

## Clima Organizacional en la cooperativa COOTRAEMUN

Karol Mendoza, Jacquelin García, Nidia Patiño Cortés, Tatiana Guevara y Nathalie Bolívar<sup>1</sup>

### Resumen

Este trabajo está basado en el clima organizacional de una cooperativa que funciona en la ciudad de Bogotá; este tema se desprende de la teoría de relaciones humanas que genera una confrontación entre la teoría clásica y la teoría de relaciones humanas, ya que la persona siempre ha sido sencillamente mano de obra para las empresas en la obtención del lucro y se rompe el esquema tradicional de las relaciones.

El clima organizacional se puede definir como el ambiente psicológico y social de una organización, generando condiciones laborales, negativas o positivas, afectando directamente la productividad de la organización y calidad de vida laboral que posee un trabajador.

El tema de este artículo ha sido desarrollado por muchos autores, los más relevantes son Kurt Lewin, Litwin y Stinger, cada uno postuló las características más importantes de este tema, como son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad, cada una de estas están directamente relacionadas con las características propias de cada empresa.

**Palabras clave:** clima organizacional, estructura, cooperativismo y empresa.

### Abstract

This work is based on the organizational climate of a cooperative that operates in of Bogotá city, this issue is evident from the theory of human relations that generates a confrontation between the classical theory and the theory of human relations, and that the person has always been simply labor for companies in obtaining profit and breaks the traditional pattern of relationships.

The organizational climate can be defined as the psychological and social environment of an organization, creating working conditions, positive or negative, directly affecting organizational productivity and quality of working life that has a worker.

The subject of this article has been developed by many authors, the most relevant are Kurt Lewin, Litwin and Stinger, each ran the most important features of this topic, including: structure, responsibility, reward, challenge, relationships, cooperation, standards, conflict and identity, each of these are directly related to the characteristics of each company.

**Keywords:** organizational climate, structure, cooperativism and enterprise.

1. Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de UNIMINUTO, Sede Principal. Ejercicio elaborado en la asignatura Investigación formativa. Profesor Juan Carlos Gómez Cruz. [jgomez@uniminuto.edu](mailto:jgomez@uniminuto.edu); el nombre de la cooperativa ha sido cambiado para efectos de la investigación.

## Introducción

Es importante señalar que la empresa seleccionada posee unas características de resaltar, ya que se trata de una cooperativa donde los asociados y los trabajadores son los copropietarios de la organización; es decir, los trabajadores deben cumplir sus responsabilidades administrativas pero a la vez tienen representación en la asamblea de la misma.

Para analizar el clima organizacional de COOTRAEMUN, se requiere definir las causas por las cuales se están viendo afectadas las relaciones interpersonales entre los trabajadores, disminuyendo la comunicación y generando falencias en el proceso productivo de la empresa, sin olvidar los principios y valores que son la guía en las relaciones y que debe caracterizar a quien hace parte de las organizaciones cooperativas y solidarias.

El objetivo principal del ejercicio, consiste en examinar el clima organizacional que tiene COOTRAEMUN y de qué manera este se refleja en los funcionarios y asociados, mediante la observación de las relaciones laborales y su interacción, para optimizar los procesos administrativos y la calidad de vida laboral de los trabajadores. Los objetivos específicos son: definir conceptualmente el clima organizacional, basados en teorías y autores en relación con la temática, con el fin de tener bases conceptuales para poder formular una adecuada solución para el problema. Por otra parte, se aplicó una entrevista a un trabajador inmerso en el tema y se visitó la organización, con el fin de tener referentes que nos pudieran llevar diversas conclusiones sobre el tema de la investigación.

### ¿Qué es una cooperativa?

“Una cooperativa es una asociación autónoma de personas agrupadas de forma voluntaria que satisfacen sus necesidades comunes, económicas, sociales y culturales por medio de una empresa que se posee en conjunto y que se controla, (gestiona) de manera democrática”. (ACI – 1995).

### Doble carácter de las Cooperativas

Un valioso estudio con tal propósito es el de la ACI, en su conocido documento, “Cooperativas en el año 2000”, que al estudiar la naturaleza o características de la cooperativa, afirma: “por muchas generaciones, los dirigentes y escritores del movimiento cooperativo han sostenido como doctrina que las cooperativas se diferencian de las sociedades comerciales y, en general, de las empresas capitalistas en virtud del doble propósito que las anima, ya que no son simplemente empresas o negocios, sino empresas que tienen a la vez finalidades sociales y económicas”. Este concepto de objetivos económicos unidos a un cuerpo de ideas sociales constituye, sin duda, uno de los pilares de la filosofía cooperativa.

### Historia de COOTRAEMUN

El 24 de septiembre de 1982, un grupo de 67 docentes del departamento de Cundinamarca y el apoyo del sindicato ADEC, que concedió un préstamo de \$ 200.000, dieron origen a COOTRAEMUN, obteniendo la personería jurídica en 1982.

Sus inicios administrativos fueron en la sede del sindicato, el cual, ante la ampliación de la base social, los excelentes resultados económicos y como resultado de la buena gestión administrativa, se compra la sede donde actualmente funciona. COOTRAEMUN ha contado con tres gerentes: Licenciado Héctor Fabio Girón (1982-1989), Licenciado Tito Alfonso Herrera Rey (1989-2008) y Licenciado Carlos Arturo Rico Godoy (Actual).

Desde su Origen COOTRAEMUN ha tenido como prioridad el bienestar de los asociados; sus directivos han manejado con honestidad y transparencia los recursos que los asociados han depositado con seguridad en su empresa, de estos 29 años.

