

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LAS COOPERATIVAS EN LOS MUNICIPIOS DE SUÁREZ, EL GUAMO Y PURIFICACIÓN-TOLIMA 2003-2007*

KNOWLEDGEABILITY OF THE SERVICES RENDERED BY COOPERATIVES IN THE MUNICIPALITIES OF SUÁREZ, EL GUAMO AND PURIFICACIÓN-TOLIMA FROM, 2003 TO 2007

Jairo Hernández Sánchez**
César Augusto Cruz Ramírez***
Universidad Cooperativa de Colombia

RECIBIDO: Febrero 15 de 2013

ACEPTADO: Marzo 12 de 2013

Resumen

Los autores del presente artículo de investigación se propusieron como objetivo determinar el conocimiento de los asociados con respecto a los servicios prestados por las cooperativas de los municipios de Suárez, El Guamo y Purificación (departamento de Tolima, Colombia) en el periodo 2003-2007. Se utilizó el método Explorativo-descriptivo, con un enfoque cuantitativo y se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 144 asociados, distribuidos así: 21 en Suárez, 103 en El Guamo y 20 en Purificación. La muestra fue estratificada y el tipo de estudio, descriptivo. Como principal resultado se halló que, de los 144 asociados encuestados, el 90% respondió

* Proyecto: *Estado del arte del sector cooperativo en el sur oriente del Tolima, municipios de Suárez, El Guamo, Saldaña, Purificación y Prado, años 2003 al 2007*. Fecha de inicio: 03-08-2009, fecha de finalización: 08-03-2011, aprobado y financiado por el Comité Nacional de Investigación – Conadi, y llevado a cabo por investigadores docentes de tiempo completo de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede El Espinal, Tolima.

**Mg. En Educación, Administrador de Empresas, Especialista en Alta Gerencia y Economía Solidaria, Especialista en Docencia Universitaria, Vinculación institucional, Universidad Cooperativa de Colombia, (Tolima), jairo.hernandez@campusucc.edu.co

***Mg. En Educación, Especialista en Docencia Universitaria, Vinculación institucional Universidad Cooperativa de Colombia, (Tolima), augusto.cruz@campusucc.edu.co

que conoce los siguientes servicios: prestamos, servicios sociales para la familia, capacitación, venta de insumos, créditos, transporte escolar, especial y turístico. En conclusión, se puede decir que no todos los asociados conocen los servicios que prestan las cooperativas, lo cual se explica por hechos como: la carencia de servicios, la falta de conocimiento y el desinterés por parte de los asociados.

Palabras clave: Cooperativismo, sector cooperativo, satisfacción de necesidades, servicios cooperativos, asociados.

Abstract

The authors of this research article aimed to determine the knowledge ability of partners regarding the services rendered by the cooperatives in the municipalities of Suárez, El Guamo y Purificación (departamento de Tolima, Colombia) from 2003 to 2007. The explorative-descriptive method was used, along with a quantitative approach, applying a survey to a stratified sample of 144 partners, distributed as follows: 21 in Suárez, 103 in El Guamo and 20 in Purificación. The results show that 90% of all 144 partner respondents are knowledgeable in the following services: loans, social services for the family, training, sale of inputs, credits, special transport and school and tourist transport. It was concluded that not all partners are knowledgeable the services rendered by the cooperatives; this fact is explained by a lack of services and knowledge, as well as loss of partners' interest.

Key words: Cooperatives, the cooperative sector, satisfaction of needs, cooperative services, associates.

INTRODUCCIÓN

Se suele pensar que el cooperativismo conduce a la solución de problemas de carácter económico y social. Así lo recalcan autores como Pardo y otros (2006), quienes en su libro *Estado del arte del sector solidario en Colombia* plantean que: “las instituciones cooperativistas, como expresión particular de la economía solidaria, están orientadas primordialmente al mejoramiento de las condiciones económicas de sus asociados”.

De otra parte, Henao y otros (2006), en el *Diccionario de economía solidaria y cooperativismo*, conciben este último como: “La doctrina socioeconómica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades”.

Vargas y otra (2000), en su artículo “El cooperativismo en Paraguay: referencia a las cooperativas de producción”, plantean: “Desde el punto de vista legal, la ley 438/94 de cooperativas y su decreto reglamentario reconocen a las cooperativas como entidades de interés social, necesarias para el desarrollo económico y social del país, ofreciendo el marco propicio para la difusión, fomento y desarrollo cooperativo.”

Otro postulado importante es el de Monzón (2003), quien considera que: “Las conclusiones a las que llegan estas últimas investigaciones se resumen en que el bienestar social será tanto más estable y duradero en cuanto se fundamente en un sistema económico más plural, democrático y participativo y en el que las cooperativas y la economía social desempeñan un significativo papel”.

En medio de la pobreza que azota a los pueblos del mundo, una de las alternativas que aparece es el cooperativismo. Por ello, es importante mencionar a Barrera (2007), quien en el resumen de su artículo, “El cooperativismo en el medio rural brasileño: ¿una forma de salir de la pobreza?”, plantea:

La concentración fundaría es una de las principales causas estructurales que explica la pobreza endémica de los campesinos brasileños. En este contexto, una serie de movimientos sociales reclaman un reparto más justo de la tierra. Presionan al gobierno para que realice la reforma agraria. Su propuesta productiva tras el reparto es el cooperativismo agrario. Esta es la mejor manera de evitar la vulnerabilidad a la que tienen que hacer frente los campesinos como productores

individuales, reestructurando así el modelo productivo.

