sus miembros y están más cerca del cliente”

“Cada una de ellas genera comportamientos diferentes y, por tanto, un contexto cultural distinto. Así mismo, las estructuras deben compaginar con las estrategias. La bondad de una u otra estructura depende en gran medida de las estrategias que defina la organización<sup>23</sup>

Es decir la estructura sigue a la estrategia

### Sistema de apoyo

Como dice Serna<sup>24</sup>, la cultura de una organización también se define por las situaciones de apoyo o la infraestructura de que dispone la empresa, especialmente en una era como la actual, el manejo y la distribución de la información crea una cultura.

---

<sup>23</sup> Ibid., p. 108

<sup>24</sup> Ibid., p. 109

## Sistemas de recompensas, reconocimientos y sanciones

El doctor Serna los define así:

La manera como una organización incentiva, evalúa, reconoce o sanciona a sus miembros crea cultura. Los sistemas de evaluación de oficio y desempeño, las formas de remuneración, los sistemas de promoción y ascenso, los procedimientos de sanción son elementos que contribuyen a la formación de una cultura organizacional-

Las estrategias de incentivos y reconocimientos no monetarios como los escudos institucionales, el club de líderes, el empleado destacado, los clubes deportivos, sociales y artísticos y otros estímulos diseñados por cada organización, contribuyen igualmente para la creación de una cultura<sup>25</sup>

### El estímulo al riesgo

Continuando con los factores: "Hay organizaciones que limitan y generan en sus ejecutivos el temor frente al riesgo. Otras estimulan la agresividad empresarial, la innovación y el riesgo calculado"<sup>26</sup>

### El talento humano

La parte más importante en una empresa es el talento humano, claro que

---

<sup>25</sup> SERNA. Op. cit., p 109

<sup>26</sup> Ibid., p. 109

también el capital, el doctor Serna en su libro comenta:

“El talento humano, su nivel educativo, su experiencia, compromiso y pertenencia a la organización representan un elemento fundamental de la cultura empresarial.”

“La satisfacción personal de cada individuo en cada organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad , la remuneración equitativa, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa, son componentes no solo del clima organizacional sino de la cultura empresarial<sup>27</sup>

La cultura organizacional es el funcionamiento de varios elementos al tiempo es un proceso integral que va perfeccionando o mejorando el nivel de competitividad de la empresa frente a otras, sin escatimar esfuerzos y/o los recursos necesarios para ello.

¿Cómo se aprende una cultura corporativa?

“Para que cada miembro de una organización aprenda y viva a diario la cultura de su empresa debe conocerla a fondo. La cultura por si misma no puede ser observada directamente, sino que expresa a través de

<sup>27</sup> SERNA. Op. cit., p. 110

comportamientos, los cuales deben transmitir y reflejar la cultura en una forma mucho mas tangible."

### Héroes organizacionales

"Los héroes organizacionales son individuos que ejemplifiquen un conjunto de valores y comportamientos."

"Creadores de empresas, presidentes de compañías, gerentes generales y otros altos funcionarios de la alta gerencia de una institución que enfrentan con éxito crisis empresariales se convierten fácilmente en héroes organizacionales. Debido a la labor realizada, se transforman en ejemplo interno, encabezan la organización, crean compromiso y lealtad a su alrededor." "Lo mismo ocurre con funcionarios de niveles intermedios, y aun en los bajos, que hacen cosas extraordinarias por sus empresas y se convierten en héroes organizacionales dignos de reconocimiento e imitación"<sup>28</sup>.

Deal & Kennedy<sup>29</sup>, identifica tres tipos de héroes:

\* El visionario: este es un líder que sirve de modelo para todos los empleados. El ejemplifica la cultura de la organización y la transmite a

---

<sup>28</sup> Ibid., p. 112

<sup>29</sup> DEAL, Terense E y Kenndy. Culturas Corporativas. New Cork : 1982.

otros trabajadores a través de sus acciones, palabras y proyectos.

\* El situacional: es un funcionario que se destaca por sus actuaciones extraordinarias temporales y que influyen y sirven de ejemplo a un grupo menor de empleados. Este héroe es reconocido por la organización mediante premios o distinciones especiales del mes, el campeón semestral, la mejor sugerencia, el escudo institucional, como reconocimiento por actuar y ser ejemplo de los valores que soportan la cultura de la organización.

\* El rebelde: es un líder busca el cambio y promueve las innovaciones la organización. Es su tarea puede violar algunas normas o valores de la cultura empresarial, acción que es omitida por la organización, gracias a la contribución institucional dada. Por lo general este individuo es creativo, exigente y un buen trabajador. Su obsesión es realizar e introducir cambios culturales muy importantes.