Hoy son más de 19.900 asociados. Para seguir creciendo social y económicamente, contamos con su apoyo y lealtad.

### Misión

Es una Cooperativa Multiactiva que fundamenta su accionar en la prestación de servicios de

crédito, vivienda y turismo que genera a la comunidad asociada u a su entorno.

### Visión

COOTRAEMUN será reconocida como la primera organización solidaria regional por su gestión social y empresarial alternativa al capital, con una comunidad crítica que con su participación en las instancias de decisión local propenda por el bienestar integral del ser humano.

### Política

Todos los esfuerzos, recursos y talento humano, están encaminados a satisfacer las necesidades de los asociados y asociadas con un portafolio de servicios que sirva también a su grupo familiar, a la comunidad en general y al fortalecimiento del Sistema Nacional de la Economía Solidaria.

### Desarrollo conceptual

Para desarrollar un proceso adecuado de referentes teóricos, iniciaremos un recorrido por la teoría de las relaciones humanas ya que nos permitirá entender el por qué y la importancia de la humanización de las relaciones laborales.

### Características de la Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Elton Mayo.

Sus orígenes fueron:

- Necesidad de humanizar y democratizar la Administración: Democratización de los conceptos administrativos.
- Desarrollo de las ciencias humanas: Demostraron lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
- Ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y la psicología dinámica de Kurt Lewin: fueron fundamentales para el humanismo en la administración.
- Las conclusiones del experimento de Hawthorne: pusieron en jaque a los

principios postulados por la teoría clásica de la administración.

### El experimento de Hawthorne

Mayo realizó una investigación en donde encontró un alto porcentaje de rotación de personal, introdujo un intervalo de descanso, delegó a los operarios la decisión sobre los salarios de producción. En poco tiempo surgió espíritu de grupo, allí la producción aumentó y la rotación de personal disminuyó.

#### Primera fase

Para este experimento se escogen dos grupos de operarios para realizar el mismo trabajo, un grupo trabajaba con un tipo de luz constante mientras que el otro lo hacía con baja intensidad de luz variable, aquí lo que querían ver es como era el rendimiento de los operarios frente a los efectos de iluminación que se daban, pero no encontraron correlación directa, aunque se dieron cuenta de que había una variable llamada factor psicológico, que quiere decir que los operarios sentían la obligación de rendir más cuando la iluminación aumentaba y de rendir menos cuando esta se disminuía.

#### Segunda fase

En este experimento se trabajó con un grupo de mujeres a quienes se les informó de que se trataba la investigación, cuáles eran los objetivos que se querían cumplir con esto, para realizarlo se dividió en 12 periodos, así se podía observar la producción que generaba:

1- El primer periodo duró dos semanas. Se establecen condiciones normales y se exige una producción obligatoria, la cual luego se debía comparar con los demás periodos.

2- Este periodo duró cinco semanas. Se aísla al grupo de trabajo, se trabaja en condiciones normales y se hace una medición del ritmo de trabajo. Este proceso sirvió para verificar los efectos que causa el

cambio del lugar de trabajo.

3- Este periodo que duró ocho semanas se utilizó para hacer un cambio en el sistema de pago, aquí se observó un aumento en la producción ya que era una motivación que se les hacía a los grupos de trabajo.

4- Aquí en este periodo se les da a los empleados un intervalo de descanso cinco minutos en la mañana y cinco minutos en la tarde, se observó de manera significativa un aumento en la producción.

5- Este periodo dio la posibilidad de aumentar a diez minutos el descanso y también arrojó resultados positivos, ya que la producción aumentaba.

6- Aquí se trató de aumentar los tiempos de descanso, dando tres veces en la mañana y tres veces en la tarde descansos de cinco minutos, ya las operarias se quejaron porque se interrumpían muy seguido las labores que se estaban realizando, esta prueba no arrojó buenos resultados.

7- Se aumentaron los niveles de descanso a diez minutos, se les daba refrigerio y nuevamente aumentó la producción.

8- Se siguió manejando el mismo tiempo de descanso, aquí el grupo de operarios experimental trabajaba hasta las 16:30 y no hasta las 17:00 como lo hacía el grupo de control y la producción no disminuyó.

9- En este periodo el grupo experimental trabaja hasta las 16:00 horas y la producción permanece sin cambios.

10- Aquí el grupo experimental vuelve a trabajar hasta las 17:00 horas y los resultados se ven en la producción ya que su aumento fue bastante significativo.

11- En este periodo se establece la semana de cinco días con el sábado libre, la producción continuó subiendo.

12- Aquí se cambian las condiciones de trabajo, se vuelven a las condiciones del tercer periodo con la autorización de los mismos empleados,

se observa una producción que anteriormente no se había logrado.

Las conclusiones a las cuales se llegó fueron las siguientes:

A las empleadas les gustaba trabajar en la sala de pruebas, era divertido y la supervisión no era estricta, permitía trabajar con libertad.

Se generó un ambiente amistoso, sin presiones, se podía conversar, de esta forma aumentaba la satisfacción en el trabajo.

No se le temía al supervisor, ya que este hacía su papel como orientador.

Las empleadas hacían amistad entre ellas y esto hizo crear un equipo de trabajo.

Permitió desarrollar objetivos comunes, aumentó el nivel de producción, así se les pidiera trabajar normalmente.