Del mismo modo, Martínez (2009) afirma que el “carácter de empresa de propiedad conjunta económicamente administrada, diferencia claramente la organización cooperativa de otro tipo de organización capitalista. Al ser una empresa que funciona en el mercado, la propiedad se distribuye de manera democrática entre los asociados, no pierde su esencia misma, servir a sus asociados con eficiencia y efectividad; elementos que constituyen su singularidad”.

En este mismo sentido, Polo y otro (2011), en su artículo “Gestión de las prácticas desde la significación de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones de economía solidaria del distrito de Santa Marta”, consideran que: “Las empresas del

sector de la economía solidaria se han concebido como entes que se organizan a partir de las necesidades de un grupo de personas cuyo propósito es buscar soluciones conjuntas a necesidades específicas de sus asociados”.

Por otra parte, puede decirse que la idea de asociarse para la defensa apareció mucho antes de que fuera inventada la palabra cooperativismo: fue cuando los explotados tomaron conciencia de sus derechos como seres humanos y como auténticos productores de riqueza social, cuando entendieron que si solo el trabajo produce riqueza, solo los trabajadores la producen.

Una breve historia

Con la aparición del hombre, se dieron las primeras manifestaciones de carácter cooperativo. En su origen, se pueden destacar fundamentos filosóficos como la solidaridad, la ayuda mutua y la cooperación, que son

elementos de convivencia en la humanidad. En este sentido, Choquehuanca (1997) afirma:

Desde las primeras manifestaciones netamente humanas, los hombres, respondiendo a una vocación natural, pero también buscando protección y amparo frente a las fuerzas de la naturaleza y a las acciones de otros hombres, han actuado guiados por su instinto de conservación en donde la acción en conjunto con los otros miembros de la comunidad han ocupado un lugar muy importante. Cuando el hombre se asentó en determinados lugares y comenzó a explotar la tierra de una manera más previsiva y permanente, la cooperación entre los individuos comenzó a convertirse en una acción mucho más compleja. En verdad, los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus

frutos, incluyendo los bienes necesarios para obtenerlos, eran de índole colectiva.

Para comprender el desarrollo del cooperativismo, se hace necesario reconocer y esbozar manifestaciones cooperativas que tuvieron elementos fundamentales como son la asociación de personas y la organización de las mismas en empresas. Los primeros indicios de este desarrollo empresarial se dan en Inglaterra con la creación de la primera cooperativa, muestra de ello es lo que plantea Arango (2005), quien en su libro, *Manual de cooperativismo y economía solidaria*, expone:

A mediados de 1843, un grupo de trabajadores de la localidad de Rochdale, Inglaterra, antiguos militantes del movimiento de Owen, comenzaron a discutir sobre un tipo de asociación orientada a la venta de artículos de consumo; después de muchas

discusiones y el planteamiento de nuevas fórmulas asociativas, el 28 de octubre de 1844, los trabajadores inscribieron en el registro de sociedades a la Sociedad de los Justos Pioneros de Rochdale, con 28 asociados y un capital de veintiocho libras. El 21 de diciembre de 1844, dicha sociedad inició sus operaciones con la apertura de un almacén en el Callejón del Sapo, villa de Rochdale, en el condado de Lancaster.

Pero aparte del anterior hecho preciso, es importante resaltar algunos aspectos que condujeron al desarrollo del cooperativismo en distintas regiones del mundo. Confecoop (2007) menciona que los historiadores del cooperativismo suelen señalar algunos antecedentes del sistema cooperativo, entre otros, los siguientes: Las organizaciones para la explotación de la tierra en común de los babilonios (Hans Muller); la colonia comunal mantenida

por los esenios en Ein Guedi, a las orillas del Mar Muerto; sociedades funerarias y de seguros entre los griegos y los romanos; los "ágapes" de los primeros cristianos como forma primitiva de las cooperativas (Lujó Brentano); la vida agraria entre los germanos (Otto Gierke); organizaciones agrarias y de trabajo entre los pueblos eslavos: el Mir y el Artel entre los rusos, la Zadruga de los serbios; organización del trabajo y de la producción en el Manoir medieval (De Brouckere); agrupaciones de los campesinos para la transformación de la leche: Queserías de los armenios y de los campesinos europeos de los Alpes, del Jura y del Saboya; organizaciones para el cultivo de la tierra y el trabajo en las organizaciones precolombinas, principalmente entre los Incas y los aztecas; también la Minga y el Convite; las reducciones de los jesuitas en el Paraguay; las cajas de comunidad en la

época de la colonización española en América; las colonias con carácter religioso de los inmigrantes en Norteamérica.

En la misma fuente (Confecoop, 2007), se destaca otra parte de la manifestación cooperativa e ideológica en algunos reconocidos precursores cooperativos:

Como punto de partida de una visión histórica de la cooperación, es preciso reconocer a los precursores de esta ideología, es decir, a aquellas personas que a partir del siglo XVII, tanto en las ideas como en las obras, empezaron a precisar las características del sistema cooperativo. Entre los más notables de estos precursores se mencionan los siguientes: Peter Cornelius Plockboy, quien publicó en 1659 el ensayo que comprendía su doctrina, y John Bellers (1654-1725), quien, en 1695, hizo una exposición de

sus doctrinas en el trabajo titulado: "Proposiciones para la Creación de una Asociación de Trabajo de Todas las Industrias Útiles y de la Agricultura"; el médico William King (1786-1865), y el comerciante Michel Derrion (1802-1850), precursores del cooperativismo de consumo; Felipe Bauchez (1796-1865) y Luis Blanc (1812-1882), precursores del cooperativismo de producción; en esta fase precursora del cooperativismo es necesario destacar de manera especial a dos destacados ideólogos: Roberto Owen (1771-1858) y Carlos Fourier (1772-1837).

