

FACTORES QUE INCIDEN EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS DELEGADOS DE COOSANLUIS



Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

Erika Milena Vallejo Buriticá

ID: 755305

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Sede Bello.

Especialización en intervención comunitaria

15 de noviembre de 2020.

FACTORES QUE INCIDEN EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE
LOS DELEGADOS DE COOSANLUIS

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

Erika Milena Vallejo Buriticá
ID: 755305

Presentado como requisito para optar al título de Especialista en intervención comunitaria.

Asesora
Anny Astrid Hurtado Roldán
Trabajadora social
Magister en Ciencia Política

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Sede Bello.

Especialización en intervención comunitaria

15 de noviembre de 2020.

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de
COOSANLUIS

Agradecimientos

Agradezco a los docentes que hicieron parte del proceso de formación y aprendizaje durante la especialización, de cada uno me llevo algo especial y significativo; a mi asesora Anny Hurtado por estar siempre ahí, dispuesta a resolver todas las inquietudes, a mi familia por el apoyo constante y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por brindar los mecanismos para continuar el proceso formativo, a pesar de la situación por la que hemos atravesado durante este año.

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

Contenido

Lista de tablas	VI
Lista de anexos	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	10
CAPÍTULO I	13
1 Sobre el problema de investigación	13
1.1 Descripción del problema	13
1.2 Pregunta de investigación	19
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	21
1.5 Estado del arte	23
CAPÍTULO II	27
2 Fundamentación teórica y conceptual de la investigación	27
2.1 Marco teórico	27
2.2 Marco conceptual	29
CAPÍTULO III	38
3 Diseño metodológico	38
3.1 Enfoque de la investigación	38
3.2 Selección de la población	39
3.3 Modalidad	40
3.4 Técnicas de recolección de la información	41
3.5 Consideraciones éticas	42
CAPÍTULO IV	45

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

4	Análisis de la información	45
4.1	La información, educación y capacitación como promotores de participación	45
4.2	La participación una mirada entre la representatividad y la vocación de servicio	54
4.3	Conclusiones	62
4.4	Recomendaciones	65
	Referencias	67
	Anexos	71

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

Lista de tablas

Tabla1. Cantidad delegados COOSANLUIS.....15

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de
COOSANLUIS

Lista de anexos

Anexo A. Formato guía para entrevista semiestructurada.....70

Anexo B. Ficha de contenido.....71

Anexo C. Matriz categorial72

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

Resumen

La participación se encuentra inmersa en la doctrina cooperativa y solidaria, constituyéndose como un elemento orientador de las prácticas cotidianas de las cooperativas y de sus delegados. En la cooperativa COOSANLUIS se percibe una reducción en la participación de sus delegados, por tanto, el objetivo de la presente investigación se centra en develar los factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis – COOSANLUIS-, abordado desde el paradigma histórico hermenéutico y con un enfoque cualitativo en donde se aplicaron las técnicas entrevista semiestructurada, observación participante y rastreo documental. Con ello, se encontró que la participación de los delegados, está ligada a la formación e información que les brinda la cooperativa, es decir que a una menor información, un menor ejercicio de participación, por lo que se hace necesario que la organización establezca programas focalizados a este grupo en específico, orientados a la formación e información frente a la esencia de lo que representa el rol de delegado, así mismo se encontró que sus motivaciones para participar están orientadas a la vocación de servicio, el amor por la organización y el sentido de pertenencia que tienen por ella.

Palabras clave: cooperativa, participación, delegados, educación

Factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS

Abstract

The participation is immersed into the cooperative and solidarity doctrine, the participation is being became as a guiding element of the Cooperatives and the delegate's quotidian practices.

The COOSANLUIS Cooperative is facing a reduction in the participation of their delegates, for that reason, the research main objective is focused in expose those factors that influence on the Delegates' s participation process from Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis – COOSANLUIS.

This research is broached from the hermeneutic historic paradigm with a qualitative focus where were applied techniques as the semi-structured interview, participating observation and documental inspection. With all those tools were discovered that delegate's participation is associated to the formation and information provided by COOSANLUIS, which means: less information, less participation acts, therefore, it is necessary that organization establish different plans focus to this specific group. Those plans should be oriented to the training and information about the essence that represents the delegate's role.

In addition, it was observed that all their motivations for participation are oriented to the service vocation, love, and sense of belonging for the organization

Keywords: Cooperative, participation, delegates, education.

Introducción

Las cooperativas se han venido instaurando como organizaciones de desarrollo económico y social al plantear una visión diferente de la economía y de las formas de producción, basadas en prácticas solidarias de cooperación y ayuda mutua, que contribuyen al fortalecimiento del tejido social y a la generación de liderazgos, haciendo de estas instituciones escenarios de empoderamiento de las comunidades en torno a la transformación social y el desarrollo colectivo. De ahí la importancia para las cooperativas de contar con delegados líderes, capaces de reconocer las realidades y demandas sociales de las comunidades, con sentido y crítico y vocación para agenciarlas a través de la organización.

Bajo esta mirada, la presente investigación busca develar cuáles son los factores que inciden en la participación de delegados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis - COOSANLUIS-, a través de un estudio de caso.

Para ello, a lo largo del texto se abordarán temas relacionados a la participación, al concepto de delegado y de cooperativa como elementos centrales de la investigación y que encuentran estrecha relación con la doctrina cooperativa que da sustento filosófico al que hacer de este tipo de organizaciones.

En el capítulo 1, se aborda el problema de investigación, planteamiento del problema y justificación, en donde se afirma que la participación se debe fomentar para una adecuada gestión cooperativa y se exponen los motivos que llevaron a la a realización de la investigación, los cuales están determinados por la evidente disminución de los niveles de participación por

parte de los delegados de la Cooperativa, factor que se hace necesario comprender pues es inherente a las practicas solidarias que desempeñan estas organizaciones.

En el capítulo 2 se aborda la fundamentación teórica desde el paradigma Histórico Hermenéutico, donde se evidencia que gracias a él se pueden interpretar las realidades de los sujetos a través de procesos de dialogo que facilitan una mejor comprensión del fenómeno investigado. En este mismo capítulo, se conceptualizan las categorías de la investigación: cooperativa, delegado, participación.

Por su parte en el tercer capítulo, se aborda la construcción y puesta en marcha del diseño metodológico con el cual se logró dar respuesta al objetivo central de la investigación que como se mencionó al inicio consiste en develar los factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS, a través de técnicas como la entrevista semiestructurada, observación participante y rastreo documental, que con sus respectivos instrumentos permitieron encontrar los siguientes resultados: primero: La educación e información como elementos constitutivos de la participación y el segundo, La participación una mirada entre la representatividad y la vocación de servicio, con los cuales se demostrará que para que haya participación debe haber información, pero también motivación, vocación de servicio y sentido de pertenencia por la organización.

Finalmente, se hacen recomendaciones a COOSANLUIS y a las demás cooperativas que deseen fortalecer la participación, para que orientes procesos formativos direccionados específicamente para los delegados donde más que enfocarse en las funciones que se deben

cumplir se genere sensibilización frente al alcance que tiene su rol y a la importancia que representa para la organización, pero también para ellos como actores de transformación social.

CAPÍTULO I

1 Sobre el problema de investigación

1.1 Descripción del problema

COOSANLUIS es una Cooperativa de Ahorro y crédito que nació en San Luis Antioquia hace 53 años. Desde su creación, ha propendido por ofrecer soluciones financieras para que sus asociados y comunidades de influencia puedan mejorar sus niveles de vida a través de la satisfacción de sus necesidades. Desde lo legal y lo filosófico, las Cooperativas en Colombia están regidas principalmente por dos leyes que le dan fundamento a los procesos que desarrollan desde lo financiero y lo social. La primera de ellas, es la ley 79 de 1988, que se fundamenta principalmente en la generación de un marco conceptual y filosófico en el cual se determina la práctica de la doctrina cooperativa y los principios que rigen el sector y la segunda, es la 454 de 1998. la cual da fundamento, reconocimiento y soporte legal a estas organizaciones de economía solidaria, destacando que son organizaciones sin ánimo de lucro que buscan “el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía”. (Función pública, s.f. p. 1)

Actualmente COOSANLUIS cuenta con más de 17.000 asociados y 8 sedes a nivel nacional ubicadas así: San Luis, Medellín, Doradal y La Danta en Antioquia; Cali y Buenaventura en el Valle del Cauca; Barranquilla en el departamento del Atlántico y Puerto Boyacá, departamento de Boyacá.

La presencia de COOSANLUIS en estos territorios, fue motivada, en gran medida, por el fenómeno de violencia y desplazamiento que se vivió en Oriente antioqueño a finales de la

década de los 90 y principios del 2000. Cabe resaltar que “Entre 1995 y septiembre de 2006 fueron desplazadas 107.317 personas, lo que equivale al 35% de la población antioqueña desplazada”. (Gobernación de Antioquia, como se citó en Jaramillo, 2007, p 160). Siendo los municipios de Granada, San Francisco, San Luis y Cocorná los que presentaron mayores índices.

Por este motivo, la Cooperativa empieza a expandirse, con el objetivo de llegar a esos sanluisanos que habían salido desplazados del municipio y que estaban reconstruyendo sus vidas en otros departamentos, de tal manera que sintieran cercana una parte de su tierra y a través de los servicios financieros de la Cooperativa, pudieran apalancar sus proyectos y mejorar sus condiciones de vida. Por esta razón, los asociados, en su mayoría, tienen en común el arraigo¹ por el territorio que los vio nacer y, por tanto, ven en la Cooperativa un eje articulador de esas comunidades. Así las cosas, la Cooperativa se convierte en un escenario de integración que permite de manera solidaria y colectiva acercar a las personas que se encuentran lejos de su municipio, pues posibilita espacios de encuentro con esos otros que un momento fueron sus vecinos, compañeros de colegio, de trabajo, etc. y con los cuales tienen un vínculo ligado a sus orígenes y costumbres.