### **Tercera fase**

En esta fase se conoce la inconformidad de los empleados frente a la supervisión a la cual se ven sometidos. Por esto se crea una división de investigaciones para la ampliación de entrevistas y entrevistar anualmente a los empleados; aquí se pretendía saber cómo se sentían los empleados en la empresa, qué no les gustaba, qué les parecía satisfactorio, era simplemente hacer que los operarios se sintieran libres al hablar. Pero con esto también se evidenció que cuando un empleado desea ser leal con su empresa empieza a tener conflictos, tensiones, inquietud y descontento, porque se genera una lealtad de división entre el grupo. De aquí sale una cuarta fase para investigar este fenómeno.

### **Cuarta fase**

Aquí el sistema de pago se basaba en la producción grupal, aunque contaban con un salario mínimo en caso de que hubiera una interrupción en la producción. Aquí se descubrió que los operarios usaban métodos entre ellos para aumentar o no la producción, cuando ya veían que estaban alcanzando la meta de producción que les pedían simplemente bajaban el ritmo de

trabajo, aquí se ayudaban los unos con los otros, y si alguien hacía más de lo que se les pidiera entre ellos habían castigos simbólicos. Este experimento se suspendió por motivos financieros, pero tuvo una influencia administrativa y sacudió los principios de la teoría clásica.

Las conclusiones que salieron de ello son las siguientes:

- El nivel de producción es resultado de la integración social
- El nivel de producción está determinado por la capacidad del trabajador, ya que el trabajar a nivel grupal será mayor la producción que se pueda obtener.
- Comportamiento social de los empleados
- El comportamiento de un trabajador se apoya a nivel de grupo. Estos o reaccionan individualmente sino a nivel grupal.
- Recompensas y sanciones sociales

Aquí los operarios que produzcan más o menos pierden el respeto de sus compañeros de trabajo, y para estos lo más importante es mantener sus relaciones de amistad con sus compañeros.

- Grupos informales

Aquí los clásicos solo se preocupaban por los aspectos formales como la responsabilidad, autoridad, especialización, etc., los autores humanistas se concentraron en la organización como los empleados, la motivación, actitudes, expectativas.

- Relaciones humanas

En el lugar de trabajo se mantiene una interacción social. Las interacciones humanas son las actitudes y relaciones que se forman entre personas y un grupo de trabajo. Las personas se adaptan a las demás y buscan ser comprendidas, aceptadas y escuchadas, poder participar con el objetivo de atender sus aspiraciones personales.

- Importancia del contenido del cargo

Mayo y sus demás colaboradores encontraron que la teoría clásica no produce una organización más eficiente. Encontraron

que los operadores cambiaban de posición la monotonía, lo cual iba en contra de las políticas de la empresa. Estos cambios afectaban la producción pero elevaban la moral del grupo. Los trabajos constantes y repetitivos afectan de manera negativa la actitud del trabajador.

- Énfasis en los aspectos emocionales  
Esta teoría le da más importancia a los aspectos emocionales del ser humano quien merece una atención especial.

### Elton Mayo

Destaca el ánimo de los trabajadores en su desempeño en el trabajo. La motivación que tenían los trabajadores conllevaba diferencias en el rendimiento del trabajo. Mayo afirmaba que mientras la eficiencia material aumentaba de manera poderosa en los últimos 200 años la capacidad humana o llevaba el mismo ritmo de trabajo. El trabajo es una actividad típicamente grupal, el nivel de productividad está más influenciado por las normas de grupo que por los grupos salariales y materiales de producción. Mayo dice que la actitud del empleado frente a su trabajo son factores decisivos de productividad.

La civilización industrializada origina la desintegración de los grupos primarios de la sociedad, como lo son la familia, la religión, mientras que la fábrica surgirá como una nueva unidad social que proporcionará un hogar, un sitio para la comprensión y la seguridad emocional de los individuos. Las conclusiones de Mayo para demostrar el problema de abstención, baja moral y eficiencia, se reduce al problema de saber cómo pueden consolidarse los grupos y como aumentar la colaboración:

- El trabajo es una actividad grupal.
- El mundo social del adulto esta estandarizado en relación con su actividad de trabajo.
- La sociedad de reconocimiento y seguridad, y la sensación de pertenecer a algo, son más importantes en la determinación de la moral del obrero y de su

productividad, que las condiciones físicas en las cuales él trabaja.

- Un reclamo no necesariamente el enunciado objetivo de hechos; comúnmente es un síntoma de molestia relacionado con el estatus del individuo.
- El trabajador es una persona cuyas actitudes y eficiencia están condicionadas por las demandas sociales, dentro o fuera de la empresa.
- -En la fábrica, los grupos informales ejercen gran control social sobre los hábitos de trabajo y las actitudes individuales del obrero.
- El cambio de una sociedad establecida a otra adaptación tiende a desmembrar continuamente la organización social de una fábrica o industria en general.
- La colaboración grupal no ocurre por accidente; debe ser planeada y desarrollada. Si se alcanza esa colaboración, las relaciones de trabajo en la empresa pueden llegar a una cohesión que resista los efectos del desmembramiento de una sociedad en adaptación.