La creación y consolidación de una cultura empresarial tiene que ver con sus héroes que al fin son sus líderes y promotores del cambio.

Ritos y ceremonias: Los eventos especiales son una oportunidad para los valores de una corporación. Las ceremonias de graduación, la imposición de escudos de servicio, la obtención de un premio institucional, la distinción de un funcionario, la promoción o retiro de un empleado son ejemplos de ocasiones que pueden y deben ser

aprovechados para reiterar y consolidar los valores que apoyan una cultura<sup>30</sup>

Todas estas celebraciones y ritos destacan los valores que inspiran la vida de una organización, a la vez que crean ante los funcionarios imágenes dignas de ser imitadas.

Por eso a pesar que muchas empresas han abandonado la realización de estos eventos, estas ceremonias ganan cada vez mas importancia dentro de la consolidación de la cultura de una organización debido a la trascendencia e impacto que genera en sus miembros<sup>31</sup>

Las comunicaciones

"Las comunicaciones, tanto formales como informales, transmiten y refuerzan los valores que soportan la cultura de una organización. La comunicación formal se realiza a través de los boletines de noticias, informes anuales, manuales de empleados, memorandos y reuniones programadas para transferir información."

"Como canal formal de comunicación, algunas empresas crean estructuras y sistemas tales como grupos gerenciales y grupos

<sup>30</sup> SERNA. Op. cit., p. 114,116.  
<sup>31</sup> Ibid., p. 115

primarios.”

“Por su parte, la comunicación informal consiste en asumir y aprovechar la interacción diaria entre los miembros de la organización en los lugares de trabajo, en el restaurante, en el pasillo, en el parqueadero, en el evento social y deportivo, donde el intercambio de información se realiza descomplicada y amistosamente

“Dada sus características eminentemente humanas, la comunicación es uno de los problemas fundamentales en la creación y consolidación de una cultura empresarial. Por lo general, algunas organizaciones sufren de incomunicación, mientras que otras se cansan de buscar soluciones a sus dificultades de comunicación<sup>32</sup>

Nadie puede pretender tener un excelente sistema de comunicación empresarial y olvidarse de él. Esto es una equivocación la comunicación se perfecciona en cada integración y es aquí donde necesita su mayor cuidado. Solo así, con esta actitud permanentemente vigilante podrá hacerse la comunicación un elemento de aprendizaje cultural.”

El comportamiento de los gerentes: Edgard H. Schein , reconocido autor del

---

<sup>32</sup>SERNA. Op.cit., p.

campo organizacional y un estudioso de las cultural empresariales, afirma que existen tres conceptos de gran influencia sobre la cultura de una organización. Estos son:

Las cosas a las cuales los gerentes ponen atención y aquellas que rechazan o no se da prioridad.

La manera como los gerentes reaccionan a situaciones críticas o a crisis de la organización.

La manera como los gerentes se comportan y la consistencia de esos comportamientos<sup>33</sup>

Eso indica claramente que los gerentes son termómetro y guía de la cultura organizacional. Que su comportamiento y la consistencia de su actuar son permanentemente vigilado por los miembros de la organización e inducen acomodamiento corporativos acorde con esta actuación. Un gerente que promueve la calidad y luego transige con la mala calidad, que insita a la comunicación abierta y luego organiza reuniones secretas, que solicita sinceridad y luego la castiga, crea una cultura de caos sin consistencia y solidez<sup>34</sup>

### 3.7. VALORES CORPORATIVOS:

“La cultura corporativa y sus creencias vienen a ser el método por el

---

<sup>33</sup> SHEIN, Edgar. Psicología de la Organización. Mexico : 1990.

<sup>34</sup> SERNA. Op. cit., p. 116

cual se comunican y se hacen realidad los valores, los propósitos, las metas y los objetivos. En primer lugar, los valores por los que se guía la empresa deben ser apropiados para la época, el lugar y las condiciones en que opera<sup>35</sup>

Es posible pensar, sin antes haber conocido, que una empresa marche tal cual como dicen sus valores y principios corporativos, sin embargo, como en el caso de JURISCOOP LTDA. la practica de ello es parcial, es decir no hay una constante motivación para su cumplimiento; es muy cierto que la educación esta en casa, y las instituciones educativas, pero también en el contexto laboral, sobre todo cuando se trata de atención al publico, y sobre todo si es tan exigente.

3.8. VISIÓN:

Es la declaración amplia y suficiente de donde quiere que su empresa o área este dentro de 3 o 6 años. No debe expresarse en números, debe ser comprometedora y motivante de tal manera que estimule y promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización<sup>36</sup>

La teoría es muy buena, teniendo en cuenta que se manejan todos los factores que hacen que una empresa prospere de verdad, solo si el gerente

<sup>35</sup> ESTATUTOS DE JURISCOOP., p. 8.