Es importante mostrar cómo ha sido el crecimiento del cooperativismo en el norte de África. Al respecto, Arango (2005) expone: *Los países del norte de África (Marruecos, Argelia, Túnez y Libia), que tuvieron una fuerte presencia colonial europea desde finales del siglo XIX y comienzos del*

siglo XX crearon cooperativas agropecuarias promovidas y orientadas por europeos, la mayoría de las cuales desaparecerían en el proceso de descolonización iniciado en la década de 1950. En los países de África negra, durante el periodo colonial se constituyeron muy pocas cooperativas, con excepción de algunas colonias inglesas, como Uganda y Sudáfrica, donde hacendados ingleses promovieron cooperativas.

Igualmente, tiene relevancia mundial la que se presentó en el país vasco (España), con su corporación cooperativa Mondragón, considerada la más importante del mundo. Al respecto, la Prensa Cooperativa (2009) explica: Mondragón Corporación Cooperativa es indudablemente una de las entidades solidarias más importantes del mundo. Fundada en 1958 por el padre José María

Arizmendiarieta, actualmente es el séptimo grupo empresario más importante de España. Su facturación anual es de 7 millones de dólares y tiene actualmente 46.000 asociados. Asimismo, la Corporación dispone de una universidad propia, con 4000 alumnos. Sus exportaciones alcanzan a 1225 millones de dólares. Cuenta con 23 plantas productivas fuera de España, 47 hipermercados, 791 supermercados, 2023 autoservicios, 55 oficinas de agencia de viajes y 19 estaciones de servicio.

Por otra parte, cómo muestra del desarrollo de nuevas instituciones cooperativas en el mundo, se debe tener en cuenta el desarrollo de cooperativas en Nueva Zelanda, región donde las empresas del sector solidario son las dominadoras de la economía. Al respecto, Prensa Cooperativa (2009) plantea:

Las cooperativas son empresas que dominan netamente la economía de Nueva Zelanda. En efecto, un informe emitido por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) indica que seis de las veinte empresas más poderosas de esa nación, son cooperativas. Pero la empresa de mayor magnitud es ese país es Fonterra, una entidad cooperativa de gran prestigio. Otro dato importante es que un grupo de 46 cooperativas neozelandesas generó ventas por un monto que representa el 22 por ciento del Producto Bruto Interno de ese país, siendo este uno de los mayores porcentajes cooperativos del mundo en ese rubro.

Entre las manifestaciones cooperativas de América Latina, Coque (2002), en su artículo titulado “Las cooperativas en América Latina: Visión histórica general y comentario de algunos países tipo”, señala:

La tradición de los pueblos indígenas latinoamericanos incluye diversas formas de cooperación que se fueron mezclando con los modelos que traían los conquistadores. Los mayas, los aztecas, incas y otras culturas precolombinas combinaron el trabajo con la propiedad de múltiples formas colectivas e individuales mientras desarrollaban sistemas de previsión social solidaria.

Así, los primeros conceptos de cooperación fueron aplicados por las culturas indígenas en el mundo, quienes han sido los desarrolladores de las actividades colectivas.

De acuerdo con el panorama histórico de la economía solidaria en algunos países del mundo y con el contexto en el cual se ha manejado la economía solidaria, Coque (2002) muestra una etapa denominada inicio espontáneo del cooperativismo

moderno, que se extiende entre los años 1871 y 1925 y enfatiza en algunos hitos históricos sobre la creación de algunas cooperativas, así: en 1871, se crea la primera cooperativa de consumo formada por inmigrantes de varias nacionalidades; en 1887, se constituye la primera cooperativa de servicios públicos en Buenos Aires para el servicio de telefonía; para el año 1898, surge la primera cooperativa rural de seguros, integrada por colonos franceses; y para 1904 se crea la primera cooperativa agraria al norte de la provincia de Buenos Aires. Todo ello generó unos resultados en el cooperativismo y las primeras iniciativas fueron espontáneas, heterogéneas y mutuamente aisladas, relacionándose con inmigrantes europeos. Posteriormente, como la legislación se atrasó más que en otros países, el cooperativismo argentino fue

desarrollando sus propios instrumentos de integración.

De otro lado, en la mayor parte de los países asiáticos se observan tradiciones colectivas. Pero es un error fácil y general relacionar la evolución de las tradiciones colectivas hacia el cooperativismo moderno, por ello Coque (2001) retoma a Taimni (1994), quien exige salvar un importante vacío, mostrando diferencias claves entre el colectivismo tradicional y el colectivismo moderno, y plantea el asunto de la siguiente manera: *el colectivismo tradicional es informal, pequeño, jerárquico, se basa en el consenso y no es necesariamente equitativo. El cooperativismo moderno es normal, grande y se basa en la democracia, en un difícil equilibrio entre la confianza mutua que induce lealtad y el cálculo egoísta.*

Además, en Japón, el cooperativismo moderno aparece en el año 1900; en la India, en 1911; en Indonesia y China, en 1919; y en Malasia, en 1922. De ahí se difundió al resto de los países.

Como muestra de la evolución del cooperativismo en el mundo, vale la pena detenerse en el caso de África. En este caso, se debe considerar a Coque (2001), quien toma de Taimni (1994) dos etapas de evolución de las cooperativas en este continente:

Etapa 1 (1900-1960): administraciones coloniales y estados nacionales crean cooperativas de servicios, muy simples y de forma improvisada, para sustituir a los comerciantes rurales. Los objetivos eran demasiado vagos y la formación dada a los socios, escasa. Con el tiempo, el sector evolucionó hacia cooperativas multiactivas. Ambos

modelos están presentes hoy día y arrastran problemas relacionados con la limitación de tamaño y servicios, lo que desvincula a los socios y los hace débiles frente a las amenazas del entorno.