### Cuadro 1: Comparación de teorías

A través de los esfuerzos de investigación de Mayo, se dio a conocer la escuela del comportamiento. Los administradores, dándose cuenta

Teoría Clásica	Teoría de las Relaciones Humanas
Trata la organización como una máquina	Trata la organización como grupos de personas
Hace énfasis en las tareas o en la tecnología	Hace énfasis en las personas
Se inspira en sistemas de ingeniería	Se inspira en sistemas de psicología
Autoridad centralizada	Delegación plena de la autoridad
Líneas claras de autoridad	Autonomía del trabajador
Especialización y competencia técnica	Confianza y apertura
Acentuada división del trabajo	Énfasis en las relaciones humanas
Confianza en reglas y reglamentos	Confianza en las personas
Clara separación entre líneas y staff	Dinámica grupal de interpersonal
	Fuente: Elaboración propia

de la importancia de dicho estudio, gradualmente se volvieron hacia esta corriente del pensamiento administrativo. En la actualidad, la corriente del comportamiento es tan amplia como profunda, es una parte del creciente campo del estudio administrativo y ocupa correctamente una posición importante en su totalidad.

### Mary Parker

Creadora del marco básico de la escuela clásica. Iniciadora de tendencias que se desarrollaron más en las nacientes escuelas del comportamiento y la administración. Estaba convencida de que ninguna persona se sentiría completa a no ser que formaran parte de un grupo y que los humanos crecían gracias a sus relaciones con otros miembros de organizaciones.

Parker afirmaba que la administración era el arte de hacer las cosas mediante las personas. Creía firmemente en la fuerza de grupo, aquí los individuos podían combinarse sus diversos talentos para lograr algo mayor. Parker enfatizaba que un hombre en su trabajo era motivado por las mismas fuerzas que influían sobre sus tareas y diversiones fuera del trabajo y que el deber del administrador era armonizar y coordinar los esfuerzos del grupo no forzar y manejar, aquí Parker reconocía la necesidad de que el administrador comprendiera los conceptos de grupo, en esto ella agrega dos nuevos vocablos como son "unión" y "pensamiento de grupo".

### Definición de Clima Organizacional

El clima organizacional proviene de los estudios que realizó Kurt Lewin a mediados del siglo XX, en sus investigaciones definió el importante papel que ejerce la motivación. Para ello postuló la teoría de campo basada en dos hipótesis:

- El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes
- Estos hechos coexistentes tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con los demás (Chiavenato, 2006).

Del concepto de moral se deriva el de clima organizacional. El clima es el ambiente psicológico y social de una organización y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable (Chiavenato, 2006).

Como referente teórico retomaremos a Idalberto Chiavenato el cual durante más de una década ha desarrollado teorías de las relaciones humanas y elaboro este concepto de clima organizacional:

“El clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, incluye diferentes aspectos, la atmosfera que existe en cada, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamientos sociales que son sancionados (factores social).” (Chiavenato, 2006).

Tomaremos un referente del sociólogo Carlos Eduardo Méndez quien desarrolla el concepto de clima organizacional “ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que se orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (Méndez, 2009). Este autor Colombiano, Docente e investigador de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, aporta varios referentes desde los cuales se debería evaluar el clima organizacional.

### Contexto sociológico

El concepto de organización, en la perspec-

tiva de la teoría en las relaciones humanas, en la importancia del hombre en su función de trabajo por su participación en un sistema social. Se puede afirmar que las conductas y patrones de comportamiento de los individuos en la organización (sistema de personalidad) son el resultado del conjunto de valores, normas y pautas propias de la estructura, organizacional (sistema cultural), como de las condiciones que se establecen por el proceso de interacción (sistema social). De esta forma los sistemas cultural, social y de personalidad a nivel de la organización son elementos de análisis importantes en el concepto de clima organizacional por la relación que se establece entre la estructura formal de la organización y el individuo que participa en la misma. Así, la organización identifica elementos de su estructura que los individuos proyectan en estilos propios y dan lugar a procesos que se reflejan en sus comportamientos organizacionales (Méndez, 2009).

### Contexto psicológico

Al igual que en la sociología y otras disciplinas sociales, los autores plantean diversas teorías sobre su objeto de conocimiento. En psicología existen diferentes visiones e incluso aplicaciones específicas que dan lugar a estudios particulares en ámbitos propios del comportamiento humano. Con el ánimo de referenciar el objeto general de la psicología en relación con lo que se entiende por clima organizacional hay que mencionar a Alfred Adler (1870- 1937), de quien algunos afirman teoría y práctica de la psicología ya se encuentra en marcha una forma de hacer terapia cognitiva, cognitiva – conceptual, constructivista y aún humanista (Méndez, 2009).

### Perspectivas para la definición del clima organizacional

El concepto clima organizacional se define desde diferentes perspectivas la definición de cada autor está determinada por la forma como individualmente consideran el origen del mismo, así como de las situaciones que

lo determinan. En este orden, existen diferentes ideas acerca del origen del clima organizacional (Méndez, 2009).

1. El clima determinado por los procesos psicológicos: Referencia a su análisis en el individuo y su carácter subjetivo.
2. El clima, atributo de la organización: Las características de la organización influyen en las percepciones que las personas construyen sobre un clima.
3. Clima en constructo de la realidad
4. El clima desde una perspectiva integral: Aquí se toman como referencia las perspectivas anteriores. (Méndez, 2009).

### **Componentes del clima organizacional**

Dimensiones: los autores que plantean el estudio del clima desde la perspectiva de sus dimensiones identifican elementos comunes agrupados así:

1. Autonomía Individual
2. Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado
3. Orientación hacia la recompensa
4. Consideración, entusiasmo y apoyo
5. Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo.