<sup>36</sup> SERNA. Op. cit., p. 31.

es el mayor y mejor aliado de estas políticas, porque no se hace nada si esta escrito y no hay practica, es un compromiso por parte del equipo de trabajo.

#### 4. DIAGNOSTICO

Con el propósito de darle el rigor investigativo a las acciones en la cooperativa *JURISCOOP*, se inicia el proceso con un estudio de la realidad laboral a intervenir, de manera que se identificaran las problemáticas, se analizaran y posteriormente se abordaran con propuestas coherentes.

En esta perspectiva se parte de un diagnostico preliminar el cual permite una inversión en la realidad social objeto de estudio, para ello se recurre a herramientas como la observación participante, entrevistas y la encuesta, lo que arroja el sentir del asociado y sus expectativas.

Se enfatizo en las relaciones interpersonales y actividad laboral dentro de la cooperativa, al igual que en la percepción de los asociados acerca de *JURISCOOP* en cuanto a la promoción y atención de servicios y es asa como fundamentado en estos resultados se procede al diseño de un proyecto de gestión y ejecución del mismo que da respuesta a esas expectativas.

En el marco de este proceso diagnostico se llevo a cabo una etapa de revisión bibliográfica que se convierte en soporte de la gestión ya que de

ella se extraen elementos de análisis que nos lleva a un conocimiento general del contexto.

La finalidad del diagnostico realizado fue identificar las necesidades y/o problemáticas existentes al interior de la cooperativa, lo que se convierte en el soporte de la acción.

#### 4.1. PROBLEMÁTICAS DETECTADAS

- Débil promoción de los servicios cooperativos.
- Poco manejo de los valores corporativos, lo que incide notoriamente en el nivel de pertenencia del asociado a la cooperativa.
- Relaciones interpersonales débiles.

#### 4.2. PROYECTO DE ACCIÓN

Sensibilización de los Valores Corporativos y Afianzamiento en la Promoción de los Servicios en Funcionarios y Asociados, estrategia practica para una nueva visión laboral. Juriscoop Seccional Cartagena año 2003

#### 4.2.1. PRESENTACIÓN

Toda organización formal tiene sus reglamentos, estatutos y organigramas que facilitan los lineamientos de mando, a su vez tienen patrones de comunicación establecidos, asignación de tarea, funciones definidas y un R.R.H.H. que la dinamiza haciendo de toda la institución una organización social en constante cambio.

En ese contexto el Trabajador Social en forma conciente del papel que se juega en un medio laboral ha diseñado un proyecto denominado "Sensibilización de los valores corporativos y afianzamiento en la promoción de los servicios en funcionarios y asociados, estrategia practica para una nueva visión laboral" con objetivos claramente definidos.

Este proyecto se fundamenta en los valores y principios corporativos, los que deben ser interiorizados por los socios y asumidos en su practica diaria de vida.

Es importante resaltar que la intervención del trabajador social en la Cooperativa, ha sido de manera dinámica en la motivación del empleado y del asociado a participar de las actividades que gestiona, organiza y promueve el profesional en está área, ya que es parte fundamental para el

cumplimiento de las metas, objetivos y propósitos hechos con anterioridad.

#### 4.2.2. OBJETIVOS

- ❖ Incentivar en los funcionarios de JURISCOOP LTDA. La practica de los valores y/o principios corporativos, de manera que las relaciones interpersonales dentro de la Cooperativa se enriquezcan de manera positiva.
- ❖ Elevar la calidad de la Promoción de los servicios, atención y participación al cliente de tal manera que los antiguos y nuevos asociados se sientan parte activa de la Cooperativa, haciendo mayor énfasis en los municipios aledaños.
- ❖ Crear un nuevo espacio de intervención por parte del Trabajador Social, encaminado al mejoramiento del nivel de vida laboral, personal, social y familiar de los funcionarios y/o asociados de JURISCOOP.

#### 4.2.3. MISIÓN DEL PROYECTO

Es un proyecto de gestión social, donde los funcionarios y asociados de JURISCOOP LTDA. Puedan encontrar a través de este instrumento un medio adecuado para incentivar y afianzar la práctica de valores y principios corporativos, conduciéndolos de esta manera a tener un mayor sentido de pertenencia con su cooperativa.

#### 4.2.4. VISIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto tiene como visión, brindar a los asociados y funcionarios de JURISCOOP LTDA. Un ambiente diferente, agradable, llamativo e interesante a la hora de referirse a la cooperativa y crear en el cooperado una mayor sensibilidad para un mejor estilo de vida, a través de la enseñanza practica de los valores y principios cooperativos.