Etapa 2 (1960-1990): muchos países se independizan. Llega la revolución verde y otros modelos para el problema del desarrollo. La OIT difunde su recomendación 127 (OIT, 1974) y la ACI reforma sus principios y establece una delegación en la zona. Como consecuencia, varios países revisan sus leyes y políticas de promoción. El nuevo contexto induce a fusiones y surgen estructuras intercooperativas con varios niveles para apoyar a las entidades de primer grado.

También aparece un cooperativismo rural, que se integra vertical y horizontalmente y combina múltiples servicios avanzados. Este modelo precisa entornos con unos mínimos volúmenes comerciales, altas inversiones (sólo disponibles en la ayuda internacional o los gobiernos) y que la clase política no intervenga demasiado.

En cuanto a las primeras manifestaciones cooperativas en Colombia, Uribe (2002) afirma que: *En las primeras décadas del siglo XX un estadista colombiano, el General Rafael Uribe Uribe, planteó las ideas cooperativas como parte de su pensamiento sobre el socialismo democrático de corte humanístico, en una conferencia pronunciada en el*

Teatro Municipal de Bogotá en octubre de 1904.

El mismo Uribe (2002) desarrolló un esbozo acerca de cómo se empezó a desarrollar el cooperativismo en Colombia:

Hacia 1920, el presbítero Adán Puerto, canónigo de la catedral de Tunja, después de un viaje por Europa, donde había podido apreciar directamente los adelantos del sistema, se dedicó a difundir el pensamiento cooperativo y a indicar la necesidad de unir la actividad sindical a la cooperativa. Las tesis del ilustre sacerdote fueron expuestas de diversas maneras y en varias oportunidades: a partir de 1921 en el *Boletín diocesano* de la ciudad de Tunja; y en los años 1922 y 1923, durante jornadas de estudios sociales, y desde el semanario *El Vigía*, que se editaba también en Tunja.

Una de las primeras empresas del sector solidario constituidas en Colombia fue el Fondo de Empleados del Banco de la República, FEBOR. Bajo el contexto de la Ley 134 de 1931, noventa empleados del Banco de la República, con su gerente a la cabeza, suscribieron el acta de constitución el 1 de septiembre de 1936. Y desde su creación, FEBOR tuvo como objetivos vincular a todo el personal del banco, fomentar el compañerismo y espíritu de fraternidad y ayuda mutua, estimular el ahorro, extender y afianzar el crédito personal de todos los asociados al fondo y crear establecimientos de comercialización para artículos de primera necesidad. El 27 de marzo de 1987, la Asamblea General de Socios decretó la transformación del Fondo en cooperativa, adoptando la denominación de Entidad Cooperativa Ltda. COOPFEBOR. La cooperativa fue intervenida por la Supersolidaria en

febrero de 2003, y presentó un plan de reactivación que, al ser aceptado por la Superintendencia, fue puesto en consideración de los asociados y acreedores para su aprobación. Como resultado del acuerdo, FEBOR reprogramó el pago de sus obligaciones con sus acreedores, lo cual le permitió liberar recursos para adelantar su objeto social (Pineda y otros, 1994).

Ahora bien, una de las cooperativas más antiguas del departamento del Tolima fue la que inicialmente se conoció con el nombre de Empresa de Transportes VELOTAX LTDA. El 13 de Abril de 1953, bajo la dirección de Pedro Pablo Contreras Jiménez, se inició con cinco automóviles marca Studebaker y a los seis meses contaba con 500 automóviles y rutas a las diferentes ciudades y poblaciones del departamento del Tolima. Posteriormente, abrió ruta a Bogotá y

extendió sus servicios al Meta, Boyacá y Santanderes. Al año, ya cubría las rutas de Caldas, Risaralda y Quindío, y luego los departamentos del Valle y Cauca. Para 1965, la empresa VELOTAX LTDA se convertiría en cooperativa; y en el año 2007, la empresa cumple 54 años de existencia y genera 2300 empleos directos y 10000 indirectos, lo que la ha convertido en una de las empresas de transporte más grande del país (Cooperativa de Transportes Velotax Ltda. 2005, página web).

Otro aspecto que se debe tener en cuenta y que está relacionado con la prestación de los servicios, es el relacionado con dos elementos fundamentales de las instituciones del sector cooperativo: asociación y empresa; en concordancia con lo anterior, Ramírez (1989) precisa que: La cooperativa se compone de dos

elementos principales que se diferencian, pero a su vez se superponen, formando una unidad. Es decir, tiene una composición dual: es primero una asociación, y como tal tiene una estructura y está orientada por determinados objetivos. En segundo lugar, es una empresa en cuanto sólo a través de ésta se puede realizar una serie de operaciones económicas. También como empresa tiene su propia estructura y sus propios objetivos, pero esto no quiere decir que cada uno de los elementos actúe en una dirección distinta, sino que ellos se superponen, en cuanto ambos giran sobre el mismo fundamento, que son las personas, en calidad de asociados y de propietarios.

Acorde con lo anterior, al ser asociación y empresa a la vez, las cooperativas tienen como objetivo

fundamental a sus asociados, lo que implica satisfacer sus necesidades a través de la prestación de servicios.

Precisamente, en términos de los servicios que las cooperativas prestan, la Biblioteca Virtual Luis Ángel Arango (2007), en su artículo “El cooperativismo en Colombia”, propone que: “Las primeras Cooperativas fueron organizadas básicamente para prestar servicios de consumo, de ahorro y crédito, tales como: Cooperativa de Bananeros del Magdalena, Cooperativa Lechera del Atlántico y la Cooperativa de Buses de Santa Fe”.