Para COOSANLUIS, ha sido una apuesta constante, aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados y de las comunidades que están asentadas en sus zonas de

¹ “El concepto de “arraigo” se entiende (...) como el proceso y efecto a través del cual se establece una relación particular con el territorio, en la que metafóricamente se “echan raíces” en él por diversas situaciones, creando lazos que mantienen algún tipo de “atadura” con el lugar” (Quezada, 2007, p. 43)

El arraigo es un fenómeno pluridimensional, en tanto es geo-socio-cultural. El arraigo espacial implica la identificación del ser humano con el territorio en el que habita. El social se refiere a la vinculación de grupos u organizaciones sociales con afinidades particulares que, según Weil (1996: 51), tiene que ver con el grado de adscripción o pertenencia de un habitante a grupos sociales en los cuales participa de forma activa y en los que se comparten “ciertos tesoros del pasado y ciertos pensamientos futuros” (del Acebo, como se citó en Sandoval y Ibarra, 2019, p.32).

influencia, entendida esta última como los territorios y municipios que se encuentran alrededor de las oficinas y con los cuales se tiene algún tipo de relación, por tanto, su ejercicio financiero y social requiere que las decisiones que se tomen al interior sean concertadas y coherentes con las necesidades de dichas comunidades. En este punto, es preciso mencionar el protagonismo que encara la participación tanto de los delegados como de los asociados de la Cooperativa, dado que, como lo plantea la Confederación de Cooperativas de Colombia CONFECOOP “las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones” (Confederación de cooperativas de Colombia, s.f, párr. 4)

En el caso particular de la cooperativa, los delegados son quienes tienen la función de representar a la totalidad de la base social en la toma de las decisiones y definición de políticas desde lo financiero, económico y social. Según datos de la Unidad de Gestión Asociativa y de Educación de la Cooperativa COOSANLUIS, la organización en el año 2018 eligió un total de 62 delegados, de los cuales 58 se encuentran activos, debido a que dos de ellos presentaron renuncia y los otros dos presentaban atrasos en sus obligaciones financieras, considerándose por este motivo, inhábiles.

Cada oficina cuenta con sus propios delegados, lo que permite que, ante la Asamblea General, se tenga representatividad de todas las oficinas con que cuenta la organización. El criterio que emplea la organización para determinar la cantidad de delegados por oficinas, 1 delegado por cada 150 asociados hábiles, es decir, que se encuentran al día con las obligaciones financieras contraídas con la entidad. las edades oscilan entre los 25 y 70 años de edad, cuentan

con niveles de escolaridad diversos: delegados que no terminaron el bachillerato, otros que son técnicos, tecnólogos, profesionales y algunos cuentan con postgrados.

La distribución, en número, por oficina es la siguiente:

Tabla 1 Cantidad Delegados COOSANLUIS 2020. Elaboración propia.

AGENCIA	NÚMERO DE DELEGADOS
San Luis	20
Cali	5
Buenaventura	1
Medellín	9
Dordadal	13
La Danta	1
Barranquilla	6
Puerto Boyacá	3
TOTAL	58

Como se ha mencionado hasta aquí, la función de los delegados como Asamblea General, consiste en participar en la toma de decisiones frente a temas trascendentales de la organización, en este sentido, el estatuto de COOSANLUIS plantea que:

La Asamblea General, conocerá y tomará las decisiones que considere pertinentes, (entre otros temas) sobre la siguiente información:

- La situación jurídica, económica, administrativa, evolución de los negocios, estados financieros y demás informes
- Cumplimiento del Plan de Desarrollo o el direccionamiento de la Cooperativa.
- Cualquier cambio de la visión estratégica de la Cooperativa y –en especial-si hay cambios en la Misión de la Cooperativa

- Balance social, con específica información sobre ejecución e impacto de los diferentes fondos y programas sociales.

Sin embargo, pese al trascendental rol que deben desempeñar dentro de la organización, donde el participar significa “que la gente intervenga estrechamente en los procesos económicos, sociales, culturales y políticos que afectan sus vidas” (Sanabria, 2011, p.90) y que busque generar un impacto en la comunidad donde residen, los delegados de COOSANLUIS, presentan una tendencia hacia la participación, únicamente en la asamblea general que se realiza cada año, espacio en el cual se toman las decisiones más importantes, y aunque es claro que esta es su función principal, el rol como delegados implica más que eso, pues son el puente entre la comunidad y la cooperativa y, a su vez, de la cooperativa con la comunidad, por lo que se presenta una menor incidencia y representatividad en otros espacios y mecanismos que la cooperativa les ofrece para expresar sus opiniones, sugerencias o puntos de vista. Entre estos se pueden destacar las actividades de formación y capacitación que programa la organización para fortalecer su rol, las oficinas y sus empleados como canal directo en donde pueden conversar y remitir sus inquietudes o percepciones y los buzones de sugerencia que están disposición de los asociados y delegados.

En el 2019, según datos suministrados desde la Unidad de Gestión Asociativa y de Educación, participaron 60 delegados en la asamblea general. Durante ese mismo año, se convocaron a participar de un semillero de formación de organismos sociales, desde octubre y hasta febrero de 2020, de los cuales se inscribieron 31 delegados y asistieron a mínimo dos encuentros 25 de ellos, lo que evidencia que si bien, asumen su responsabilidad en la asamblea general, su participación en otros escenarios es más baja.

Paloma Henríquez (2018), en los resultados de la investigación: Una mirada internacional y nacional a las investigaciones sobre participación en la gestión cooperativa, pudo evidenciar que la participación trae numerosas ventajas, por ejemplo, permite el fortalecimiento de la gestión cooperativa y evita cometer errores en la toma de decisiones. Además hace que los miembros afiancen el sentido de pertenencia que sienten por su organización al sentirse incluidos y reconocidos.

Asimismo, en otra de sus investigaciones, Retos para el logro de una participación democrática en la gestión en las cooperativas no agropecuarias: reflexiones desde un estudio de caso, Henríquez (2018), afirma que, para una adecuada gestión cooperativa es preciso que se fomente la participación desde nuevas prácticas sociales que lleven consigo la subjetividad solidaria.

De este modo, tanto los escenarios de participación que son inherentes a las cooperativas, como las personas que participan en sus instancias, son necesarios para que la organización pueda garantizar el cumplimiento de su objeto social, dando respuesta a las necesidades de sus asociados y comunidades. Por tanto, se hace necesario reconocer los factores que inciden en la participación de los delegados, dada la importancia que tiene este rol para las cooperativas, pues en sus manos no solo está la toma de decisiones si no también la contribución al agenciamiento de las demandas sociales.

1.2 Pregunta de investigación

En aras de conocer qué pasa con la participación de los delegados, esta investigación estima pertinente plantear la siguiente pregunta ¿qué factores inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Develar qué factores inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS.

1.3.2 Objetivos específicos

- Indagar sobre la percepción de los delegados frente a su proceso de participación en la Cooperativa COOSANLUIS.
- Identificar las motivaciones de los delegados de COOSANLUIS frente a la participación en las diferentes instancias de la organización.
- Identificar cuáles son los factores externos que limitan la participación de los delegados de COOSANLUIS.

1.4 Justificación

La participación, entendida como el acto de incidir en la toma de decisiones frente a situaciones que afectan el devenir económico, político, social y cultural, es un derecho y un deber que tienen los ciudadanos y a su vez hace parte de la filosofía que enmarca el ejercicio de las organizaciones de economía solidaria y más particularmente de las cooperativas, que le concede a sus participantes y dueños, un papel preponderante, al otorgar la posibilidad de incidir en la toma de decisiones, de las cuales depende, en gran medida, el impacto que estas organizaciones generan en sus comunidades y zonas de influencia.

Lo anterior lleva a pensar, que es el sentido de pertenencia por las organizaciones y por los territorios, lo hace que las comunidades o los miembros de una organización tengan cierta motivación a participar en las diferentes instancias de decisión, pues esto les permite ser garantes de mejores beneficios para todos.

Sin embargo, pese a que las organizaciones solidarias, como las cooperativas, les brindan a sus asociados la posibilidad de intervenir en las instancias de decisión a través del rol de delegados, en el caso particular de COOSANLUIS, se alcanza a percibir, que dicho proceso no se da está dando de una manera efectiva, pues estos ejercicios de participación encaran grandes retos y compromisos que van más allá del ejercicio del voto. De esta manera, dar respuesta a la pregunta de investigación, es importante para la organización, puesto que cuando hay una participación activa y decidida por parte de los delegados, es posible que la cooperativa de cumplimiento a cabalidad al principio democrático que la rige no solo desde su enfoque filosófico sino desde el legal y normativo, y adicionalmente, se mantienen activo uno de los canales de comunicación directo y de gran relevancia que tiene la cooperativa con sus asociados,

pues es el que garantiza que las decisiones que se tomen sean coherentes con las necesidades no solo de los asociados sino de las comunidades que están asentadas en sus zonas de influencia.

De esta manera, el proyecto permitirá además de identificar las razones que motivan a los delegados a participar, que la organización pueda generar mecanismos que permitan potenciar el nivel de participación, incidencia y empoderamiento de sus delegados, lo cual se podrá traducir en mejores procesos de comunicación con la base social de la organización y en esa medida una mayor satisfacción de las necesidades que tienen sus comunidades, y generar transformación y sentido de pertenencia colectiva.

1.5 Estado del arte

El cooperativismo es un movimiento a nivel mundial cuya doctrina está caracterizada por la autonomía, la equidad y la justicia, donde sus integrantes de manera colectiva y a través de la auto gestión, hacen frente a sus necesidades, buscando generar bienestar común e impacto en la calidad de vida.

Para dar cumplimiento a las anteriores premisas, es preciso que la gestión cooperativa se realice de manera democrática y concertada con sus miembros, por tanto, la participación en estas organizaciones toma un papel preponderante.

Frente a este tema, se han realizado numerosas investigaciones que buscan analizar la incidencia que tiene la participación en estas organizaciones de economía solidaria, tal es el caso de la investigación: Una Mirada Internacional y Nacional a las Investigaciones Sobre Participación en la Gestión Cooperativa (2018), investigación que se desarrolló en Cuba, a partir de una investigación documental de “veintiocho trabajos extranjeros y catorce investigaciones cubanas que analizan la participación en la gestión cooperativa como categoría de estudio” (p.23), con el fin de “vislumbrar qué aspectos son necesarios para el logro de una participación democrática en el sector cooperativo.” (p.23). La muestra seleccionada fue “investigaciones y resultados teóricos del año 1995 al 2017” (p.25).

Entre los hallazgos o resultados de la investigación se destaca que:

Una adecuada gestión cooperativa conlleva al ejercicio de la participación democrática desde una nueva práctica social y subjetividad solidaria. Si la gestión cooperativa se

implementa exitosamente puede constituir, junto con otras formas co-gestionadas y autogestionadas, una palanca de desarrollo para la sociedad (p.33)

Dejando en evidencia que hay una relación directa de la participación con los procesos de gestión en la organización y estos a su vez tienen incidencia e impactan en el desarrollo no solo de quienes hacen parte de estas organizaciones sino también de la sociedad en general.

De otro lado, Carmen Rosa Blanco (2011), llevó a cabo la investigación denominada: El cooperativismo como instrumento de participación ciudadana, realizada en el estado de Zulia en Caracas, Venezuela con los miembros fundadores de una cooperativa de transporte.

Dicha investigación se realizó bajo

la perspectiva de los propios actores, los nuevos cooperativistas, mediante una investigación cualitativa etnográfica que permitiera conocer los significados construidos respecto al cooperativismo como instrumento de participación ciudadana en el marco del modelo participativo y protagónico que promueve la Constitución vigente (1999) (p.4)

En ella, se plantea como una de las conclusiones que “el cooperativismo como alternativa socio-económica de participación ha surgido a partir de reflexionar sobre las condiciones de trabajo, el darse cuenta, la decisión de reunirse solidariamente para ejercer la ayuda mutua. (...) así se percibe en los relatos de los cooperativistas” (Blanco, 2011, p.11).