#### 4.2.5. ANTECEDENTES

A mediados del año 1844 fueron proclamados los principios y valores cooperativos por los pioneros de Rochdale, como condiciones básicas para el funcionamiento de la primera cooperativa. Pasando mucho tiempo y habiendo cambios en la historia fue necesario que en el año de 1966 se planteara la urgencia de formular los principios y valores conforme a la necesidad del sector de un espacio determinado.

Sin dejar a un lado los grandes esfuerzos realizados por nuestros antecesores por marcar en cada uno de los que hacen parte de una cooperativa los valores y los principios corporativos, es importante seguir labrando camino para un porvenir brillante de Juriscoop.

En el año 2002 en Juriscoop seccional Cartagena, la practicante de Trabajo Social realizo un Proyecto dirigido al "Mejoramiento de la Promoción de Productos y Servicios de JURISCOOP" claro esta partiendo de un diagnóstico que arrojó los siguientes problemas:

Poco sentido de pertenencia de los asociados hacia su cooperativa.

Falta de actividades en las secciones de Educación, Recreación, Cultura y Turismo y Deporte.

Escasa promoción y publicidad del portafolio de Productos y Servicios.

Poco alcance de la cobertura.

Demora en las solicitudes de crédito.

Es importante seguir trabajando con este gran proyecto sin dejar a un lado la creación de nuevos espacios para el Trabajador Social que apunta a la prestación de un servicio integral que de cómo respuestas una mejora en la calidad de vida personal, familiar y laboral de los funcionarios.



#### 4.2.6. COBERTURA

El proyecto que lleva como nombre "SENSIBILIZACIÓN DE LOS VALORES COOPERATIVOS Y AFIANZAMIENTO EN LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS EN FUNCIONARIOS Y ASOCIADOS, ESTRATEGIA PRACTICA PARA UNA NUEVA VISION LABORAL, JURISCOOP SECCIONAL CARTAGENA AÑO 2003", cobija a aquellas persona que son afiliadas a la cooperativa y que trabajan para ella ya sea que estén ubicadas en la Ciudad de Cartagena o en los Municipios aledaños como Mompox, Magangué, el Carmen de Bolívar, Simiti, Santa Rosa el Sur, Pinillos, San Estanislao, Barranco de Loba, Marialabaja, Turbaco, San Juan Nepomuceno, San Jacinto y Mahates.

#### 4.2.7. METODOLOGÍA: ETAPAS, ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para llevar a cabo cada uno de los anteriores objetivos es necesario plantear una metodología y unas estrategias:

Programar actividades motivadoras seminarios-talleres que generen en los funcionarios un mayor acercamiento entre ellos mismos tanto en el trabajo como fuera de este a través de charlas (temas requeridos por los funcionarios), actividades recreativas dentro y/o fuera del trabajo (deportivas, cumpleaños, paseos, proyección de videos, etc.).

Realizar visitas informativas mas a menudo a los lugares de Trabajo de los asociados por lo menos una semana al mes, manejo de las carteleras informativas, siendo creativas en su diseño que llamen la atención del usuario; volantes de invitación personalizados para que ellos se sientan participes, planeamiento de actividades recreativas como tours de Promoción a los municipios aledaños a Cartagena, implantación de boletines seccionales o una revista cultural seccional en donde los asociados sean los mismos redactores.

Adaptar entre las funciones establecidas al Trabajador Social un espacio donde pueda trabajar con los funcionarios y asociados como agente conciliador de problemáticas familiares, personales, laborales. Constitución de las hojas de vidas individuales de los funcionarios y asociados, lo que permite un conocimiento mas real del personal y una atención mas individual, ellos sentirán que son para la cooperativa además de funcionarios y asociados, personas con necesidades no solo laborales sino también sociales y familiares.

A través de este cuadro se podrá apreciar las actividades y técnicas utilizadas (a.)

A. ETAPAS, ACTIVIDADES Y TECNICAS		
ETAPAS	ACTIVIDADES	TECNICAS
1ra. ETAPA	Conocimiento de la Institución y Recolección de Información	*Observación *Entrevistas informales *Encuestas
2da. ETAPA	Preparación de la Propuesta y Presentación del Proyecto	*Análisis de las entrevistas y encuestas *Análisis de los antecedentes bibliográficos. *Sensibilización del personal a través de conversatorios con el Director, Funcionarios y Asociados Líderes.
3ra. ETAPA	Ejecución del Proyecto	*Actividades recreativas lúdicas y educativas.
4ta. ETAPA	Evaluación del Proyecto	*Analizar resultados comparando con los objetivos del proyecto



## 5. RESULTADOS, EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES

### 5.1. LOGROS

La experiencia de año social permite al profesional en formación acumular una serie de logros que se plasma a continuación y que se considera importante darle un lugar.