En concordancia con lo anterior, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (2009) plantea que en las Cooperativas debe darse: la prestación de servicios mutuales de previsión, asistencia y solidaridad; servicios de protección mutual y planes de ahorro programado

con fines educativos. Por su parte, el Consejo de Estado, en su Sala de Consulta y Servicio Civil, según concepto del consejero ponente Flavio Augusto Rodríguez Arce (16 de agosto de 2005) expresa:

Los entes cooperativos, que de conformidad con lo previsto en el inciso segundo del artículo 72 de la ley 79 de 1988, venían prestando antes de la entrada en vigencia de la citada Ley, servicios de previsión, asistencia y solidaridad que requieran una base técnica que los asimile a seguros (servicios de protección mutua y planes de ahorro programado con fines educativos que involucren un factor de aseguramiento), pueden continuar prestando directamente dichos servicios, aunque no ostenten la calidad de cooperativas de seguros, de organismo cooperativo de segundo grado, ni de institución auxiliar de

cooperativismo de seguros, siempre y cuando cuenten con la capacidad técnica y económica para hacerlo, con el patrimonio suficiente y los márgenes de solvencia necesarios para amparar las obligaciones que se deriven de los mismos, de conformidad con las normas de inspección y vigilancia que implemente el Estado. Dichas cooperativas pueden además adicionar o complementar estos servicios, sujetándose a los requisitos de solvencia y capacidad económica que les exija la autoridad competente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que asuman por ese concepto.

En este mismo sentido, Martín y otros (2009), en su artículo “Factores de transparencia eficiente en la economía social como valor añadido en las entidades de crédito cooperativo en la

provincia de Toledo”, han expresado que:

Las empresas cooperativas buscan maximizar el servicio de sus socios a través de la prestación de una serie de servicios, cuyo fin va más allá de optimizar la rentabilidad de sus aportaciones, es fundamental cuando nos centramos en la eficiencia y en la importancia que tienen las relaciones cooperativas en los resultados de la empresa.

Finalmente, la Supersolidaria (2007), en la *Revista Enlace Solidario*, precisa que las cooperativas de usuarios o de servicios a los asociados: *Son empresas asociativas sin ánimo de lucro, compuestas por personas naturales y/o jurídicas, las cuales están constituidas para prestarles servicios a los asociados. El principio o criterio de identidad se da en esta clase de cooperativas en el sentido de que los*

asociados son los dueños y gestores de la empresa que les presta los servicios y, simultáneamente, los usuarios o consumidores de tales servicios. Sus asociados no deben necesariamente trabajar en ellas (como en las cooperativas de trabajo asociado) y si lo hacen sus relaciones se rigen por el Código Sustantivo del Trabajo. Por lo tanto, se debe tener presente que el régimen laboral ordinario se aplica totalmente a los trabajadores dependientes y a los trabajadores que a la vez sean asociados de estas cooperativas.

Con lo anteriormente relacionado, se evidencia la importancia que las cooperativas les dan a la prestación de los servicios a los asociados, como elemento potenciador en el bienestar de todas las personas que conforman el sector, al punto que se puede decir que el crecimiento

económico y social de las entidades del sector cooperativo gira en torno a la eficiencia que le dan a la prestación de los servicios a los asociados. Esto significa que a una mayor satisfacción de las necesidades de los asociados, se plantea un mayor crecimiento de las entidades. Por tanto, se infiere que el conocimiento de los servicios por parte de los asociados, repercute en el uso eficiente de los mismos, generando el mayor bienestar en los asociados y crecimiento de las entidades. Una apreciación contraria implicaría la desaparición y liquidación de las cooperativas, y por ende, el propósito de estas entidades consiste en lograr un mayor crecimiento económico y social, que determine el mejor grado de satisfacción a los asociados.

Como se ve, entonces, las experiencias de carácter internacional,

nacional y regional indican lo grandioso del sector cooperativo. Por ello, de antemano no se entiende cómo el mismo no sea igualmente exitoso en los municipios objeto de estudio del presente proyecto. Más bien se cree que el proceso no se ha llevado de una manera eficiente, debido a posibles factores externos e internos, tanto en lo económico como en lo social, así como por el hecho de que los asociados no cumplen con el derecho fundamental de fiscalizar la gestión de su cooperativa, en cumplimiento de la responsabilidad social que les compete.

Además, los asociados miran a sus cooperativas como instituciones que simplemente les prestan beneficios transitorios, desconociendo la importancia que tiene su vinculación y contribución activa en los procesos de las mismas y mostrando poca participación en todo lo que compete al

tema. Es claro, sin embargo, que uno de los pilares del cooperativismo es justamente la cultura cooperativa, y dentro de ella, la educación cooperativa, que lamentablemente es percibida por las empresas como un simple requisito que debe cumplirse por obligación, más que como fuente básica de promoción y desarrollo cooperativo.

En estas circunstancias, es posible que el menor crecimiento en lo referente a la constitución y sostenimiento de las cooperativas se deba fundamentalmente a que los asociados desconocen parcial o totalmente cómo son sus instituciones, cuál es el manejo que ha de dárseles, cuáles son los compromisos que se adquieren y, en general, todo lo referente al adoctrinamiento y filosofía del cooperativismo. Por todo ello, es importante conocer el estado actual de las instituciones cooperativas en el

Suroriente del Tolima (Colombia) y concretamente en los municipios de Suárez, El Guamo y Purificación, en lo referente a la prestación de los servicios a los asociados, elemento fundamental de la evolución en las empresas cooperativas.