Es así como, la anterior investigación da cuenta que el origen de dicha cooperativa estuvo ligado a la necesidad de unirse para buscar de manera colectiva beneficios comunes y

fortalecerse desde su actividad laboral, donde la participación se entre teje gracias a ese deseo de juntarse.

Finalmente, la investigación: Retos para el logro de una participación democrática en la gestión en las cooperativas no agropecuarias: reflexiones desde un estudio de caso, elaborada por Paloma Carina Henríquez, en una cooperativa confecciones textiles, ubicada en la Habana Cuba, que utilizó como técnicas

las entrevistas semiestructuradas a los miembros de la CNA objeto de estudio, expertos en el tema y funcionarios de instituciones gubernamentales que atienden a las CNA, así como un cuestionario sobre participación a los socios y un análisis documental de los Decretos-Leyes 305 y 309 y a las actas de las reuniones de la Asamblea General.

(Henríquez, 2018, p.322)

da cuenta que, desde la educación cooperativa, los estilos de dirección horizontales y la implicación de los socios en la toma decisiones:

es posible trascender los niveles básicos de participación (consultivo e informativo) con el objetivo de lograr avanzar a niveles de participación democráticos en la toma de decisiones basados en relaciones de poder liberadoras que permitan la construcción de sujetos críticos y transformadores de su entorno social. (Henríquez, 2018, p.355)

De esta manera, se concluye que la participación y la gestión cooperativa son dos factores que potencian el desarrollo de las cooperativas y permiten que sus miembros se constituyan

como sujetos con sentido crítico, capaces de generar procesos de transformación tanto en la organización como en el contexto que las rodea.

CAPÍTULO II

2 Fundamentación teórica y conceptual de la investigación

2.1 Marco teórico

La presente investigación se abordará desde el paradigma Histórico Hermenéutico, dado que el objeto de estudio se fundamenta en interpretar la experiencia que tienen los delegados de COOSANLUIS en torno a sus ejercicios de participación, Ruedas, Ríos y Nieves (2008) afirman que “la hermenéutica posee una naturaleza profundamente humana, puesto que es al ser humano a quien le toca interpretar, analizar o comprender el significado de pensamientos, acciones, gestos y palabras, entre otras formas de manifestaciones, dada su naturaleza racional” (p. 184) por consiguiente, bajo este paradigma se puede desarrollar un ejercicio de interpretación de las realidades de los sujetos, a través de ejercicios de dialogo que permiten una mayor comprensión del fenómeno investigado; de esta manera, “se comprende (...) la esencia de la hermenéutica, de captar el verdadero sentido, es decir, ver, leer o escuchar la verdad del emisor”. (Ruedas et al. 2008, p.187)

Por otra parte, para poder ver, leer o escuchar la verdad del emisor, se recurrirá a una perspectiva Etnográfica, pues en ella, el investigador participa en la realidad de aquellos sujetos que son objeto de la investigación, lo cual le permite apreciar de manera más cercana y precisa ese fenómeno social estudiado. En tal sentido, Peralta, (2009) resalta que dicha perspectiva teórica permite

Participar de manera abierta o encubierta de la vida cotidiana de las personas de una comunidad durante un tiempo relativamente extenso, de manera que puede apreciar con mayor precisión lo que suceda en ella, es decir, el etnógrafo estará atento viendo lo que pasa, escuchando lo que se dice o conversan las personas de ese lugar. (p. 37).

Pero para esto, es necesario que el investigador se gane la confianza del grupo para así determinar qué información recolectar, que momento es más adecuado para hacerlo, a quién preguntar, dónde, etc. para permitir que los participantes no se sientan condicionados y actúen con total naturalidad.

En esta parte, el investigador debe hacerse amigo de los miembros del grupo, propiciar temas para que sean compartidos, dejando obviamente que la mayoría de las personas que se acerquen a él intervengan o tomen la palabra el mayor número de veces, pues en la conversación es posible que salgan a luz algunos temas o aspectos que interesen para una posible investigación (Peralta, 2009, p. 38)

Por lo anterior, la Etnografía, se aplicará a la investigación a desarrollarse, pues el objetivo se fundamenta en determinar los factores que inciden en los procesos de participación y esta información es posible hallarse a partir de lo que este ejercicio democrático representa para el sujeto, es decir, a partir de la experiencia vivida por cada uno de ellos y que puede ser observable a través de la inmersión en su propia cotidianidad. A partir de ahí, será posible la búsqueda del conocimiento que soporte y fundamente los resultados de la investigación.

2.2 Marco conceptual

Las categorías que se describirán a continuación, permitieron comprender con mayor profundidad los conceptos que hicieron parte del objeto de estudio y que sirvieron como insumo para orientar la recolección de datos y su posterior análisis, con lo cual se logró dar respuesta a los objetivos trazados en la investigación. De esta manera, se extrajeron como categorías: cooperativa, delegados y participación.

Cooperativa

Según la Alianza cooperativa internacional (ACI), (s.f.) una cooperativa es “una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (Parr.3).

Nacen cuando un grupo de personas conscientes de sus demandas sociales, deciden unirse para darle solución a través de la creación de una entidad legalmente constituida en la cual se tienen unos objetivos claros y un alcance determinado. Según la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (2009) para su constitución se debe contar con un mínimo de 20 personas, las cuales deben tomar el curso básico de cooperativismo, elaborar los estatutos y posterior convocar a la asamblea de constitución, finalizando con el registro en cámara de comercio, el control de legalidad y la solicitud ante la DIAN.

Las cooperativas cuentan con un fundamento filosófico que da sustento al ejercicio que desarrollan en beneficio de los sujetos que hacen parte de dichas organizaciones y que la diferencia del sector bancario tradicional. Así pues, gracias a que sus prácticas son solidarias, es posible que se ponga la economía al servicio de las personas, bajo principios que las ponen como

centro, principio y fin. De este modo, “Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás”. (ACI, s.f. Parr.5).

Los principios por su parte son 7: membresía abierta y voluntaria, control democrático de los miembros, participación económica de los miembros, autonomía e independencia, educación, formación en información; cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad. (Confecoop, s.f. párr. 2) A través de la práctica de estos principios, las organizaciones no solo propician el desarrollo sostenible de las familias y comunidades, sino que ponen la economía al servicio de los seres humanos, para que a través de ella puedan satisfacer sus necesidades a la par que se genera abundancia colectiva.

Dada su naturaleza y características, las cooperativas hacen parte de las denominadas organizaciones de economía solidaria, de la cual también hacen parte las asociaciones mutuales y los fondos de empleados.

Las organizaciones de Economía Solidaria, se definen como aquellas instituciones sin ánimo de lucro que buscan a través de su actividad económica mejorar la calidad de vida de sus miembros o participantes, familias y comunidades. Orrego y Arboleda (2006) las definen como “organizaciones sociales conformadas por una comunidad de personas asociadas en forma libre, voluntaria y consciente para la producción de bienes, prestación de servicios y autorrealización de sus miembros. (p.102).

Así pues, estas organizaciones de economía solidaria no persiguen fines lucrativos, sino que sus participantes se beneficien en equidad y justicia con los productos, servicios y beneficios que se brindan.

La ACI (s.f.), afirma que estas organizaciones “se gestionan de forma democrática con la regla de *“un miembro, un voto”*, independientemente de si sus miembros son clientes, empleados, usuarios o residentes” (Parr.2).

Configurándose así, como entidades promotoras de la democracia, gracias a que les otorgan a todos sus participantes, en condiciones de equidad, la posibilidad de incidir en la toma de decisiones que, generalmente, se realiza en las asambleas de asociados.

Ahora, cuando el número de asociados que poseen es muy grande, las cooperativas, estatutariamente, pueden establecer la realización de asambleas de delegados, con el objetivo de facilitar los ejercicios de participación y democracia, esta es una figura de representación en la que una persona, como su nombre lo indica, representa a una cantidad determinada de asociados las instancias de decisión que tiene la organización, entre ellas la asamblea general.

En este sentido, la Asamblea general va a la cabeza del organigrama de toda cooperativa, pues se constituye como el máximo órgano e instancia de decisión y se conforma, según sea el caso, por los asociados o los delegados, seguidamente van los organismos sociales que son consejo de administración y junta de vigilancia, luego la gerencia, y finaliza con los cargos administrativos y demás dependencias de la organización, evidenciando la importancia que tienen los delegados para la organización.

Delegado

Un delegado es una persona que se nombra democráticamente y a quién, como su nombre lo indica, se le delega la responsabilidad de participar, determinar e incidir en el destino de la organización a la cual pertenece. Tal como se mencionó en el planteamiento del problema, en el caso particular de COOSANLUIS, un delegado representa los intereses de 150 asociados adscritos a la agencia a la cual pertenece.

Según la Unidad de Gestión Asociativa y de educación de COOSANLUIS, este rol confiere una serie de responsabilidades y funciones que el asociado debe cumplir, tanto en el marco de la asamblea general, como en la organización y con los asociados, entre ellas:

- Establecer políticas y directrices generales de la Cooperativa para el cumplimiento del objeto social.
- Reformar el estatuto.
- Examinar los informes de los órganos de administración control y vigilancia.
- Aprobar o improbar los estados financieros de fin de ejercicio.
- Elegir, remover a las personas que integren el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia
- Elegir, remover la Revisoría Fiscal y su suplencia y fijar su remuneración

Y adicionalmente, conocer los diferentes servicios y beneficios que ofrece la organización y estar actualizado en los últimos avances y proyectos que se están adelantando para transmitirlos a quienes representa, a su vez llevar a las instancias competentes de la

organización, las inquietudes que recibe de los asociados para que sus demandas puedan ser resueltas y finalmente, contar con la disposición para participar en los diferentes procesos formativos que se le brindan para un mayor conocimiento de la organización y un mejor desempeño de su rol.