Algunas variables o dimensiones que pueden incluirse son:

1. Control o supervisión del trabajo
2. Oportunidad de desarrollo o crecimiento personal
3. Motivación, compromiso y confianza en la organización
4. Trabajo en equipo
5. Recompensas como resultado del esfuerzo y trabajo
6. Conocimiento sobre la estructura de la organización por parte de los trabajadores
7. Estabilidad laboral
8. Cumplimiento de acuerdos con las tareas asignadas
9. Relaciones interpersonales y laborales
10. Beneficios
11. Libertad en la toma de decisiones
12. Imagen de la organización por parte de sus miembros

13. Trabajo orientado hacia la consecución de objetivos de la organización y objetivos propios
14. Manejo y comunicación de la información.

### **Importancia de los valores y principios en el clima organizacional**

Los valores y principios cooperativos son referentes fuertes que caracterizan estas organizaciones por ser sin ánimo de lucro, pero deberían ser referentes de todas las personas y todas las organizaciones empresariales. “La verdadera diferencia entre la cooperación y otras clases de organizaciones económicas se basa precisamente en que aquella subordina las técnicas económicas a las ideas morales. Si no existiera esa diferencia, no tendría razón de ser el movimiento cooperativo”. (ACI, 2000).

### **¿Qué son los valores?**

Los valores son cualidades o propiedades de las personas, las organizaciones, las empresas y de la sociedad. Algunos autores o especialistas también los consideran como “instrumentos valorativos” de los más variados aspectos de la realidad (CINCOP, 2010).

### **Importancia de los valores**

Los valores sirven a las personas, a los grupos, a las organizaciones y a la sociedad para autogobernarse y autojuzgarse de manera autónoma o con capacidad moral y racional decidir su destino o proyecto de vida con libertad responsable, en la que los límites de sus actos están determinados por los derechos inalienables o irrenunciables del otro o de los demás; es decir, los valores sirven igualmente para autodecidir y en consecuencia crean tendencias y disposiciones o “modelos de conducta” ante diversas situaciones (CINCOP, 2010).

### **Valores del cooperativismo**

Constituyen las creencias y convicciones básicas de los cooperativistas sobre cómo logran una sociedad mejor y más humanista, así como la forma que ésta debe tener. Cabe advertir o señalar que en la ideología o doctrina cooperativa la tradición de ella se ha centrado más en los “principios” que en los mismos

“valores”; como lo ha reconocido la propia Alianza Cooperativa Internacional, ACI, en el XXIX Congreso Internacional, de 1988, que al referirse a “La identidad de nuestros valores básicos” señala, “nosotros hemos hablado generalmente menos de nuestros valores básicos,... pero sin tomarlos en cuenta, nuestros principios no podrían entenderse, tampoco nuestra identidad. Las cooperativas, de hecho, surgieron de valores básicos”.

De modo que, los valores son parte esencial de nuestra ideología e identidad. Requeridos con mayor necesidad en el presente por las claras evidencias internacionales y nacionales, de que las cooperativas han sido perjudicialmente influenciadas y erosionada su identidad o naturaleza por la globalización capitalista. No es un hecho casual que la misma ACI haya aprobado como conclusión general del Congreso de Manchester, en 1995, una “Declaración de Identidad”, como un Programa Cooperativo para el siglo XXI, en la que una de las tres partes que la integran son los valores universales del cooperativismo; con los que junto a la reformulación de los principios universales, al mismo tiempo procura salvaguardar nuestras características o nuestra naturaleza e identidad particulares. Es decir, y como lo estudiamos anteriormente, darle “un sentido a la existencia”, de suerte que conlleven un compromiso profundo y real de la misión histórica de los cooperativistas y del cooperativismo en cada lugar del planeta.

Así la ACI reafirmó unos valores básicos, ya estudiados previamente en el Congreso de Hamburgo en 1988, pero en el Congreso de 1995 los precisa en valores específicos para las cooperativas, como organizaciones económico-sociales, así como para sus miembros o asociados. Los primeros se refieren a la ayuda mutua, que se basa en la creencia de que toda la gente puede y debe procurar dirigir su propio destino, al tiempo que los cooperativistas creen, sin embargo, que el desarrollo individual completo sólo se puede lograr en asociación con otras personas; responsabilidad, por medio de la

responsabilidad mutua, cada persona puede lograr más, especialmente si se aumenta la influencia colectiva ante el medio capitalista o externo y los gobiernos; democracia, los miembros o asociados tiene derecho de participar, de ser informados, de ser escuchados y de ser involucrados o tenidos en cuenta en las tomas de decisiones; igualdad, los miembros debe ser asociados de la forma más igualitaria posible, la preocupación por lograr y mantener la igualdad es un reto continuo en las cooperativas; equidad, se refiere principalmente a la forma en que los asociados son tratados por su participación en el capital a su nombre o reducción de cargas u obligaciones y en general a su vida asociativa en la cooperativa; solidaridad, este valor tiene larga tradición en el cooperativismo, las cooperativas son más que asociaciones de individuos, son afirmaciones de la fuerza colectiva y responsabilidad mutua, al tiempo que se esfuerzan por los demás o la comunidad.

Los segundos, reafirman la creencia de sus miembros o asociados, en “valores éticos” de honestidad, este valor hace parte de la tradición cooperativa desde los “pioneros de Rochdale”, en su actividad económica de precios, calidad, medidas y social en cuanto al trato honesto con sus miembros o asociados; franqueza, se expresa en la forma como las organizaciones y sus asociados informan al público y los gobiernos sobre sus operaciones y demás actividades sociales; responsabilidad social, está relacionado con el compromiso con la comunidad de la que hace parte y con todas sus actividades frente a la sociedad en general; preocupación por los otros, está asociado con el anterior, en cuanto significa el compromiso de los cooperativistas por su propio bienestar, el de los otros o el de la comunidad, así como el de la sociedad. De modo que, la honestidad, la franqueza, la responsabilidad social y la preocupación por los otros son valores básicos que deben poseer sus miembros o asociados, pero que son más fuertes e irrenunciables en las organizaciones cooperativas.