En este caso particular, no se conocen investigaciones sobre la prestación de servicios de las instituciones hacia sus asociados.

MÉTODO

El método utilizado es el Explorativo y descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Explorativo, para determinar el número de entidades del sector cooperativo en cada uno de los municipios objeto de estudio; y descriptivo, para mostrar evidencias de lo encontrado (Sampieri, 1997). A su vez, se consultaron fuentes de información primaria (asociados) y secundarias (documentación, tanto

física como de la Webgrafía), y se emplearon técnicas de recolección de información como la observación (diario de campo) y la encuesta dirigida a los asociados. En la encuesta, la gran mayoría de preguntas son cerradas y buscan determinar la opinión de los encuestados de una forma concreta; en cuanto a las preguntas abiertas, mediante ellas se pretendía que los encuestados plantearan su posición respecto a las preguntas.

Para el estudio, fue necesario determinar el número de entidades del sector cooperativo que existían en los municipios de Suárez, El Guamo y Purificación, entre los años 2003-2007. Una vez determinado este número, se precisó la cantidad de asociados que había en cada una de ellas.

Como ya se ha dicho, la encuesta se aplicó a los asociados en

los municipios de Suárez, El Guamo y Purificación (Tolima). En concreto, de una población de 211 asociados, se seleccionó una muestra de 144, distribuidos así: Suárez, 21; El Guamo, 103 y Purificación, 20.

En los municipios objeto de estudio no existe cultura cooperativa. Así, no se entiende cómo en estos municipios, que cuentan con elevados niveles de pobreza y pocas oportunidades laborales, no se tenga la capacidad de fomentar instituciones que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida. Esto explica la poca visión de negocios de tipo empresarial que tienen los habitantes, además de la presencia de altos niveles de insolidaridad.

RESULTADOS

Para iniciar el estudio, fue necesario determinar el número de cooperativas existentes en los

municipios del Suroriente del Tolima en el período comprendido entre los años 2003-2007. Se buscó información con las diferentes entidades que tienen relación con las cooperativas. En primera instancia, ellas fueron: la Cámara de Comercio del Sur Oriente del Tolima, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, la Superintendencia de la Economía Solidaria-SUPERSOLIDARIA. Una vez determinado el número de cooperativas, se estableció la cantidad de asociados que pertenecen a cada una de ellas, así como el conocimiento de los servicios y el uso de los mismos.

En cuanto al tamaño de la muestra, en el estudio realizado del sector cooperativo para la región, se encontraron entre los años 2003-2007, tres (3) cooperativas con 144 asociados, distribuidos así: en Suárez,

COAGROSUAREZ, con 21 asociados; en El Guamo, COOTRANSQUAMO, con 103 asociados y en Purificación, PURIESTUR, con 20 asociados.

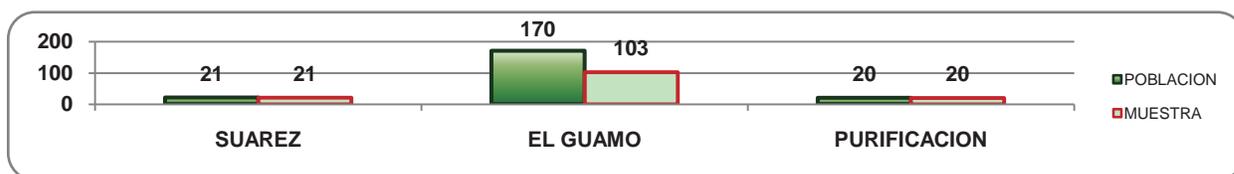
En el municipio de Suárez, la cooperativa multiactiva de carácter agropecuario, Coagrosuarez, fue constituida en el año 2002 y está conformada por 21 asociados. Tiene como objetivo consolidar y fortalecer la integración, además de desarrollar programas y proyectos productivos y de valor agregado a la producción. Por su parte, en el municipio de El Guamo, la cooperativa de transportadores Cootransguamo, conformada por 170 asociados, tiene como fin la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Por último, en el municipio de Purificación, la Cooperativa de transportes de servicio especial y turístico Puriestur, conformada por 20 asociados, fue creada con la finalidad

de prestar el servicio de transporte de pasajeros.

A partir de la anterior información, en la Figura 1, se relaciona

el número de encuestas realizadas a la población colectiva de los municipios objeto de estudio.

Figura 1. Encuestas realizadas según población y muestra



Fuente. Aportada por las entidades Coagrosuarez, Cootransguamo y Puriestur del sector cooperativo y aplicada la muestra por el equipo investigador

A continuación, se presentan los resultados de la investigación según las respuestas de los participantes.

¿Conoce los servicios que presta la institución?

En la encuesta realizada, 129 asociados respondieron que sí conocen los servicios que presta su cooperativa. Y precisaron que ellos habían hecho uso de los servicios de préstamos,

servicios sociales para la familia, capacitación, venta de insumos, créditos y mantenimiento, servicio al cliente en transporte y capacitación, transporte escolar, especial y turístico. Todo ello muestra que este número de asociados sí tiene sentido de pertenencia y satisface sus necesidades a través del uso de los servicios que presta cada una de sus cooperativas. Sin embargo, 15 asociados dijeron desconocer tales servicios, y

argumentaron su respuesta afirmando que no existen los servicios, que éstos no se han establecido y que les falta interés, lo cual muestra que no existe solidaridad, asociatividad, ni sentido de pertenencia hacia la institución. En consecuencia, los directivos de las instituciones tendrán que hacer esfuerzos para que todos los asociados conozcan los servicios que se prestan en cada una de ellas para mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

¿Los servicios ofrecidos por la institución satisfacen sus necesidades?