#### 5.1.1. LOGROS PERSONALES

- Adaptación y manejo frente a nuevas situaciones.
- Madures en la vida personal.
- Valorar la vida, el trabajo y la familia.
- Tener un amplio conocimiento de cómo se lleva una vida laboral, y como se complementa con la vida académica y personal.
- Aprender a ser organizada con el tiempo.
- Conocer a personas importantes en el ámbito de la rama judicial.

#### 5.1.2. LOGROS PROFESIONALES

- Experiencia como trabajadora social en el campo cooperativo.

- Reconocimiento en la empresa y por los asociados como profesional.
- Adquisición de conocimientos sobre gestión, organización, promoción y servicio al cliente.
- Manejo de relaciones interpersonales e interinstitucionales.
- Complemento de los conocimientos adquiridos en la academia con los de la realidad.

### 5.1.3. LOGROS ORGANIZACIONALES

- Posicionamiento de la cooperativa entre los funcionarios que hacen parte de la rama judicial, como Fiscalías, Juzgados, Tribunal, INPEC, Procuraduría, Abogados Independientes y Pensionados de éstas entidades, como la mejor en sus servicios, ya que ofrece los mejores intereses en créditos e inversiones teniendo en cuenta las ofrecidas por las demás entidades financieras en la costa caribe y a nivel nacional.
- Incremento del número de asociados.
- Crear la necesidad de una trabajadora social de planta.

5.2. EVALUACION DE RESULTADOS POR COMPONENTES

74

ACTIVIDAD	PROCESOS SOCIALES GENERADOS	CAMBIOS GENERADOS	LOGROS ALCANZADOS
<p>Conocimiento de la Institución y recolección de Información para el diagnóstico</p>	<p>Cooperación, participación y comunicación</p>	<p>*Cooperación por parte de los asociados, funcionarios para la recolección de información                      *Participación de los actores en la elaboración del diagnóstico                      *Comunicación, se logra la retroalimentación entre los actores y el profesional.</p>	<p>*Sensibilización de los actores. La importancia de realizar un diagnóstico</p>
<p>Preparación de la Propuesta y Presentación del Proyecto</p>	<p>Motivación, participación</p>	<p>*Motivación del personal para la realización y ejecución del proyecto                      *Participación, sigue prevaleciendo en los asociados por mejorar la cooperativa</p>	<p>*Coordinar las actividades con ayuda de los asociados líderes.</p>
<p>Ejecución del Proyecto</p>	<p>Movilización, acomodación, liderazgo, motivación, participación</p>	<p>*Movilización, los actores han aprendido la importancia de la participación en los seminarios                      *Acomodación, han aprendido que deben cumplir con los principios y valores cooperativos.                      *Liderazgo, algunos asociados descubrieron que pueden ser líderes colaborándole a la cooperativa</p>	<p>*Gran participación de los asociados, familiares y amigos a las actividades ofrecidas por la cooperativa</p>

### 5.3. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES

Las cooperativas están empezando a tomar el rumbo que les corresponde la proyección social, partiendo desde sus asociados, y reflejando sugestión en la comunidad.

Para el trabajador social el campo cooperativo se constituye en un nuevo escenario, en el que se debe intervenir de manera integral, para generar procesos que trascienda su objeto de servicio.

La sensibilización y concientización de la importancia en las relaciones humanas dentro de las empresas es un reto para el profesional de trabajo social correspondiéndole mantener la motivación, elevar pertenencia e impulsar la formación procurando el bienestar del asociado y su familia.

Es esta la razón que conlleva a que las acciones liberadas por el trabajador social deban encaminarse con la ayuda de unas estrategias bien definidas a la prestación de unos servicios integrales untados de calidad que estimulen la participación del socio y por ende unan la familia al ente cooperativo. Igualmente se debe propender por afianzamiento de la parte formativa que fortalece el nivel de pertenencia e identidad con los valores y principios corporativos. Con fundamento en los objetivos que se formulan

para el proyecto de acción, y de acuerdo con los resultados del mismo, es prioritario que el ente cooperativo continúe en la línea de promoción y difusión de sus servicios, elemento que en definitiva propende por el mantenimiento de los socios e incremento de otros. El posicionamiento que se logra a nivel de la costa caribe es un hecho que le corresponde mantener a los directivos, jugando en ello un papel decisivo el Trabajador Social quienes a traves de una postura integral logran mantener procesos que aseguran los resultados esperados.