Participación

Según lo anterior, las cooperativas desde su concepción y por sus principios dan importancia y relevancia a la democracia y a los ejercicios de participación. Para profundizar en la definición de este concepto, es preciso remontarse a su raíz o significado etimológico, según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), “la palabra participar proviene del latín “participare” que significa tomar parte en algo”. Ahora bien, desde una definición amplia del término, la participación puede ser definida como la “acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad” (párr.1) es decir, intervenir en la vida política, comunitaria, social o económica de un país, de un municipio, comunidad o colectividad particular, puesto que, tanto en las sociedades en general, como en las comunidades en particular, el alcance del desarrollo y la satisfacción de las necesidades requiere de ejercicios de participación para que las demandas sociales sean atendidas y las necesidades satisfechas

Sin embargo, ésta presenta diversos matices y denominaciones que dependen del marco de acción de la misma y que es necesario identificarse para determinar el concepto específico que aplica directamente al alcance de la investigación. De esta manera, se habla de: Participación Ciudadana, que se presenta “cuando los ciudadanos defendiendo intereses particulares se involucran en actividades públicas” (Martínez, 2001, p. 79), Participación política: entendida

como el derecho ciudadano a intervenir en los procesos políticos de su municipalidad, departamento o país. Sabucedo (1988), afirma que

La participación política es un concepto que va unido de forma obligada al de democracia. La esencia de un régimen democrático, y lo que en última instancia lo legitima, es la posibilidad que tienen los ciudadanos de incidir en el curso de los acontecimientos políticos. Por tanto, a nivel formal, una democracia debe poseer los cauces participativos precisos para que sea el conjunto de los ciudadanos el auténtico responsable de sus destinos. (...) De hecho, en un sentido amplio podríamos definir la participación política como cualquier tipo de acción realizada por un individuo o grupo con la finalidad de incidir en una u otra medida en los asuntos públicos” (pp.165-166).

Hasta aquí se han abordado dos conceptos de participación ligados al ejercicio democrático, es decir al derecho que se les otorga a las personas para intervenir en las instancias de poder donde se toman las decisiones que afectan al conjunto de la sociedad. Ahora se conceptualizará el otro término de participación que tiene que ver con los procesos comunitarios, y que en esa misma medida se relacionan con el alcance de la presente investigación, la Participación Comunitaria la cual según Tovar y Pino (2008)

Va más allá de la toma de decisiones por parte de los miembros de la comunidad, implica compromiso y responsabilidad en la misma, es aquella que involucra un proceso de aprendizaje en cuanto a la planificación, gestión, supervisión y control de los proyectos comunitarios en el marco del consenso e incorporación del colectivo. (párr. 14)

Por otro lado, a participación está consagrada en la Constitución Política de Colombia de 1991 como un derecho de todos los colombianos, en esencia, el artículo 40 aduce lo siguiente:

“Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”. (Constitución política de Colombia 1991, p.21)

Para ello, pone a disposición de los ciudadanos los diferentes mecanismos de participación como el voto, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, etc. de esta manera, desde lo legal, se le concede al ciudadano, la posibilidad de involucrarse en las acciones del estado y en los diferentes poderes políticos. De hecho, el estado colombiano reconoce y legitima ese derecho, dejando en manos de los ciudadanos el poder de decidir frente a los diferentes asuntos que le pueden afectar, puesto que “no es una dádiva o concesión extendida por las autoridades sino un derecho congénito de todos y cada uno de los seres humanos, que autoridad alguna puede negar o impedir” (Bordenave, 1989, p. 19).

Continuando con en el concepto de participación, desde los postulados teóricos, y más allá del reconocimiento del derecho desde lo constitucional, la participación es un acto que está presente en la vida colectiva de los sujetos tanto en sus micro como en sus macro entornos y, por tanto, “es un derecho humano que debe ser aceptada y promovida por sí misma y no solo por sus resultados”. (Bordenave, 1989, p. 19). Lo anterior indica que la participación es un acto humano que debe ser promovido no solo desde lo legal, sino desde los propios sujetos que habitan y reproducen la vida en comunidad, y más aún, se debe pasar del discurso a la materialización del ejercicio, porque no hay participación sin acción.

Adicionalmente, para que haya participación, también es necesario que exista un reconocimiento del otro, pues los sujetos se reconocen a sí mismos y se diferencian en la medida en que reconocen la existencia de un semejante, esta es la condición para que un individuo se sienta miembro de una colectividad, pues no hay un yo sin un nosotros, Bordenave (1989)

refuerza esta afirmación indicando que la “Participación es el proceso en el cual la persona se percibe a sí misma como un individuo único y también como miembro legítimo de una comunidad”. (p. 19).

Participar significa entonces, reconocerse como miembro de una colectividad, e identificar las realidades sociales que los afectan para así

intervenir con capacidad de decisión, como ciudadano particular o como grupo organizado en un proceso o acción que nos interese o nos afecte a todos por igual. (...) un proceso social que permite aprender a negociar, construir un concepto propio de desarrollo y definir el destino colectivo. (Martínez, 2001, p.81)

En este orden, desde la participación social, los sujetos tienen la posibilidad de generar procesos de empoderamiento y liderazgo social, fortalecer su capacidad de autogestión, decidir para fortalecer su entorno, preservar su cultura, generar mejores garantías y definir, en gran medida, los destinos de su colectividad. La UNESCO (s.f.) en su concepto de participación social, pone de relieve las múltiples formas en que la cultura influye en la preservación y fortalecimiento de un entorno susceptible de propiciar el progreso social y el desarrollo mediante el análisis de los niveles de participación cultural, de interconectividad que se dan en una sociedad determinada, el sentido de solidaridad y cooperación y el sentido de empoderamiento de los individuos. (párr.2)

Algunos aspectos favorables que implican el ejercicio de una participación activa y eficaz.

Lo primero, es que los miembros de la comunidad o colectividad, se hacen conscientes de sus propias realidades y toman protagonismo en la búsqueda de la satisfacción de esas demandas sociales que provienen del colectivo en su conjunto. Dicho de otro modo, “ganar control sobre la propia situación y el propio proyecto de vida mediante la intervención en decisiones que afectan el entorno vital en que dicha situación y proyecto se desenvuelven” (Martínez, 2001, p.86)

Se generan comunidades mejor organizadas para la defensa de sus intereses colectivos, a través del fortalecimiento de las capacidades de los sujetos entre ellos, los liderazgos individuales y colectivos, ante lo cual se intensifica el sentido de pertenencia por la comunidad u organización a la que se pertenece. (Martínez 2001)

Así pues, desde la participación social y comunitaria, el principal ejercicio desde su práctica social está enfocado a rescatar la vida comunitaria y en avanzar en la búsqueda de mejores garantías que les permitan a las comunidades direccionar las acciones hacia el alcance su propio desarrollo, que no es más que lo que la comunidad siente que necesita.

CAPÍTULO III

La presente investigación está fundamentada en el paradigma Histórico Hermenéutico, que da la posibilidad de acercarse al mundo de las personas para entender, en este caso, desde los delegados, sus motivaciones frente a la participación; y como perspectiva se empleó la Etnografía que permite estar en interacción directa con las personas.

3 Diseño metodológico

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, en tanto no se busca recolectar datos numéricos y exactos que conlleven a un análisis estadístico, sino que se pretende la generación de datos de tipo descriptivo que permitan comprender y dar respuesta al fenómeno de estudio desde la perspectiva de los participantes, a través de la observación de sus acciones, palabras y comportamientos. En palabras de Martínez, J. (2011) lo que diferencia a la investigación cuantitativa de la cualitativa, es el interés epistemológico que persigue y la manera como se aproxima conceptualmente a la realidad humana y social. Dicho de otro modo, la investigación cualitativa

Se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar

en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad. (Guerrero, 2016, p.2)

A través del enfoque cualitativo, se pueden interpretar los fenómenos o las circunstancias que motivan a las personas a interesarse o no a participar en los procesos democráticos de la organización, es decir, desde la relación del sujeto con el objeto, por tanto, la investigación no se centró en hallar datos cuantificables, sino a través del proceso de investigación, de la relación entre los participantes y sus propios marcos de referencia, y la interpretación de la información, se buscó dar respuesta al objetivo principal, que consiste en develar los factores que inciden en los procesos de participación de los delegados al interior de la organización.

3.2 Selección de la población

El proyecto se llevó a cabo con los delegados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis COOSANLUIS, que para el momento de la investigación eran en total 58, ubicados en los departamentos de Antioquia, Boyacá, Valle del Cauca y Atlántico, en este punto es preciso aclarar que en el departamento de Antioquia residen más del 60% del total de los delegados.

La muestra que se seleccionada fue no probabilística dado que, en la investigación cualitativa se permite elegir la población bajo diferentes criterios que pueden ir ligados a los intereses que persiga el investigador con su proyecto, el problema de investigación, los objetivos que se pretenden alcanzar, esto para ejemplificar algunos.

Esta muestra según Casal J y Mateu E, (2003) “Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En

este tipo de muestreos la “representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo” (p.5). De esta manera, se realizó un muestreo por conveniencia con el fin de tener representatividad de la mayoría de oficinas de la cooperativa, se entrevistaron un total de 7 delegados, representantes de las oficinas San Luis, Cali, Buenaventura, Barranquilla, Doradal y Medellín, lo que permitió contar con aportes de personas con diferentes costumbres, culturas, percepciones y así mismo, con rangos de edades diferentes, lo cual enriqueció y favoreció pluralidad en los datos que obtenidos.

3.3 Modalidad

La modalidad investigativa empleada fue el estudio de caso, en tanto, da la posibilidad de “investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren” (Martínez, 2006, p. 175). Su importancia radica en que a través de este método “se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (Martínez, 2006, p. 167) así el investigador puede desde el comportamiento mismo de las personas hallar respuestas e información pertinente para su objeto de investigación.

También es importante subrayar que la esencia del estudio de caso es la descripción, explicación o comprensión de un inter/sujeto/objeto, una institución, un entorno o una situación única y de una manera lo más intensa y detallada posible. (Díaz, Mendoza y Porras, 2011, p. 21).

Por consiguiente, con la aplicación de este método, que da la posibilidad de emplear variados instrumentos para la recopilación de la información como entrevistas, la observación

participante, no participante, etc. se pudo obtener información amplia y detallada, que luego de triangulada dio respuesta al objetivo trazado en la investigación.

3.4 Técnicas de recolección de la información

Para dar cumplimiento a los tres objetivos específicos se recurrió a la entrevista semiestructurada, observación participante y rastreo documental, herramientas que permitieron a partir de las categorías dar respuesta al objetivo central.

La entrevista semiestructurada es de “gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial”. (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, p.163)

Como lo manifiestan los autores, esta técnica permitió recolectar datos a través del diálogo entre el entrevistador y el entrevistado, sin basarse de manera rigurosa a un formato con preguntas preestablecidas, pues esta técnica brindaba la posibilidad de formular nuevos cuestionamientos de acuerdo a como se iba desarrollando la conversación. Ver anexo A

La observación participante, permitió complementar la información, puesto que se pudo observar a los sujetos en su propia cotidianidad, apreciando sus comportamientos, pensamientos y/o reflexiones relacionados con el objeto de estudio. Dicho de otro modo, “es una herramienta especialmente válida para producir datos sobre “el hacer” de los sujetos que se estudian” (Jociles, 2018, p 127).

De este modo, se hizo parte de los escenarios y de la realidad que viven y comparten los delegados en COOSANLUIS, de tal manera que los elementos más representativos para la investigación fueron plasmados y sistematizados en un diario de campo que “facilita tres instancias: el análisis posterior de las prácticas socioculturales observadas; contrastar empíricamente los descubrimientos y las interpretaciones teóricas y apoyar las conclusiones de la investigación acerca de esas prácticas con descripciones minuciosas” (Jociles, 2018, p 129).