En la encuesta realizada, 112 asociados respondieron que los servicios ofrecidos por la institución sí satisfacen sus necesidades, porque al necesitar los servicios, la entidad cooperativa los ha facilitado y a través de ellos han podido satisfacer sus

necesidades, dando así cumplimiento a los estatutos y a la ley 79 de 1988. Afirman que los servicios que presta la institución son buenos y oportunos, que en ella se trabaja para beneficio de todos los asociados. No obstante, 32 asociados respondieron que los servicios ofrecidos por la institución (préstamos, servicios sociales para la familia, capacitación, venta de insumos, créditos y mantenimiento, servicio al cliente en transporte y capacitación, transporte escolar, especial, turístico), no satisface sus necesidades, precisando que no hay recursos suficientes, que faltan más servicios por ofrecer y que no se prestan oportunamente.

De otra parte, los 112 asociados que consideran que los servicios ofrecidos por la institución satisfacen plenamente sus necesidades muestran así su compromiso con las empresas y

con sus decisiones, y por ello contribuyen al crecimiento y desarrollo económico y social de las mismas.

En lo referente a las encuestas realizadas a los directivos de las entidades del sector cooperativo, en la pregunta: *¿Les dan a conocer a los asociados los servicios que ofrece la entidad?* Seis directivos respondieron que sí les dan a conocer los servicios a los asociados, les informan sobre los beneficios de cada uno de ellos y los invitan a que hagan uso de ellos. Pero dos directivos respondieron que no les dan a conocer a los asociados los servicios que ofrece la entidad, indicando que por falta tiempo e interés no han podido dar a conocer esos servicios a los asociados. En tal sentido, es importante que los directivos se preparen y con asociatividad y solidaridad informen e inviten a los asociados a hacer uso de los servicios

que prestan sus respectivas cooperativas, pues, el asociado es el objetivo principal de cada cooperativa y el fin de cada una es satisfacer las necesidades de cada uno y colectivamente.

Todos los directivos de las cooperativas objeto de estudio deben comprometerse para que los asociados hagan uso eficiente de los servicios prestados por ellas. A su vez, los asociados deben entender la importancia que tiene el uso de los servicios, sólo haciendo uso de ellos pueden convertirse en elementos fundamentales para el crecimiento y desarrollo económico y social de sus entidades.

La satisfacción de las necesidades de los asociados en el sector cooperativo se ve reflejada en algunas características esenciales; entre las cuales se destaca el conocimiento

que tienen los asociados sobre los servicios que se les prestan. Si el asociado conoce esos servicios, los utilizará con el fin de beneficiarse generando un mejor bienestar para él y su familia. Cuando los desconoce, en cambio, no puede hacer uso de los mismos.

Así, las cooperativas en Colombia, como las de todo el mundo, se han constituido con un fin primordial: prestar el mejor servicio para beneficiar a sus asociados. Así queda plasmado en la normatividad del sector cooperativo, que promueve la creación de las cooperativas para que sus asociados satisfagan sus necesidades a través de sus instituciones.

Por consiguiente, los directivos deben aplicar estrategias para que los asociados se interesen en sus entidades, conozcan y hagan uso de los servicios; que entiendan lo fundamental

que es el uso de los servicios, pues este uso se relaciona directamente con la aplicación del retorno cooperativo, que en últimas es uno de los tantos beneficios que prestan las instituciones a sus asociados.

CONCLUSIONES

El crecimiento de la economía en Colombia ha sido notable, pero mayor es la relevancia en el desarrollo económico del cooperativismo que representa más del 5% del producto interno bruto. Esto muestra claramente un crecimiento notable en el sector y se convierte en una verdadera alternativa de desarrollo para las clases trabajadoras y la población menos favorecidas del país.

Desde el inicio, y en unión con otros de su especie, el hombre ha luchado por satisfacer las necesidades que se le presentan. Las personas han hecho planes y perseguido metas

por medio de organizaciones y así han logrado todo tipo de hazañas desde hace miles de años. De hecho, una organización es una unidad social o agrupación de personas constituidas esencialmente para alcanzar objetivos específicos y satisfacer sus necesidades a través de la prestación de los servicios. Y los servicios son la fundamental razón de ser de las cooperativas, los que las fortalecen.

Toda cooperativa se crea con el objeto de producir y ofrecer eficientemente los servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados. Uno de sus requisitos consiste en que se destine parte de los excedentes a la prestación de servicios, a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios. En consecuencia, los asociados deben

hacer uso de ellos, generando como resultado el crecimiento económico y social de las entidades del sector cooperativo. Finalmente, las cooperativas deben prestar preferencialmente sus servicios al personal asociado. Las empresas del sector cooperativo son de carácter asociativo y sin ánimo de lucro, conformadas por personas naturales y/o jurídicas. Su objetivo fundamental son los asociados, y su fin el satisfacer sus necesidades, a través de la prestación de servicios.

Sin embargo, como se ha visto, todos los asociados conocen los servicios que prestan las cooperativas involucradas en esta investigación. Argumentan la carencia de servicios, falta de conocimiento y desinterés.

Si las entidades cooperativas se unen en torno a propósitos que las lleven a su propio mejoramiento, a

través de la prestación de los servicios a los asociados, seguramente realizarán todas las acciones que se propongan, ya que la unión y la organización son un fundamento esencial entre seres humanos, que les permiten hacerse cada vez más fuertes.

