

**Fortalecimiento de la Comunicación y las Relaciones Interpersonales en Cooperativas del Estado Sucre: Una Experiencia desde el Trabajo Social**  
STRENGTHENING OF COMMUNICATION AND RELATIONSHIPS IN COOPERATIVES OF SUCRE  
STATE: AN EXPERIENCE FROM SOCIAL WORK

**Eloy CASIQUE ROJAS (\*), Marielvis GARCÍA (\*\*), Mario FAGIOLO (\*\*\*)**

## RESUMEN

Partiendo del 5to principio aprobado por la Alianza Cooperativa Internacional, referido a la “educación, formación e información”, se realizó un proyecto de intervención desde la perspectiva del Trabajo Social y que tuvo como objetivo fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales de los miembros de los Comités de Educación de las cooperativas afiliadas a la Central Cooperativa de Sucre (CECOSUC). Se utilizó el método de Investigación-Acción-Participativa. Los temas fueron facilitados bajo la modalidad de talleres vivenciales; capacitando a 76 cooperativistas, los cuales adquirieron estrategias y contenidos que dinamizaron su proceso comunicacional y sus relaciones interpersonales; logrando así un cambio de actitudes y de la manera de ser, lo que influyó notablemente en el trabajo cooperativo, la solidaridad y principalmente en el logro del bienestar social y la armonía entre los miembros de las cooperativas incorporadas en este proyecto.

Palabras claves: Educación Cooperativa, Comunicación, Relaciones Interpersonales, Trabajo Social.

## ABSTRACT

Starting from the 5th principle adopted by the International Cooperative Alliance, which refers to “education, training and information”, a project of intervention from a Social Work perspective was carried out. It aimed at strengthening communication and interpersonal relationships among the members of the Education Committees of cooperatives affiliated to the Sucre Cooperative Central (CECOSUC). The method was Participatory Action Research. The topics were provided in the form of practical workshops, training 76 cooperative members, which acquired strategies and contents that energized their communication process and interpersonal relationships, thus achieving a change in attitudes and ways of being, which greatly influenced the cooperative work, solidarity and mainly in the achievement of social welfare and harmony among members of cooperatives participants in this project.

Keywords: Cooperative Education, Communication, Interpersonal Relationships, Social Work.

---

RECIBIDO: 29/09/2013 / ACEPTADO: 01/12/2013

<sup>1</sup> Eloy Casique Rojas. Licenciado en Trabajo Social. Docente-Investigador adscrito al Departamento de Trabajo Social del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente-Venezuela. Correos electrónicos: maximo415@hotmail.com ; eloycasique@gmail.com

<sup>2</sup> Marielvis García. Licenciada en Trabajo Social. Trabajadora Social en el área de Responsabilidad Penal del Instituto de Atención al Menor del Estado Nueva Esparta.

<sup>3</sup> Mario Fagiolo. MSc. Profesor de la Universidad de Oriente. Doctorando en Estudios del Desarrollo en CENDES-UCV. Presidente de CIRIEC Venezuela. Correo Electrónico mario.fagiolo@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

La educación cooperativa ha de verse como un proceso trascendental, dialéctico y multidireccional, en donde se evidencia la trasmisión de conocimientos y saberes necesarios para el desarrollo de los individuos; esta ha sido siempre considerada como punto esencial para obtener significativos resultados en el movimiento cooperativo, ya que con base en ella se construirá la conciencia colectiva, el espíritu de humanidad y el valor de solidaridad de sus miembros, constituyendo así la clave del éxito del cooperativismo y del bienestar social de los cooperativistas.

Es a partir de la educación como los sujetos pueden llegar a comprender que la cooperación es una herramienta eficaz para desarrollar mejores condiciones de vida y para prosperar colectivamente; adicionalmente, es a partir de los procesos de educación y formación como los asociados pueden comprender de mejor forma su propia propuesta de cooperación, la necesidad de mantener un equilibrio constante entre las relaciones sociales y económicas y la necesidad de proteger elementos como la democracia, la participación y la equidad, aspectos esenciales de la cooperación a partir de una organización productiva.