Adicionalmente, se empleó el rastreo documental como una “privilegiada técnica para rastrear, ubicar, inventariar, seleccionar y consultar las fuentes y documentos que se van a utilizar como materia prima de una investigación” (Galeano, 2007, p. 120). Para ello, se utilizó la ficha de contenido en donde se consignaron las referencias e información de los documentos indagados, y que brinda la posibilidad traer las citas textuales que servirán de sustento para las afirmaciones expresadas en la investigación. Ver anexo B

Finalmente, para el análisis de la información recopilada, se construyó una matriz categorial que permitió cotejar la información conceptual, hallada en los libros y documentos estudiados, con la información brindada por los delegados de la cooperativa, de tal manera que se permitió triangular la información y comprender desde una perspectiva teórica la realidad que envuelve a este grupo de personas en torno al objeto de estudio abordado. Ver anexo C

3.5 Consideraciones éticas

El ejercicio investigativo demanda responsabilidad frente al manejo de la información, su confidencialidad y respeto por los informantes, para Galeano (2004) la ética “Invita a la

investigación social a trascender la producción de conocimiento permitiendo el establecimiento de una relación ética con el problema que investiga y con los sujetos sociales con los que interactúa” de tal manera que la información que brinden los actores de la investigación sea tratada de manera objetiva, respetuosa y responsable.

Siguiendo los planteamientos de María Eumelia Galeano en lo relacionado a las consideraciones éticas, particularmente en torno al consentimiento informado y la confidencialidad y el anonimato, se afirma que los delegados que participaron en la presente investigación, lo hicieron de manera voluntaria y fueron informados frente al objetivo de la misma y consultados frente a la confidencialidad y manejo de la información.

De esta manera, y dadas las condiciones actuales que impidieron la realización de las entrevistas de manera presencial y directa, y teniendo en cuenta que la muestra seleccionada se encontraba en diferentes ciudades y municipios del país, éstas se realizaron de manera telefónica, por tanto no se cuenta con un formato de consentimiento firmado, en su reemplazo, y para efectos del cumplimiento de la confidencialidad de la información, al iniciar cada una de las entrevistas se dio a conocer el objetivo de la investigación y posterior, se consultó a cada uno de los participantes si autorizaba el uso de su nombre y de la información obtenida, consentimientos que quedaron grabados con la respectiva entrevista como soporte y respaldo, aclarando que todos los entrevistados respondieron de manera afirmativa.

Con la aprobación recibida por parte de las personas entrevistadas, se hizo uso tanto de los nombres como de algunas de las respuestas suministradas que daban respuesta directa a los

objetivos de la investigación y que se aprecian en los dos capítulos de los resultados de la presente investigación.

Adicionalmente, los resultados obtenidos con el desarrollo de esta investigación, serán entregados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis COOSANLUIS, con la finalidad que la organización observe desde la voz de sus propios delegados, el sentir frente a sus procesos de participación, y con base en ello, pueda pensar en emprender acciones de mejora que puedan garantizar a futuro una participación más efectiva no solo de sus delegados si no de los diferentes públicos que intervienen en la toma de decisiones.

CAPÍTULO IV

4 Análisis de la información

4.1 La información, educación y capacitación como promotores de participación

La doctrina cooperativa, trae consigo un conjunto de principios y valores que actúan en doble vía dentro de las cooperativas, por un lado dota de sentido y de significado su quehacer cotidiano dado que se incierte en sus prácticas y filosofía organizacional y por el otro, se constituye como un elemento orientador de los comportamientos y los procesos de sus miembros, permitiendo a las personas incorporarse o formar parte, de manera libre y autónoma, de una organización que se direcciona de manera democrática para hacer frente a las demandas sociales de sus mismos integrantes.

Por tanto, las cooperativas se conceptualizan desde esta perspectiva, como organizaciones democráticas, pues son controladas exclusivamente por sus propios miembros quienes tienen el derecho de participar, de manera democrática, en la definición de las políticas de la organización y en la toma de decisiones. La Alianza Cooperativa Internacional ACI (2007) la define como "una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus comunes necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente administrada" (s.f.).

Además, son organizaciones que ponen a los seres humanos como principio y fin de la economía, constituidas sin ánimo de lucro y que propenden por el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de quienes hacen parte de ellas, dicho de otro modo, existe una "Armonía entre

lo económico y lo social, implica que la empresa cooperativa debe ser eficiente y competitiva en el plano económico y también en el plano social; esta última dependiente de la primera"

(Martínez, 2009, p. 131).

Desde este punto de vista, COOSANLUIS se percibe como ese escenario que permite a los asociados mejorar sus condiciones de vida, a través del acceso a los servicios financieros, entendidos como el ahorro y el crédito, y a los beneficios sociales que ofrece. Su accionar, según manifiestan los entrevistados, no solo se circunscribe a sus asociados, sino que también extiende sus beneficios en las comunidades, a través del apoyo a los procesos sociales y comunitarios que gestan y con los cuales logra legitimidad y reconocimiento en el territorio. A su vez promueve procesos de educación que contribuyen a la formación de sus diferentes públicos, y que, en cierta medida, impulsan el deseo de sus asociados a vincularse a los procesos de la cooperativa.

Una de esas entidades que apoyaban las actividades del pueblo, porque uno veía que todos los estudiantes tenían la camiseta o la sudadera o algo relativo a COOSANLUIS, entonces uno veía que había esa ayuda a la comunidad, entonces para uno era algo muy diciente que esa cooperativa se enfocaba mucho en apoyo a la comunidad (...) ya después que la conocí un poquito más internamente, como una entidad financiera y todo eso, ya para uno ha sido un apoyo por la parte económica porque bueno ya tiene donde llevar sus ahorritos y disponer de ellos cuando quiera, (...) y algo pues que he percibido yo es que la gente en sí del municipio la tienen como si fuera un patrimonio del municipio.(...) Para mí la cooperativa siempre ha sido algo como este libro de Alejandro Dumas de los tres mosqueteros, uno para todos, todos para uno. Yo pienso que con el aporte individual de cada uno beneficiamos a una gran comunidad y con toda la comunidad uno

individualmente se beneficia. (...) la cooperativa la invierte en educación, en obras sociales, en recreación, regalos, campañas, capacitación, en un poco de actividades, entonces para mí eso es lo bueno que esos beneficios los invierte en la misma comunidad. (Jorge Luis Franco, Delegado Oficina San Luis, 12 de septiembre 2020)

Por su parte, la delegada de la Agencia Cali, Yulied Johana Castellanos, refuerza la anterior afirmación indicando que:

Es una entidad muy seria la cual ha brindado la oportunidad (...) poderle inyectar más a su trabajo, a su negocio, la oportunidad de salir adelante. (...) Conocimiento es algo que también nos brindan en la cooperativa, nos ayuda a crecer financieramente, emocionalmente, educativamente. (21 septiembre, 2020)

De este modo, desde las voces de los delegados, se logra apreciar que la percepción que se tiene de la organización, no está solo enfocada al tema financiero, sino al bienestar social que genera a sus asociados.

Ahora bien, para el desarrollo de la democracia como elemento orientador y direccionador de esas prácticas cooperativas y que se inserta en el principio 2 del cooperativismo: Control democrático de los miembros, es preciso que se determinen procesos de educación formación y capacitación a los diferentes grupos de interés de la organización, a los representantes elegidos, a los asociados, empleados, y administradores, etc. sobre la esencia cooperativa.

De esta manera, la educación se convierte en un elemento diferenciador, pero a su vez determinante en el ser y que hacer de las cooperativas, pues a través de ella se afianza y replica el modelo cooperativo, y a su vez permite que las personas se desarrollen a nivel personal y profesional, para Izquierdo (2005), citado en Martínez (2015) "Es necesaria una 'Educación Cooperativa' entendida como "un proceso capaz de responder al desarrollo del individuo a partir de objetivos claros y precisos, pero que sus resultados tributen a la formación de fuertes convicciones en éstos que demuestren su capacidad de expresar sus derechos y sentimientos personales en pro del movimiento solidario" (p. 58).

Bajo esta mirada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis -COOSANLUIS- cuenta con cuatro grupos de interés a quienes direcciona sus procesos formativos en torno a la doctrina cooperativa: asociados, organismos sociales (consejo de administración y junta de vigilancia), empleados y delegados.

Estos últimos desempeñan un rol fundamental para COOSANLUIS, puesto que el ejercicio democrático, dado su alto volumen de asociados, está dado en primera instancia por la elección de los delegados, quienes representan a los demás asociados de la organización, de modo que se constituyen como asamblea y, por tanto, como máximo órgano de decisión.

Ahora bien, para una acertada toma de decisiones, se hace necesario un adecuado ejercicio de formación y capacitación, pues como ya se ha podido apreciar, la educación cumple un papel preponderante, porque brinda a sus miembros elementos que les permite conocer y reconocer la filosofía de la organización que se encuentra alineada a la doctrina cooperativa, y también frente a los procesos mismos de las cooperativas.

En el caso particular de COOSANLUIS, se alcanza a percibir que la organización si bien cuenta con actividades enfocadas a la formación y educación de sus grupos de interés a través de talleres y capacitaciones en temas relacionados al ahorro, el crédito, finanzas personales, familia, filosofía organizacional, etc., no cuenta con un proceso educativo específico direccionado a la formación y sensibilización frente a la doctrina cooperativa que motive en los receptores ese deseo de participar no solo en calidad de asociados, sino que les motive a querer participar más allá, como agenciadores de las demandas sociales que perciben entre sus comunidades y entre los demás asociados de la cooperativa, es decir falta un proceso que incentive a los asociados a vincularse de manera más directa en los procesos de participación democrática de la organización, y por otra parte, se carece también de un programa específico que centre su atención el proceso formativo de los delegados, pues la organización los capacita y orienta en el momento en el cual son elegidos, para prepararlos frente al rol que empiezan a asumir y frente a los procesos internos de la organización, productos, servicios y beneficios; proceso que se extiende hasta que los asociados llegan a la asamblea. De esta manera, en palabras de los delegados entrevistados:

La cooperativa ha venido haciendo un proceso de capacitaciones, me hago entender de capacitar a los asociados frente a todo lo que envuelve la cooperativa cuáles son nuestras responsabilidades como delegados, cuáles son nuestros deberes, qué hace un delegado.

Daniel Hoyos Aguirre, delegado de la Agencia Barranquilla, 30 de septiembre 2020.