De igual manera como proyección inmediata le corresponde a la organización consolidar procesos que conlleven al equilibrio en las relaciones interpersonales y por ende mejore el ámbito laboral. Lo anterior se fundamenta en la postura de que el Recurso Humano de una empresa es lo más importante y el incentivo de ellos repercute directamente en la producción.

## CONCLUSIÓN

Diagnosticar, planear y ejecutar ha sido la enseñanza de este último año; la tolerancia, el respeto y el amor a esta carrera, han sido los valores que nos han enseñado en el proceso académico.

El Trabajo Social es mas complejo que lo que se supone a simple vista, trabajar con personas es gratificante porque puedes aprender muchas cosas de ellas, pero al tiempo pareces que estuvieras con las manos atadas u tratar de cambiar el mundo, pero que aun hay personas que lo quieren seguir estropeando.

Razones estas, que hacen del trabajador Social, un profesional integral al cual le corresponde desempeñar diferentes papeles que en definitiva convergen en un potencial al ser humano modificar una realidad social.

Es esto en definitiva lo que implica la realización de un año social al interior de un ente cooperativo, como lo es JURISCOOP en donde a través de procesos sociales se logra introducir una serie de modificaciones tanto en el cliente interno como en el externo. Cambios que se ven reflejados en el incremento de socios, en la actitud de respuestas ágiles y puntuales del



personal y ante todo en el reconocimiento de la organización en la costa caribe.

Este panorama se constituye para nuestra profesión un reto frente al cual los procesos administrativos-laborales, la prestación de servicios, la atención al cliente interno y externo, hacen del día a día de una cooperativa, lo que permite un aprendizaje, abriendo así un nuevo escenario de acción la Trabajadora Social.

Es por ello que nuestra gestión debe contemplar una visión integral que propenda por el incremento de socios y servicios, implementando estrategias y procesos tendientes a una mejora de la calidad de vida del colectivo para integrar la cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario del Trabajador Social. Buenos Aires: Editorial Lumen, 1995.

COHEN, Bruce. Introducción a la sociología. Editorial Mc. Graw Hill, 1980.

DECENZO, David. Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V., 1995.

DE TORD, Manuel. Finanzas para Cooperativas. Ediciones CEAC, S.A., 1981.

ESTATUTOS de Juriscoop. Asamblea General Ordinaria de Delegados de la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia. Santa Marta: 2002.

SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica, planeación y gestión, teoría y metodología. Bogota: 1996.

<http://www.monografias.com.co>

# ANEXOS

Fecha de la Encuesta.....

Edad.....

Cargo.....

Funcionario..... Asociado.....

1. ¿HACE CUANTO CONOCE USTED A JURISCCOOP?

- |           |                   |
|-----------|-------------------|
| a. 1 año  | c. menos de 1 año |
| b. 5 años | d. mas de 5 años  |

2. OPINIÓN DEL SERVICIO QUE PRESTA

- |           |            |
|-----------|------------|
| Excelente | c. Regular |
| Bueno     | d. Malo    |

3. ¿HA REALIZADO ALGÚN CRÉDITO?

- |       |       |
|-------|-------|
| a. Si | b. NO |
|-------|-------|

4. ¿COMO HA SIDO EL SERVICIO?

- |              |            |
|--------------|------------|
| a. Excelente | c. Regular |
| b. Bueno     | d. Malo    |

5. ¿LE HARÍA CAMBIOS A LA COOPERATIVA?

- |       |       |
|-------|-------|
| a. SI | b. NO |
|-------|-------|

6. ¿EN QUE ÁREAS LE HARÍA CAMBIOS?

- |              |            |
|--------------|------------|
| a. Educación | c. Crédito |
| b. Turismo   | d. Otro    |

SUGERENCIAS.....

.....

## RESULTADOS ENCUESTAS

No de muestras: 60 asociados

La encuesta fue realizada en dos seminarios de la Cooperativa en el mes de Septiembre, los resultados fueron los siguientes:

### 1. ¿HACE CUANTO CONOCE USTED A JURISCOOP?

R/ 50 personas conocen la Cooperativa hace más de cinco años y 10 hace un año o menos de un año.

### 2. OPINIÓN DEL SERVICIO QUE PRESTA

R/ 60 personas tienen una buena opinión acerca del servicio que ofrece la Cooperativa.

### 3. ¿HA REALIZADO ALGÚN CRÉDITO?

R/ 60 personas han realizado créditos en la Cooperativa.