REFERENCIAS

- Arango Jaramillo, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia, primera edición. Editorial EDUC.
- Barrera Ramírez, M. (2007). *El cooperativismo en el medio rural brasileño: ¿una forma de salir de la pobreza?* Ager. Revista de estudios sobre despoblación y desarrollo rural, Núm. 6, sin mes, 2007, pp. 129-157 Universidad de Zaragoza España.
- Henao Torres, B. H. (2006). *Diccionario de economía solidaria y cooperativismo*. Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pardo Martínez, L. P., Serrano Uribe, R., Jaramillo Morales, G. (2006). *Estado del arte del sector solidario en Colombia*. Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández Sampieri, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Ley 79 de 1988, diciembre 23. Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa. *Diario oficial*. Año CXXV.N.38648. 10, enero, 1989, p. 1.
- Martin López, V. M.; Molina Moren V.; Ruiz Guerra, I. (2009). *Factores de transparencia eficiente en la*

- economía social como valor añadido en las entidades de crédito cooperativo en la provincia de Toledo.* Revista Cooperativismo y Desarrollo, publicación semestral. Enero-junio, número 94, Bogotá, Colombia
- Martínez Crespo, J. (2009). *El cooperativismo coexistiendo con la empresa tradicional. Orígenes y viabilidad del modelo.* Cuadernos de Administración, núm. 41, enero-junio, 2009, pp. 119-138 Universidad del Valle Colombia.
- Monzón campos, J. L. (2003). *El cooperativismo en la historia de la literatura económica.* CIRIEC-España. Revista de economía pública, social y cooperativa, abril, número 44. España, Pág. 9-32.
- Pineda Suárez, C. J., Castillo Soto, Martha Elvira, Pardo Martínez, Edith Esperanza y Palacios Villegas, Nicolás Valentín. (1994) *Cooperativismo Mundial 150 años.* Santa Fe de Bogotá: Consultamerica Grupo Asesor.
- Polo de Lobaton, G. y Curvelo Hassan, J. (2011) *Gestión de las prácticas desde la significación de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones de economía solidaria del distrito de Santa Marta.* Revista Cooperativismo y Desarrollo, publicación semestral: enero-junio del 2011, volumen 19 Número 98 Bogotá, Colombia.
- Ramírez, B. (1989). *Teoría y doctrina de la cooperación.* Serie CIUDEC – Colombia No. 2. ESACOOOP. Bogotá
- Uribe Garzón, C. (2002). *Bases del cooperativismo.* Quinta edición. Fondo Nacional Universitario. Bogotá: Editora Guadalupe Ltda.

Vargas Sánchez, A. y Nacimiento Coronel, Z. (2000). *El cooperativismo en Paraguay*. Especial referencia a las cooperativas de producción. CIRIEC-España, *revista de economía pública, social y cooperativa*, abril, número 034. Centro Internacional de Investigación información sobre la economía pública social y cooperativa. Valencia, España pp. 189-224.

Webgrafía

Biblioteca Virtual Luís Angel Arango (2007). *El cooperativismo en Colombia*, disponible en:<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>, recuperado: 01 de marzo del 2012

Confederación de cooperativas de Colombia – Confecoop (2007). *Historia cooperativismo en Colombia*, Disponible en: http://www.confecoop.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=22:historia-en-colombia&catid=30:cooperativismo&Itemid=88, recuperado: 27 de febrero del 2012.

Confederación de cooperativas de Colombia – Confecoop (2007). *Historia cooperativismo en Colombia*, Disponible en: http://www.confecoop.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=23:cooperativas-en-el-mundo&catid=30:cooperativismo&Itemid=886, recuperado: 27 de febrero del 2012.

Confederación de cooperativas de Colombia – Confecoop (2007). *Cooperativismo*, Disponible en:

<http://201.244.70.54/historia.htm>
w.portalcooperativo.coop.
recuperado: 21 de febrero del 2012.

Coque Martínez, J. (2002). *Las cooperativas en América Latina. Visión histórica general y comentario de algunos países tipo. CIRIEC – España. Revista de economía pública, social y cooperativa*, noviembre, numero 43. CIRIEC España. Pág. 145-172, disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=1740430>
9, recuperado: 08 de febrero del 2012.

Coque Martínez, J. (2001). *El cooperativismo rural en zonas desfavorecidas: una panorámica de los orígenes y situación actual en África, Asia y los antiguos países socialistas del este de Europa. Cuadernos de desarrollo rural*,

segundo semestre, numero 047. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia, disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=1170470>
2, recuperado 08 de febrero del 2012.

Choquehuanca Soto, Walter (1997). *Gestión del conocimiento*, disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos12/modulow/modulow.shtml#top>, recuperado 6 de febrero del 2012.

Prensa cooperativa (2009). *En nueva Zelanda, las cooperativas son empresas dominadoras de la economía de ese país*, disponible en <http://www.prensacooperativa.coop/curiosidades.htm>
recuperado: 07 de febrero del 2012.

Superintendencia de la Economía Solidaria (2007). *Cooperativas, como se clasifican*. Publicación virtual, 3 (2), disponible en: http://www.supersolidaria.gov.co/revista/revista_03/abc.php, recuperado: 29 de febrero del 2012.

Velotax Historia (2005).. Disponible en: http://www.velotax.com.co/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=80, recuperado: 01 de febrero del 2012

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (2009). *Cooperativas. Prestación de Servicios Mutuales de Previsión, Asistencia y Solidaridad*, disponible en http://www.dansocial.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=108:cooperativas-prestacion-servicios-mutuales-de-prevision-asistencia-y-solidaridad&catid=113:legislacion &Itemid=79, recuperado: 02 de febrero del 2012.