Me brindan mucha información como para que yo sepa que está pasando en la cooperativa (...), entonces para que uno tenga realmente información de las cosas, los

procesos, de las promociones, de las cosas que saca la cooperativa. (Isabel Cristina Daza, delegada de la Agencia Doradal, 21 de septiembre, 2020)

A su vez demanda “una educación que parta de sus dirigentes y asociados al público en general, orientada al marco axiológico cooperativo: sus principios y valores. Educación entendida como la actividad propiamente humana que facilita el discernimiento sobre su propio universo, a menudo cerrado y absolutizado”, educación para la libertad, “para no quedarse prisionero de un universo conceptual particular que determina –en gran parte- nuestros pensamientos y nuestras acciones”. (Rojas et.al., como se citó en Martínez, 2015, p.58)

De esta manera, la educación y la formación son concebidos como ejercicios de fortalecimiento de los liderazgos y de la cultura misma de la organización, que coadyuva a propiciar escenarios de participación que contribuyen a un mejor discernimiento y toma de decisiones. No obstante, el afianzamiento de esa cultura democrática no solo es posible a través de la educación, sino también gracias a la información que transmite la organización a sus miembros, pues le brinda herramientas para conocerla mejor y en esa medida, facilitar la toma de decisiones. Dicho de otro modo,

Dentro del sector cooperativo se aprecia un uso que indiscutiblemente hace parte de la esencia misma del modelo, la participación de los socios en el gobierno de la organización, facilitada a través del flujo de información permanente, que permita no sólo la toma de decisiones y el ejercicio del control, sino que fomente la participación de cada

uno de los asociados en el ejercicio de su doble papel, dueños y usuarios. (Martínez, 2015, p.72)

De esta manera, se evidencia que COOSANLUIS brinda procesos de capacitación y de entrenamiento a sus delegados en los temas concernientes a la organización y las particularidades que representa el ser delegado como el rol, las funciones, responsabilidades, etc. procurando que estén preparados para comprender los informes y situación de la organización a fin que, en la asamblea general de delegados, puedan decidir a consciencia, con conocimiento y con criterio. Sin embargo, se observa una debilidad en la organización, y es que direcciona estos procesos formativos posterior al proceso de elección de delegados y previo a la asamblea, pero cuando esta culmina, algunos de los delegados, pierden ese contacto directo con la organización, hasta el año siguiente que se convoca a una nueva asamblea, quebrantándose ese vínculo y ese puente entre la organización y la comunidad que esos delegados representan, lo que deja en evidencia que son pocos o nulos los procesos de acompañamiento y formación que se siguen desarrollando con este grupo de interés, lo cual dificulta que puedan hacer parte de otras instancias o escenarios de participación en la organización, implicando una cierta desvinculación frente al rol, algunos de los delegados entrevistados así lo manifiestan:

No perder como ese canal de comunicaciones, pero en ambos sentidos, me explico: como te decía, uno terminó como la asamblea y (...) dio casi que por terminada su labor (...) entonces yo diría de pronto qué por parte de la cooperativa mandarnos, por decir cualquier cosa, digamos como correspondencia diciendo: bueno señor delegado ya terminó la asamblea, recuerde que usted como delegado también tiene esta otra parte de

funciones, no sé. (Jorge Luis Franco, delegado de la Oficina San Luis, 12 de septiembre, 2020)

Sí hace falta capacitar o dar inducción a las personas antes de, qué van a hacer, cómo se debe hacer el trabajo, porque no es de ir a calentar un puesto o que me voy este fin de semana a vacaciones, [hace referencia al hecho de desplazarse hasta el municipio de San Luis a la asamblea] no, es de una responsabilidad grande. (Jonathan López, delegado de la Extensión de Caja Buenaventura, 7 de octubre, 2020)

De igual manera se identifica un desconocimiento por parte de los delegados frente a su rol y sus funciones, pues si bien tienen claro que el ser delegado significa no solo asistir a la asamblea general cada año, sino servir de puente entre la organización y los asociados y con la comunidad misma, desconocen que hay otras funciones y escenarios de participación a los cuales pueden acudir, para afianzar ese puente o ese medio a través del cual pueden expresar y agenciar esos sentires de aquellos a quienes representan, y esto tiene relación directa con los ejercicios de formación, pero también recae sobre los procesos de información que brinda la cooperativa, pues como lo plantea Martínez (2015) “la sola institucionalización de mecanismos de participación en una organización, no garantiza per se la participación” (p.73), por tanto, recae sobre la organización el deber de informar más a profundidad a sus delegados, cuáles son esos escenarios en los cuales puede participar o a los cuales puede recurrir, para permitirse un desarrollo más óptimo y eficaz de esa condición de delegados, que los ubica en un lugar privilegiado dentro de la organización, al ser garantes y agentes de las necesidades, deseos e intereses de los asociados y por tanto de las comunidades.

Para finalizar, la educación termina siendo un factor determinante en los procesos democráticos de COOSANLUIS puesto que, gracias al análisis de la información recopilada, se concluye que la participación esta mediada y se nutre de los procesos de formación e información que brinda y transmite la cooperativa, evidenciando que quienes tienen en sus manos el poder de decisión, particularmente hablando de los delegados, requieren mayores elementos y conocimiento de la institución y por parte de la institución para fortalecer dicho proceso, es decir que están habidos y reclaman a la organización un mayor nivel de información y formación, para una participación más efectiva y consciente.

Como es evidente, la carencia de procesos formativos direccionados específicamente a la formación y a la motivación de los delegados frente a su rol y a las funciones que le son inherentes, ha propiciado que no haya un conocimiento profundo frente a lo que representa el ser delegado, todavía falta apropiación y dominio de esas funciones que van más allá de la asamblea, y de participar en los talleres formativos, pues está en sus manos verificar que la organización si cumpla su objeto social, que se puedan transmitir las demandas sociales de los asociados y sus comunidades y más allá, que puedan intervenir para tratar de agenciarlas por medio de la cooperativa.

Para ello, es preciso que la organización genere procesos formativos focalizados, de modo que se permita que la esencia de este rol pueda ser comprendida e interiorizada y en esa medida poder contar con delegados críticos, empoderados desde el discurso y la acción y con capacidad de liderazgo para asumirse no solo como delegados sino como agentes de transformación social.

4.2 La participación una mirada entre la representatividad y la vocación de servicio

La participación es una parte esencial en la doctrina cooperativa, pues permite a sus miembros constituirse como sujetos con capacidad y poder de decisión, de esta manera, se convierte en un elemento protagónico que se inserta en las practicas, el discurso, la filosofía y en el devenir de estas organizaciones, al permitir que los sujetos participen en condiciones de equidad, en los diversos espacios que constituyen las cooperativas para la toma de decisiones.

Para Abarca y Vergara (2014):

la gestión democrática es uno de los pilares fundamentales de la cooperativa, por ende, la participación pasa a ser un eje fundamental que determina en gran medida la manera en que se desenvuelve la organización. La participación de los socios en la cooperativa no es un elemento que exista por defecto, sino que es el resultado de las relaciones, compromisos y esfuerzos gestados a lo largo de su existencia por los mismos socios y cuerpos administrativos. Dichos esfuerzos se traducen en generar y mantener los espacios que propicien la participación de sus miembros. (p.96)

Como bien lo afirman estos autores, la participación no se da por si sola, a pesar de que se encuentra inmersa dentro del discurso filosófico y doctrinario que profesan las cooperativas, es un ejercicio que requiere del compromiso y voluntad de aquellos quienes hacen parte de la organización.

Dicho de otro modo, el motor que impulsa pasar de ese discurso a la acción es la motivación que tienen las personas, la conexión que sienten con la organización que va unida a la identidad y que se construye a través de la relación con los asociados, empleados, directivos, a

los beneficios obtenidos en la organización, además de lo que sienten que pueden lograr al involucrarse en otros espacios; es esa significación simbólica la que hace trascender la participación, de esta manera,

los niveles de participación no se entienden solo como los niveles de audiencia en las instituciones formales, tales como las elecciones de directiva de la cooperativa, sino que también al compromiso que los socios mantienen con esta organización y el involucramiento en instancias extra administrativas, tales como participar de actividades, comités de educación y cultura, o el simple hecho de preocuparse sobre el acontecer de su organización. (Abarca y Vergara, 2014, p.96)

Bajo esta afirmación y según el discurso de los entrevistados, se puede inferir que hay una participación de representación, pues la gran mayoría hace referencia a la asistencia a la asamblea o a los eventos sociales que organiza la cooperativa para sus asociados, pero no hace mención a otros escenarios de participación como los comités, buzones de sugerencias, conversaciones con los empleados en las agencias y dependencias administrativas para el agenciamiento de las necesidades que perciben en los asociados y comunidades, además de hacer análisis y seguimiento a la información y situación financiera de la organización, para verificar que se esté dando un cumplimiento efectivo del objeto social de la cooperativa; aspecto que se percibió gracias a la respuesta entregada por los entrevistados cuando se indagó si conocían los escenarios de participación que tiene la cooperativa y en cuáles había estado.

(he participado) “En la asamblea general de asociados, y también, antes de participar en la asamblea, en unas capacitaciones como de todos los roles y los aspectos frente al ser delegado”. Daniel Hoyos, delegado agencia Barranquilla, 30 de septiembre, 2020)

Es normal ver que uno como delegado solamente se suscribe a ir a las asambleas y eso hay un ejercicio previo donde, por lo menos en lo personal, me tomo el ejercicio de leer los informes antes y eso pero se nota de que hay compañeros de que no lo hacen y van a la asamblea a discutir eso, y eso que es lo más elemental que es anual, pero adicionalmente están las funciones de estar pendiente del funcionamiento de la cooperativa más periódicamente, de preocuparse por otros temas que son de asuntos de la cooperativa pero que uno termina preguntándose por ellos cada año cuando es la asamblea. (Andrés Duque, delegado agencia Medellín, 7 de octubre, 2020)

Creo que he participado como en algunos como las actividades que ha desarrollado la cooperativa que reúna los a los asociados, (...) yo estado como un poquitico pendiente de eso y voy y colaboro, pero más como a nivel como a título personal digámoslo así, pero si he estado pendiente he colaborado como algo, no mucho pero sí estado pendiente como el día del asociado y cositas así por el estilo. (Jorge Franco, 12 de septiembre, 2020)

“He sentido que me han tenido mucho en cuenta para los procesos, para ciertas cosas que realiza la cooperativa como son sorteos, capacitaciones, que sirva como de testigo que las cosas funcionan bien”. (Isabel cristina Daza, 21 de septiembre, 2020)

Pues aparte las reuniones, normal, participe pues bueno hasta el momento que paso lo del COVID que era mensualmente ir a revisar lo que era del buzón, también estado como muy

pendiente de algunos de los asociados por acá como aclarándoles a veces sus dudas que tienen, pues las que puedo y también dándose a conocer ahí a la oficina, digamos que sí ha sido mi participación pues aparte de las reuniones normales que se hacen. (Yulied Castellanos, delegada Agencia Cali, 21 de septiembre, 2020)

Hasta este punto, queda claro que entre los delegados de COOSANLUIS, no hay un reconocimiento del verdadero sentido de la participación, lo que da lugar a de manera involuntaria e inconsciente la conciben y ejercen desde la representatividad, y no es precisamente un asunto del delegado, porque a través de su discurso se logra apreciar que se hace con voluntad y deseo de servir, es una tarea que le corresponde a la organización porque nuevamente queda en evidencia que la falta de información reduce la participación.