### 4. ¿COMO HA SIDO EL SERVICIO?

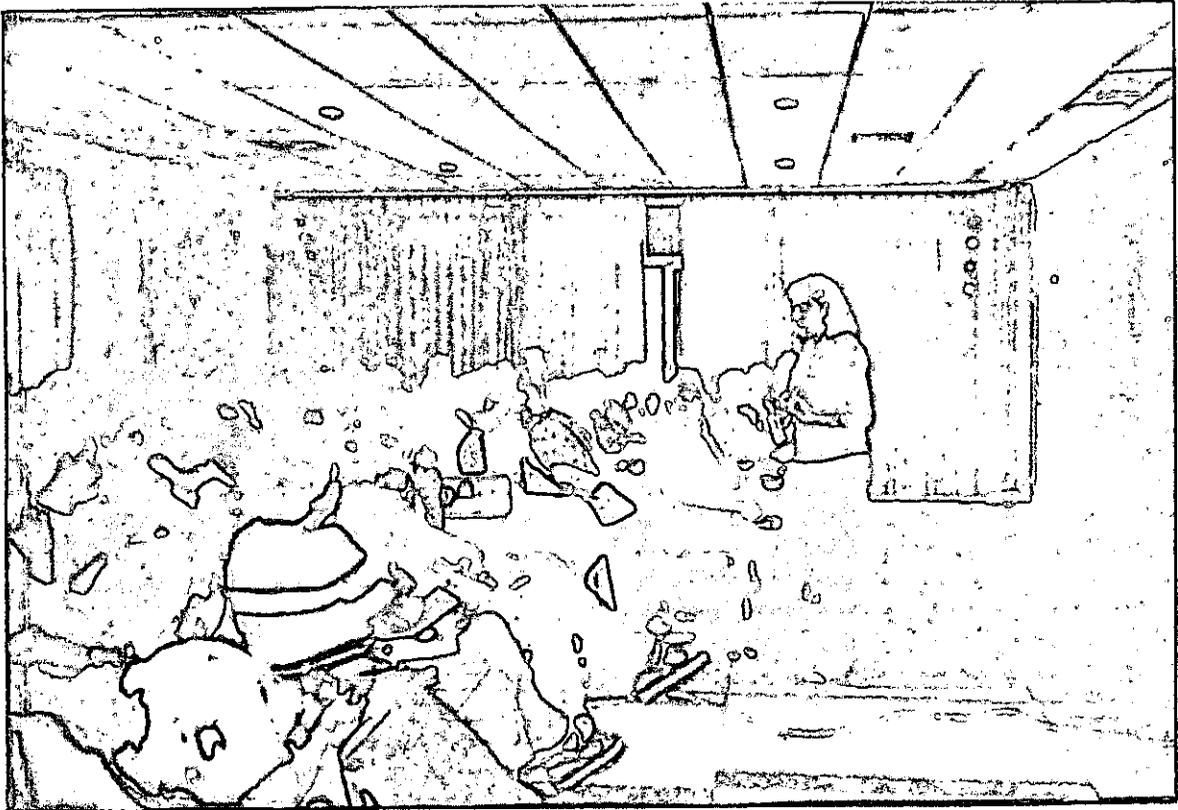
R/ 40 personas tienen un buen concepto del servicio de crédito y 20 personas regular.

### 5. ¿LE HARÍA CAMBIOS A LA COOPERATIVA?

R/ 60 personas le harían cambios a la Cooperativa.

### 6. ¿EN QUE ÁREAS LE HARÍA CAMBIOS?

R/ 50 personas le harían cambios en el área de educación y 10 ningún cambio.