De suerte que los valores cooperativos, tanto para las organizaciones cooperativas, como para sus miembros o asociados dan un “sentido” y características determinantes de lo que son en esencia las cooperativas y las personas que las integran, al tiempo que aseguran el mutuo y profundo compromiso con los ideales del cooperativismo, así como su verdadera identidad de estirpe humanista.

### **Principios universales del cooperativismo**

En su acontecer histórico, el movimiento cooperativo mundial ha elaborado sus métodos de acción y organización; se ha formulado sus propias metas y propósitos que portan sus características principales o esenciales y ha elegido los caminos y medios para su realización.

Los “Principios Cooperativos” o “Principios Básicos del Cooperativismo” se proclamaron basados en las ideas de la asociación y la actividad colectiva. En la solidaridad y la igualdad de quienes las practican. Ideas que fueron formuladas por célebres pensadores progresistas de los siglos XVII y comienzos del XVIII; es decir, mucho antes del surgimiento del Movimiento Cooperativo como tal. Cabe destacar entre otros a Cornelius Peter Van Plokbay, John Bellers, J. Morelli, G. Babeuf, F. Buonarotti, Roberto Owen, Charles Fourier y Saint Simón, considerados los tres últimos como fundadores del movimiento cooperativo y quienes desempeñaron un gran papel en el desenvolvimiento del pensamiento cooperativo; contribuyendo a materializar en la práctica las ideas que estructuran la vida de las organizaciones (y hasta sociedades humanas), con base en la propiedad social y el trabajo cooperativo. Ellos determinaron con sus ideas a quienes deberían servir, los objetivos socio-políticos y económicos, su función en la organización social y el destino de sus resultados.

No cabe duda que estas ideas fueron determinantes en el nacimiento de las instituciones cooperativas; pero no surgieron como una invención de sus autores. Contrariamente fueron una respuesta social, una reacción lógica al desarrollo de las relaciones mercantiles capitalistas de mediados del siglo XVII y al recrudeci-

miento de los efectos del trabajo asalariado. De este modo, los trabajadores más afectados por el desarrollo capitalista buscaron el camino para el mejoramiento de su situación de vida. Los esfuerzos por la autoayuda fueron más intensos, cuanto más se deterioraba su nivel de vida, tanto más dura fue la amenaza a su seguridad social.

Los industriales y artesanos, productores pequeños y medianos empezaron a fundar las cooperativas de producción, de abastecimiento y venta para conseguir así una trastienda mayorista. Mientras los obreros luchaban por mejorar la subsistencia y condiciones de trabajo (reducir la jornada laboral). Mediante la acción sindical defendían la libre disposición del salario y su poder de compra, prohibiendo su pago en especie o la retención por parte de los patronos; haciendo también esfuerzos por emanciparse del salario por medio de empresas como las cooperativas obreras de producción, de trabajo, de consumo y habitación.

En el sector rural, los agricultores amenazados por el capital agrario veían en los diversos tipos de cooperativas la salvación a su empobrecimiento gradual. Las cooperativas rurales se extendieron cuando las economías campesinas se vieron más y más dependientes de la economía mercantil, bien por sus necesidades de crédito, abono, semillas, maquinaria, aprovisionamiento, etc. o para buscar salida a sus productos en los mercados. Así se expande arrolladoramente el cooperativismo en sus más variadas actividades económicas y en todos los países.

### **Los principios rochdaleanos**

En 1844, un grupo de 28 trabajadores, de los cuales se sabe 10 eran tejedores, el resto tenían varios oficios y entre ellos se contaba una mujer, fundaron la primera cooperativa exitosa del mundo, en Rochdale Inglaterra, dedicada inicialmente a la actividad de consumo. Se autodenominaron Los Pioneros de Rochdale; en 1854 fundaron una cooperativa de producción, una hilandería, que desafortunadamente fracasó por una equivocada decisión que permitió en 1859 se recibieran 1000 accionistas más, para el impulso de la nueva fábrica de tejidos, los cuales estaban más interesados en la ganancia que en la acción cooperativa y así con sus votos supera-

ron a los 100 trabajadores cooperativos asociados, y la fábrica pasó a ser una empresa capitalista.

Este desafortunado hecho reafirmó la necesidad de mantener los principios planteados en el “Manifiesto Rochdaleano” de 1844, resumido así:

1. Todos los socios gozarán de iguales derechos, cualesquiera sean su edad, sexo, profesión, etc.
2. Cada socio tendrá un voto y nada más que uno.
3. Se concederá al capital un interés limitado.
4. La distribución de los beneficios se hará a prorrata de los servicios realizados.
5. Las compras y las ventas se realizarán de contado.
6. Las ventas se efectuarán al precio normal del comercio.
7. Se celebraran frecuentes reuniones periódicas para tratar de los aspectos que interesen a la sociedad y para examinar las gestiones relativas al fomento de la misma.
8. La contabilidad debe ser llevada con métodos y revisada cuidadosamente; los balances deben ser comunicados a los socios o puestos a disposición de los mismos.