De otro lado, se vislumbra que la vocación de servicio, entendida como el deseo de ayudar a otros, es un elemento que incentiva e impulsa el deseo de las personas a querer participar e insertarse en instancias más profundas de la organización, al considerar que allí no solo le están aportando al mejoramiento la organización, sino que también están contribuyendo a la transformación de las condiciones de vida de los asociados y comunidades. En tal sentido, las cooperativas se diferencian de otras entidades económicas, porque

la gente participa en este tipo de organizaciones movida por el ánimo de servicio más que por el de lucro; son ejemplo de organizaciones humanas, el ser humano y la propiedad colectiva por encima del capital y de la propiedad individual; un estilo de poder y de autoridad democrático y participativo, siendo lo principal la interrelación entre sus miembros. (Dávila, como se citó en Martínez, 2009, p. 131).

Gracias a ello, existen estrechos procesos de apropiación por estas organizaciones en tanto, dan primacía a los sujetos, a sus necesidades, a sus gustos e intereses, poniendo la economía a su servicio y, haciendo que sientan propia la organización y en esta misma medida se sientan en el deseo y la libertad de participar abiertamente en diversos escenarios donde pueden expresar de manera crítica, pero también sentida sus emociones, preocupaciones, sugerencias, etc.

Una de esas motivaciones como ya se mencionó, se encuentra en la vocación de servicio, pues al constituirse en instituciones humanas, de economías con carácter solidario, y promotoras de desarrollo local, sus públicos sienten más afinidad y cercanía con la organización, motivando a que sus asociados en general y los delegados en particular, hagan parte de manera desinteresada de esos escenarios de participación, que a su vez les brinda un proceso de satisfacción personal, pues su conocimiento, experiencia y aportes son valorados por la organización y tienen repercusión directa en el bienestar de las comunidades.

De este modo, los logros que pueden alcanzar los delegados dentro de la cooperativa en función de los asociados y la organización, dota de sentido y de significación esos ejercicios de participación y la experiencia misma de hacer parte de la organización, pues en la medida en que las instituciones cooperativas trabajan y se enfocan en la consecución de un bienestar colectivo tanto para los miembros de la organización como para las comunidades y territorios donde se asienta, se potencia el sentimiento de cariño y de aceptación por la organización, propiciando relaciones recíprocas entre los delegados y la cooperativa.

Se entiende, entonces que la vocación de servicio y la participación encuentran estrecha relación pues la vocación motiva a la acción, es decir a la participación.

Lo anterior es ratificado por los delegados de COOSANLUIS cuando respondieron a la pregunta qué los motiva a participar como delegado de la cooperativa, donde se lograron identificar 3 elementos fundamentales:

1. La vocación de servicio, en este sentido, para Isabel Cristina Daza, la motivación estuvo dada “Por el ánimo de servir, porque a uno le nace, por vocación” (21 de septiembre, 2020), percepción similar a la de Jorge Franco quien afirmó lo siguiente: “de todas maneras parte mi vocación es servir” (12 de septiembre, 2020). De igual manera, Daniel Hoyos afirmó: “Yo acepte ser delegado realmente porque a mí me gusta (...) porque tengo ese ser solidario. (...) Es algo que realmente me nace”. (30 de septiembre, 2020)

2. En segunda instancia, se logró identificar que la participación es motivada por el amor y la reciprocidad que se tiene por la organización, tal es el caso de Jonathan López (7 de octubre, 2020), para quien “más que un delegado, es el corazón que tiene uno hacia la cooperativa, como el sentimiento”.

3. Y como tercer elemento el sentido de pertenencia que se tiene por la organización, Andrés Duque (7 de octubre, 2020), indica que “hay cosas que son de vocación cierto, porque pues tiene uno como ese sentido de, de pasar de la vida pasiva a la vida más activa, estar más en acción, en ese sentido de pertenencia que uno tiene por la cooperativa.

Así pues, el sentido de pertenencia, termina siendo también un factor movilizador para la participación, pues esa pertenencia al lugar, el sentido de arraigo por la organización; los signos y los símbolos compartidos son los que hacen que sus miembros tengan un significado especial por la cooperativa que los cautiva, los mueve y los induce a involucrarse en ella, a participar. De acuerdo con Martínez (2009) "La identidad está vinculada con las nociones de pertenencia, significación y representación que comparten los individuos sobre un territorio, proceso, movimiento, que los une y los identifica" (p. 131), por tanto, el espacio geográfico en el que se asientan estas organizaciones y sus contextos sociales, políticos y económicos tienen también una fuerte repercusión en los procesos de significación y de sentido que construyen las personas con las cooperativas.

Ahora bien, pese a que las motivaciones en torno a la participación están dadas por la vocación de servicio, amor por la organización y el sentido de pertenencia, elementos de los cuales se debe valer la organización para fortalecer sus procesos democráticos a futuro, se logró identificar que hay unos factores externos, que en la actualidad están limitando también que los delegados y asociados puedan tener una participación más efectiva, porque no solo basta con tener deseos de participar y de tener plena conciencia de lo que significa esta palabra y más aún para los delegados quienes por su condición se ubican en un escenario completamente diferente a los asociados, sino que se debe contar con el tiempo suficiente para desempeñar de una manera más óptima este rol que implica responsabilidad, compromiso, y cercanía con la organización, así lo manifestaron los delegados:

A veces se siente uno como con la deuda como de no haber cumplido, porque uno siente que siendo delegado igual uno puede haber cumplido mal las funciones, porque a uno a

veces no le queda tiempo y eso. Siente uno de que no le da para, para cumplir el deber ser (Andrés duque, 7 de octubre, 2020)

“En el caso de mi agencia es eso, quizá por cuestión de tiempo las personas no se atreven a postularse” (Daniel hoyos, 30 de septiembre, 2020)

Pues en lo personal y lo dice uno por experiencia propia, es la limitación en el tiempo, cierto, pese a que es cada año, hay que cumplir otras funciones como más en detalle y todo requiere tiempo, nada se hace por arte de magia y si uno tiene sus ocupaciones, tiene su familia, e a veces poder sacar el tiempo para hacer ciertas cosas implica un esfuerzo adicional, incluso sacrificar cosas a nivel personal, familiares (Andrés duque, 7 de octubre, 2020)

Recapitulando, la participación de los delegados de COOSANLUIS se circunscribe desde diversas miradas, primero a la condición de representatividad, en tanto se percibe que participar es asistir a la asamblea y a los eventos sociales de la organización, y por ende, le compete a la organización reforzar el tema para reversar dicha percepción desde la educación y la información, segundo a la motivación que encuentra estrecha relación con la vocación de servicio, amor y sentido de pertenencia por la organización y finalmente desde los limitantes externos que dificultan la participación y que se resumen en el factor tiempo.

Para finalizar, la participación en las organizaciones cooperativas recae en manos de sus dueños, es decir de los asociados, quienes depositan su confianza en otros asociados para que sean ellos quienes representen sus ideales, necesidades e intereses en las diferentes instancias de decisión colectiva, implicando que el ser delegado cobre importancia y relevancia en términos de

participación y democracia, lo cual deja para los delegados una responsabilidad grande en el sentido que sobre sus manos, sobre su empoderamiento, liderazgo y participación recae el agenciamiento de las demandas de aquellos a quienes representa, y para la organización el reto de generar motivación desde lo simbólico, desde el arraigo y la apropiación para que quienes actualmente son delegados o los que lleguen en el futuro, encuentren con la organización esa conexión que los impulse a pasar de una participación determinada por representatividad, a una participación en la cual exista un compromiso real, un verdadera consciencia en torno al ser y al hacer como delegados, y a su vez rompa las barreras del espacio y el tiempo.

4.3 Conclusiones

La presente investigación surge por la necesidad de comprender qué sucede con la participación de los delegados de COOSANLUIS, dada la evidente reducción de su participación.

Con el desarrollo de la investigación y la profundización en lo metodológico y lo conceptual, se pudo abordar el fenómeno de estudio desde la realidad de los propios sujetos, identificando desde su discurso, expresiones y comportamientos sus posiciones y reflexiones frente a la participación, insumos que luego fueron analizados y contrastados desde lo teórico, para responder a la pregunta de investigación y a los objetivos propuestos.

De esta manera, se concluye que la participación además de ser un derecho de los seres humanos, está intrínsecamente relacionada a la esencia cooperativa, porque es la que fundamenta y direcciona el ejercicio que desarrollan en el día a día, estas organizaciones de economía

solidaria, y por tanto, cumple un rol fundamental, pues contar con escenarios de participación para que las personas expresen sus puntos de vista, abre la puerta para que los sujetos puedan incidir con poder de decisión en los asuntos colectivos que tienen que ver con la organización.

No obstante, se deja en evidencia para que exista una participación más activa y efectiva se requiere que los sujetos sean conscientes de sus propias realidades, que se empoderen y se fortalezcan los liderazgos sociales y comunitarios. En este sentido, las cooperativas deben ser las garantes de los medios y de los mecanismos para que dichos liderazgos puedan ser fortalecidos.

Ahora bien, con respecto al objetivo planteado, se logró develar que si bien, los delegados de COOSANLUIS participan en algunos escenarios, no tienen un conocimiento profundo frente a los alcances que tiene su rol y a las instancias en las cuales puede participar lo que está limitando la efectividad de esa participación y refleja la necesidad de fortalecer la formación y la información que la cooperativa brinda a este público en particular de tal manera que se potencien esos liderazgos y los delegados se asuman como agentes de transformación social, porque con esta investigación, queda claro que los delegados participan en la organización por una decisión personal, por vocación de servicio, por el ánimo de ayudar a otros y no menos importante por el sentido de pertenencia y amor que sienten y expresan por la organización.

Finalmente, se pudo identificar que existen unos factores externos que también tienen incidencia en la efectividad de la participación: la falta de tiempo y la ubicación geográfica, porque si bien los delegados tienen la vocación y todo el deseo de participar, los múltiples compromisos y la distancia de sus lugares de residencia con respecto a las oficinas de la

cooperativa hacen más compleja su presencia y participación en los escenarios de decisión de la organización.

Por su parte, de los resultados obtenidos con la investigación se resalta lo siguiente:

Primero, la educación y la información son dos elementos constitutivos de la participación, tienen una relación directa, pues la generación de información para el conocimiento de la cooperativa, de los escenarios de participación que tiene y promueve la organización, de su objeto social y de lo que representa el ser delegado, es una función exclusiva de la institución y es la que garantiza el fortalecimiento de la participación y una adecuada toma de decisiones, porque en la medida en que el sujeto tiene mayor conocimiento de la cooperativa puede contribuir e incidir de manera más acertada, en la toma de decisiones no solo de cara al beneficio de los asociados y comunidades, sino de la misma organización.