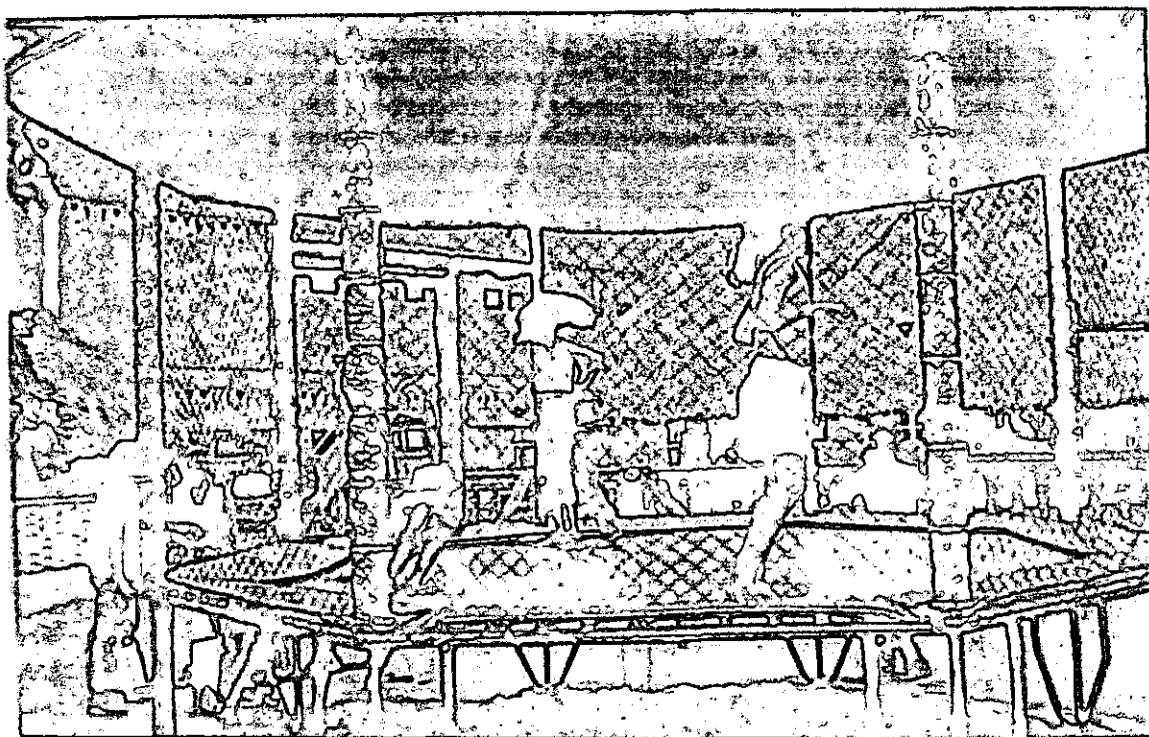


**SEMINARIO**

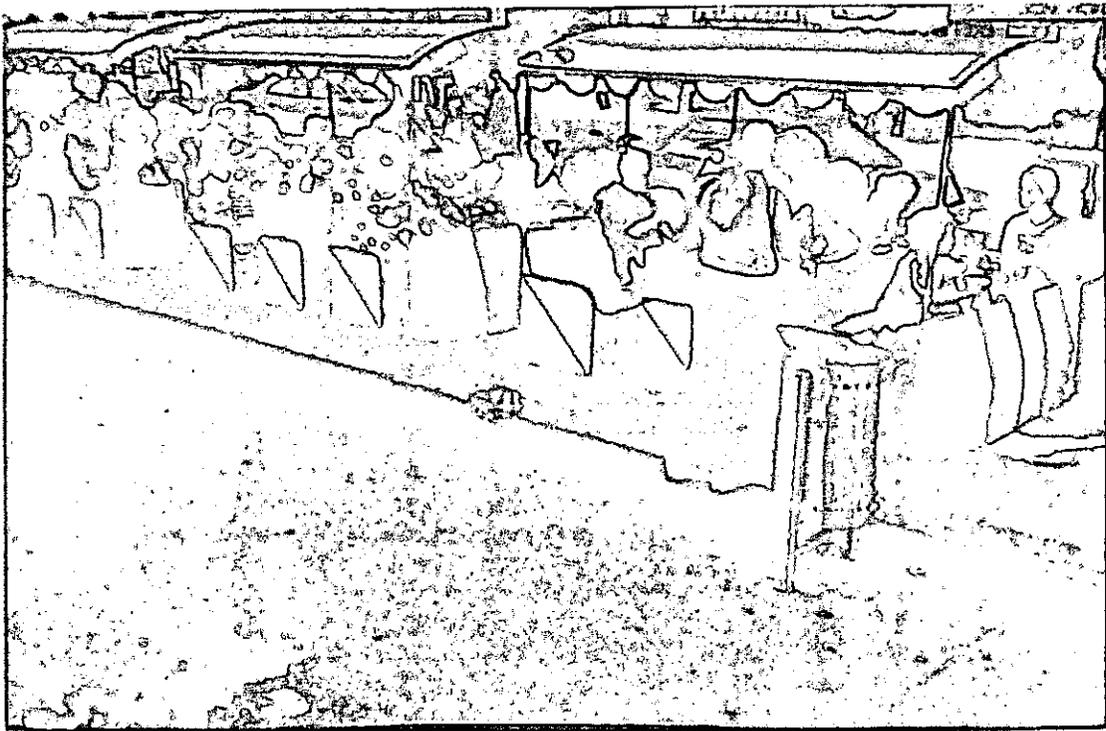


SEMINARIO

## RECREACION INFANTIL



# RECREACION INFANTIL





**FIESTA DE INTEGRACION "FIN DE AÑO"**