Estos Principios se practicaban de cierto modo en las comunidades cooperativas “Harmoni-Hall” (Inglaterra, 1839) y “New Harmoni” (Norteamérica 1825-1927), creadas por Roberto Owen. En las comunidades cooperativas Fourieristas, de Norteamérica y en las principales organizaciones de tipo cooperativo en Inglaterra, Francia, Rusia, España, el Japón y otros países.

Al tiempo con los Estatutos de las cooperativas, estos Principios se analizaban en trabajos teóricos y prácticos. Uno de los primeros fue el libro “Sociedad Camaraderil”, del pensador Holandés C. Plakboy y editado en 1659; en el mismo año se publicó “Proyecto de constitución del colegio obrero para toda clase de oficios útiles a la agricultura”, cuya autoría se

atribuye al Inglés J. Bellers. Entre los seguidores de Owen se destaca J. Holyake., quien elaboró los Principios Estatutarios de la sociedad que se constituyó el 24 de octubre de 1844, bajo el nombre de “Rochdale Society of Equitable Pioneers” cuyo resultado fue la apertura de la primera cooperativa de consumo, registrada el 21 de diciembre del mismo año.

Los “Principios de Rochdale” se formularon respondiendo a un tipo de actividad de las cooperativas, el consumo; hoy día es amplio el campo de actividades que atiende (ahorro y crédito, consumo, vivienda, educación comercialización, transporte, aprovisionamiento, producción, etc); la variedad de relaciones entre las mismas cooperativas y de éstas con el Estado, los sindicatos, los partidos políticos han exigido la modificación o reformulación de los mismos y de los métodos para sus adecuadas actividades.

### Principios de la ACI –1937

Desde la creación de la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, en Inglaterra en 1895 y hasta 1930, sus organizaciones integrantes reconocían como básicos siete Principios Universales, que se aceptan también para establecer la autenticidad de las organizaciones cooperativas:

1. El ingreso a la cooperativa y la salida de la misma son libres (puertas abiertas).
2. El carácter democrático de la gestión y el control (un miembro un voto).
3. La distribución del beneficio económico cooperativo entre los miembros proporcionalmente a la suma de las mercancías compradas en las tiendas cooperativas.
4. El porcentaje reconocido sobre el capital invertido por los miembros de la cooperativa es limitado.
5. la neutralidad política y religiosa de la Cooperativa.
6. La venta de las mercancías se realiza únicamente en efectivo (se prohíbe la venta a crédito).
7. La realización por las cooperativas del

trabajo educativo, cultural y de instrucción entre sus miembros.

Estos Principios no se emplearon en organizaciones de segundo y tercer grado ya que fueron formulados para cooperativas primarias, principalmente de consumo. Hecho que ha suscitado críticas de los especialistas, en cuanto a su universalidad y aplicación para todo tipo de cooperativas.

Respecto al principio de “la neutralidad política y religiosa” de la cooperativa, debemos distinguir que éste se entendía tanto al interior de la cooperativa, entre sus socios, como hacia afuera de ella. Desde luego, este principio nunca se ha observado tal como fue aprobado por la ACI. De hecho las cooperativas desde el momento de su constitución mantienen nexos con el aparato estatal incorporándose en buena medida a las actividades sociales y políticas, aunque generalmente mantienen la neutralidad hacia “adentro”.

En Bélgica, por ejemplo, el Partido Socialista (obrero) influye sobre las organizaciones cooperativas; en Inglaterra los cooperativistas tienen su propio partido que es como la expresión del Partido Laborista; en los países socialistas las cooperativas están ampliamente ligadas al partido de gobierno y al Estado.

Lo anterior nos permite afirmar que no son los Principios los motores del movimiento cooperativo; por el contrario, éstos son la respuesta o la consecuencia del desenvolvimiento de cada sociedad o del contexto en el que operan las cooperativas.

### **Principios vigentes según la ACI - 1995**

En el Congreso de la ACI realizado en Manchester, Inglaterra en 1995, y como otra parte de la Declaración de Identidad Cooperativa, fueron reformulados acorde con la nueva época, los Principios Universales vigentes desde 1966. La ACI demanda o reclama que deben las cooperativas y demás formas solidarias ponerlos en práctica en su trabajo diario y en sus normas o reglamentos.

Aquí cabe aclarar, que la mayoría de la gente entiende por principios los “mandamien-

tos” rigurosos que debe seguirse y practicarse literalmente. Si bien es cierto que los principios son guías generales de medida y deben restringir, incluso prohibir ciertas acciones o prácticas, deben al mismo tiempo fomentar otras. Del mismo modo, los principios son parámetros para juzgar el comportamiento de las organizaciones cooperativas y de sus asociados, así como para tomar decisiones en ambos sentidos. Están íntimamente ligados a los valores cooperativos como un todo, en lo que constituye de manera general la “ética cooperativa”, fundamento de la cultura cooperativa.

Los tres primeros principios y el de educación están concebidos y se aplican especialmente para la práctica y gestión internas propias de cualquier cooperativa; los últimos tres a las relaciones externas de la cooperativa con otras cooperativas y con la comunidad. Del mismo modo, los principios se dirigen a los aspectos económicos o empresariales unos y a los aspectos sociales otros de cada cooperativa, así:

#### **1. Asociación voluntaria y abierta**

Las cooperativas, son organizaciones voluntarias, accesibles (abiertas) para todas las personas que puedan dar sus servicios y deseen aceptar las responsabilidades de sus miembros sin discriminación de género (sexo), social, racial, política o religiosa.