Bajo esta mirada, la cooperativa COOSANLUIS dentro de su objeto social, desarrolla actividades orientadas a la formación de sus diferentes públicos en temas financieros, cooperativos, solidarios, etc. pero al carecer de un programa formativo constante y pedagógico dirigido a este público en específico, está limitando un mejor conocimiento del rol y por tanto de la participación.

Y segundo, se encontró que otro elemento que incide de manera directa en la participación es la motivación, y dicha motivación está dada en los delegados de COOSANLUIS por la vocación de servicio, el amor que sienten por la organización gracias a los beneficios que han recibido y por el sentido de pertenencia que les genera arraigo, los une e identifica con ella.

De tal suerte que, la vocación de servicio y la participación son dos elementos que tienen relación, porque es justamente la vocación la que motiva a la acción, a la participación.

Ello deja para la organización un reto importante: generar motivación, sensibilización y acercamiento a los delegados, desde aquellos signos y símbolos identitarios que generan conexión y arraigo con la cooperativa de tal manera que se potencie la participación y el reconocimiento como líderes propiciando así relaciones recíprocas entre los delegados y la cooperativa.

4.4 Recomendaciones

Luego de develar los factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS, se deja como recomendación a la cooperativa y a las demás organizaciones que deseen fortalecer la participación de sus miembros, que se establezcan procesos de formación e información direccionados al fortalecimiento de los liderazgos de manera tal que los sujetos no solo se formen para asumir su rol respecto a los procesos de la organización, sino que puedan adquirir elementos que los instruyan de manera integral para que sean capaces de intervenir las realidades y contextos que los rodean más allá de la organización, apelando a los signos y símbolos que los identifican con la organización y con el territorio.

Por otra parte, se sugiere que la información que difunda la Cooperativa en torno al rol de los delegados sea mucho más amplia y profunda, para que los involucrados tengan un conocimiento mucho más profundo de las responsabilidades e instancias de participación, de tal

manera que tengan mayores elementos y argumentos, para participar de manera más efectiva y decidida en los escenarios de participación y toma de decisiones que tiene la organización.

A los delegados se recomienda tener una iniciativa más decidida para estar constantemente buscando contacto e información con la cooperativa, para permitir que la participación no solo se haga efectiva en la asamblea, sino a lo largo del año, de tal manera que esa motivación que sienten por ayudar a los demás y por participar en COOSANLUIS, se materialice de manera más consciente y efectiva.

Para la intervención comunitaria, los resultados de la investigación encuentran relación, pues la esencia de la intervención es lograr que las comunidades agencien sus demandas sociales desde la gestión colectiva, los liderazgos, el empoderamiento y la participación, por tanto, más que recomendación, se ratifica que el conocimiento de las realidades y las demandas sociales y la educación son elementos que nunca deben faltar para fortalecer los procesos de participación que son orientados a la generación de transformación social.

Y finalmente, las organizaciones cooperativas, en coherencia con su doctrina, deben direccionar o fortalecer los procesos de educación y formación hacia la promoción de la participación en los diferentes públicos y niveles de la organización, para permitir que la toma de decisiones en los escenarios donde se deciden los planes, políticas y proyectos sea mucho más democrática y participativa.

Referencias

- Abarca y Vergara (2014). *Identidad Organizacional en las Cooperativas* (Tesis de grado). Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/115442>
- Alianza Cooperativa Internacional ACI. (s.f.), *Principios y valores cooperativos*. Recuperado de: <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2015) *Notas de orientación para los principios cooperativos*. Recuperado de https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/guidance_notes_es.pdf
- Blanco, C. (2011). El cooperativismo como instrumento de participación ciudadana. *Margen*, (62), 1-13. Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/numero62.html>
- Bordenave, J. (1989). Comunicación en la década del 90. *Chasqui, Revista latinoamericana de comunicación*, 32, 17-27. Recuperado de <https://www.revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/download/1951/1971>
- Casal J y Mateu E. (2003) Tipos de muestreo, *Epidem*, 1, 3-7. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49963657/TiposMuestreo1.pdf?1477759764=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTIPOS_DE_MUESTREO.pdf&Expires=1604894282&Signature=ASXM2er4TsBjpec-vbvxDuhA689jBibD1c~mtKrALuToW7L5q4Zretnb9LHo--8b~od15DOF8Z~EZ2OSGTF1rPVj8GhTaxJ~ZzPv7~YhBAWsCcsp~YhTpxUiPHhqUviK5EzZxOHJtzhuvT7hOphFaifHJtI7iT-h7JffmzD6TfEMr2UZMI-oTCAH1alZMe~upsv3NobyVlzVZV2ycXfC~mr9dHJpqvN4RlXeQn-MMRgNZNvuAdCqkipqOzV1O~NVcgWvCvjd7GcJywVhSVhEAJOH3ZGW9TG9ATEXFqQYXo1glWqfrfmI2WY4wbT~JoF9-8nD8dwuyMIDYCgoU~GPg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Confederación de cooperativas de Colombia. (s.f) *Principios cooperativos*. Recuperado de <https://confecoop.coop/uncategorised/principios-cooperativos/>
- Constitución Política de Colombia [Const.] (1991). Imprenta Nacional de Colombia/ Recuperado de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>
- Cooperativa de ahorro y Crédito San Luis COOSANLUIS. (2018) Estatutos. Recuperado de <https://www.COOSANLUIS.coop/images/ESTATUTO2019.pdf>

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (4 de agosto de 1998). Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones. [Ley 454 de 1998]. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=3433
- Díaz, Mendoza y Porras. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *Razón y Palabra*, 75, Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/varia_75/01_Diaz_V75.pdf
- Díaz, Torruco, Martínez y Varela, (2013). Entrevista, recurso flexible y dinámico, *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727066>
- Galeano M. (2007). *Estrategias de investigación social cualitativa*. Medellín: La Carreta.
- Galeano M, (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Guerrero, A, (2016). La Investigación Cualitativa, *Innova Research Journal*, 1(2), 1-9. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920538>
- Henríquez, P. (2018). Una mirada internacional y nacional a las investigaciones sobre participación en la gestión cooperativa. *Alternativas cubanas en psicología*, 6(16), 26-36. Recuperado de <https://www.acupsi.org/articulo/209/una-mirada-internacional-y-nacional-a-las-investigaciones-sobre-participacin-en-la-gestin-cooperativa.html>
- Henríquez, P. (2018). Retos para el logro de una participación democrática en la gestión en las cooperativas no agropecuarias: reflexiones desde un estudio de caso. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 15(2), 322-362. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n2/reds15218.pdf>
- Jaramillo, A. (2007). La experiencia del desplazamiento forzado en Urabá y el oriente antioqueño (1998-2006). *Controversia*, 189, 146-171. Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinep/20100920034409/art6Controversia189.pdf>

- Jociles, M. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. *Revista Colombiana de Antropología*, 54, 121-150. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v54n1/0486-6525-rcan-54-01-00121.pdf>
- Martínez, A. (2001). *Aproximación al concepto de participación de los actores sociales del barrio El Dorado de la ciudad de Pereira* (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianzacindeumz/20130405122559/TAngelaMariam.pdf>
- Martínez C. y Piedad C. (2006) El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 20, p. 165-193. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Martínez, J. (2011). Métodos de Investigación Cualitativa. *Silogismo*, 1(8), 1-33. Recuperado de: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Martínez, J. (2009). El Cooperativismo coexistiendo con la empresa tradicional. orígenes y viabilidad del modelo. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-46452009000100009&lng=es&nrm=.pf
- Martínez J. (2015). Identidad cooperativa: entre el consenso y la coerción (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/8022>
- Monterrosa, H. (8 de mayo de 2009) Todo lo que debe saber si está interesado en constituir una Cooperativa. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/finanzas/todo-lo-que-debe-saber-si-esta-interesado-en-crear-una-cooperativa-2859429>
- Orrego, C. y Arboleda, O., (2006) Las organizaciones de economía solidaria: Un modelo de gestión innovador. *Cuadernos de Administración*, 34, 97-110. Recuperado de: <redalyc.org/pdf/2250/225020897004.pdf>
- Peralta, C. (2009). Etnografía y métodos etnográficos. *Análisis, Revista Colombiana de Humanidades*, 74, 33-52. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5155/515551760003.pdf>
- Quezada, M. (2007). Migración, arraigo y apropiación del espacio en la recomposición de identidades socioterritoriales. *Cultura representaciones sociales*, 2,(3), p. 35-67. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v2n3/v2n3a3.pdf>
- Real Academia Española. (2019). *Participar*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/participar>

Ruedas, Ríos y Nieves (2009). Hermenéutica: la roca que rompe el espejo. *Investigación y postgrado*, 24(2), 181-201. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/658/65817287009.pdf>

Sabucedo, J. (1988) *Psicología política*. Recuperado de:

https://scholar.google.com.co/scholar?q=participacion+politica&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

Sanabria, G, (2011). Participación Social y Comunitaria: Reflexiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 27(2), 89-95. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662001000200002

Sandoval, A y Ibarra, M, (2019). Arraigo y planificación urbana en grandes proyectos urbanos. El caso del Nuevo aeropuerto de Quito, *Bitácora Urbano Territorial*. 2(29), 1-17.

Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/77625/pdf>

Tovar, L y Pino, M (2008). Una mirada a la participación comunitaria en el proceso de contraloría social. *Paradigma*, 9, 35-53. Recuperado de:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512008000200003

Anexos

Anexo A. Formato guía para entrevista semiestructurada

Objetivo: Develar los factores que inciden en los procesos de participación de los delegados de COOSANLUIS.

¿Autoriza que la entrevista sea grabada y que su nombre e información sea incluida en la presente investigación?

- ¿Cómo se ha sentido estos dos años cómo delegado de COOSANLUIS?
- ¿Por qué aceptó ser delegado de la cooperativa?
- ¿Qué lo motivó a participar?
- Como delegado, en qué escenarios o instancias ha participado en COOSANLUIS
- ¿Conoce las responsabilidades que tiene como delegado de COOSANLUIS?
- ¿Qué factores considera pueden impedir o impiden su participación en los diferentes espacios de la cooperativa?

Anexo B. Ficha de contenido

Autores (es):		
Título /subtítulo		
Referencia:		
Tema:		
Tema secundario o subtemas:		Tipo de texto:
Palabras clave/ conceptos		
Texto / desarrollo de conceptos		
Preguntas que me sugiere el texto:		
Aportes que me hace el texto:		
Observaciones:		

Anexo C. Matriz categorial

CONCEPTOS/CATEGORIAS FINALES		DEFINICIÓN/CONCEPTUAL	HALLAZGO
1			
2			
3			