#### **2. Gestión (control) democrática por sus miembros**

Las cooperativas son organizaciones democráticas gestionadas (controladas) por sus miembros, quienes participan de forma activa en la toma de decisiones y la determinación de políticas. Los hombres y las mujeres que sirven de representantes electos, son responsables ante sus miembros.

En las cooperativas primarias (de base), los miembros tienen derecho de voto iguales (un miembro, un voto) y las cooperativas de otros niveles están organizadas de una manera democrática.

#### **3. Participación económica de sus miembros**

Los miembros contribuyen de forma equitativa y controlan el capital de sus cooperativas. Casi siempre reciben una compensación limitada, si

acaso reciben alguna, sobre el capital como una condición para el socio. Los miembros reparten los excedentes en algunos o en todos de los siguientes propósitos:

- a. Al desarrollo de la cooperativa.
- b. Al beneficio de sus miembros en proporción a sus transacciones.
- d. Al apoyo de otras actividades a las cuales el miembro da su aprobación.

#### 4. Autonomía e independencia

Las cooperativas son autónomas, organizaciones que se ayudan así mismas y gestionadas (controladas) por sus miembros. Si llegan a realizar acuerdos con los gobiernos u otras organizaciones, lo hacen en forma libre y de modo que garanticen un control democrático por sus miembros y mantengan su independencia cooperativa.

#### 5. Educación, entrenamiento (capacitación) e información

Las cooperativas le proporcionan educación y entrenamiento a sus miembros, representantes electos y empleados, de modo que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de sus cooperativas. Estas le informan al público en general (en general a la gente joven y los líderes de opinión) sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

#### 6. Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros de manera más efectiva y fortalecen al movimiento al trabajar en conjunto, de todas las formas posibles, en las estructuras locales, nacionales e internacionales.

#### 7. Preocupación (interés) por la comunidad

Las cooperativas son organizaciones que existen en primera instancia para beneficio de sus miembros pero tienen la responsabilidad especial de asegurar la continuidad del desarrollo humano sostenible. Tienen la obligación de trabajar en forma constante por la protección ambiental de sus comunidades.

### Algunos rasgos de los principios en Colombia

Si bien en nuestro país, particularmente, los principios son aceptados por todo el movimiento y sector cooperativos, esto es, los asociados y las empresas en su aplicación práctica, se revelan e identifican claramente tres grandes variantes o concepciones. Una, se distancia de cierto modo del contenido doctrinario rochdaleano bajo el supuesto de una adaptación pragmática o práctica de la actividad cooperativa acorde con el contexto de la economía capitalista y en algunos casos a imitar peligrosamente los métodos y formas exitosos capitalistas. La otra, centra su quehacer, sin soslayar o ignorar la necesaria modernización empresarial cooperativa, guiada en todo caso por la doctrina e ideología cooperativas y acompañadas de las reglas prácticas de funcionamiento económico y social, características de las organizaciones cooperativas. Sin dejar de lado una tercera vertiente, que enfatiza sus prácticas, por demás inapropiadas, en lo “social”, con una visión que bien puede caracterizarse de “asistencialista y paternalista”.

Ahora bien, tanto la Ley 79 de 1988, que eleva a acto jurídico los “Principios Universales”, en sus artículos 5° y 6° respectivamente, como la Ley 454 de 1998, en sus artículos 4° y 5° que define las condiciones de la economía solidaria, con lo que pretenden armonizarlas con los principios universales, al tiempo que ésta última, hace apropiadas precisiones y desarrollos conceptuales sobre el denominado Sistema de la Economía Solidaria, para Colombia. (Cartilla curso básico de cooperativismo CINCO P)

En todo caso, sólo el autogobierno y autocontrol de cada organización, del dirigente y asociado, como expresión de una profunda convicción o “sentir” cooperativa, salvaguardarán nuestros ideales doctrinarios, ideología e identidad, notablemente amenazados por un mundo como el actual marcado por grandes cambios y conflictos.

## Conclusiones

La principal causa de un clima laboral negativo es la falta de comunicación y la intolerancia entre los equipos de trabajo, el cual se ve reflejado en el momento de evaluar los procesos de la empresa.

El interés en realizar un análisis de esta problemática en COOTRAEMUN, ha sido la de ayudar a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, además identificando a tiempo la raíz del problema, para dar una oportuna solución, evitando que sobresalga de los límites de acción.

Evidenciamos que la relación de trabajadores/asociado genera pertenencia pero se evidencia poca formación en los aspectos cooperativos.

Consideramos a partir de la experiencia que el clima organizacional se refiere a una interacción entre características personales y organizacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización y se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, allí se originan una gran variedad de factores (liderazgo, comportamiento del trabajo y estructura de la organización). , aquí también se puede dimensionar el trabajo en equipo, para llegar a un objetivo común.

## Referencias

Chiavenato, I. (2006): Introducción a la Teoría General de la administración. México, Mc Graw Hill.

Méndez, C. (2009): Clima organizacional en Colombia. Bogotá, Universidad del Rosario.

Cincop (2000): Cartilla curso de inducción al cooperativismo. Bogotá, Fondo Editorial CINCOP.

Cincop (2000): Cartilla curso básico de cooperativismo. Bogotá, Fondo Editorial CINCOP.

Laidlaw, A. (1982): Las cooperativas en el año 2000, Informe del Congreso de la ACI. Zaragoza, Cenec.

Cracogna, D. y otros (2009): La legislación cooperativa en los países andinos. San José, Alianza Cooperativa Internacional para las Américas (ACI).