Se puede vincular la educación cooperativa con una función primordial: aquella que dignifica al ser humano y que subyace en un enfoque de cambio, transformación y desarrollo para el mismo; lo que la convierte en una estrategia pertinente y necesaria para toda realidad social-cooperativa circundante. En este sentido, la educación cooperativa *“puede contribuir a vencer grandes retos y se estaría introduciendo una capacitación que se multiplicaría al pasar el tiempo (trascendencia) y el proceso enseñanza-aprendizaje estaría enriquecido con la práctica diaria de los cooperativistas”* (Pineda y Castillo, 1999:47). Se considera que si la educación cooperativa es asimilada e integrada al interior de las cooperativas, *“se estaría comenzando un proceso de fortalecimiento y aprendizaje entre las personas integrantes de las cooperativas y contribuiría a elevar el nivel de vida económico y social de los mismos”* (Pineda y Castillo, 1999:49).

Sobre la base de las afirmaciones anteriores, se plantea como necesaria la formación y capacitación educativa sobre temas de vital relevancia y pertinencia grupal y social, en aspectos tales como: la comunicación en el medio laboral, las relaciones interpersonales entre los miembros de las cooperativas, entre otros; son cuestiones que se convierten en indispensables para la autogestión pedagógica, el trabajo cooperativo, la ayuda mutua y la solidaridad y principalmente el logro del bienestar social y la armonía entre los miembros de cualquier organización social.

Las cooperativas del estado Sucre, Venezuela (afiliadas a la Central Cooperativa de Sucre –CECOSUC) no escapan de esa necesidad de formación y capacitación, lo cual se evidencia en un diagnóstico situacional realizado por los autores Casique, Fagiolo y García (2011), perfilando sus consideraciones hacia la “*poca o nula realización en los últimos dos años de actividades que tiendan a la formación de los miembros de las diferentes cooperativas sucrenses, principalmente en los aspectos de tipo social*”.

En consideración a lo expresado en los párrafos anteriores, se planteó como estrategia de intervención, desde la perspectiva del Trabajo Social, un proyecto vinculado con la formación y capacitación de los miembros de las diferentes cooperativas afiliadas a CECOSUC, en los temas de comunicación y relaciones interpersonales, por ser una de las tantas temáticas de tipo social que coadyuvan al éxito de las cooperativas y del trabajo grupal que en ellas se suscita.

Esta experiencia fructífera con las cooperativas del Estado Sucre se sistematizó en el presente artículo, el mismo recoge un cúmulo de informaciones relevantes para el análisis y reflexión permanente, ya que se constituye en un marco referencial de conocimientos, vivencias y saberes entre la Universidad de Oriente - Sucre (con estudiantes y docentes) y la Central Cooperativa de Sucre (con sus miembros y asociados). Los ejes transversales del artículo se desglosan en cuatro momentos, siendo una adecuación/adaptación de la estructura planteada por el autor Fontaines (2012):

El *Momento contextualizado* (donde se plantea en términos descriptivos el comportamiento del objeto de estudio; identificando, planteando y formulando la acción; estableciendo el objetivo del proyecto de intervención y la justificación del mismo. *Momento teórico* (información referida al estado actual de la situación, así como también el desarrollo de aspectos relacionados con la comunicación y las relaciones interpersonales). *Momento metodológico* (reseñando los aspectos técnicos, instrumentales y procedimentales del desarrollo del proyecto) y finalmente el *Momento analítico* (donde se presentan algunos resultados y varias consideraciones finales que giran en torno a la experiencia obtenida).

### **Momento contextualizado: La Central Cooperativa de Sucre, un Diagnóstico alentador.**

La Central Cooperativa de Sucre (CECOSUC) es una organización que tiene como propósito estimular y propiciar el desarrollo del cooperativismo en la región oriental, al igual que prestar una serie de servicios (salud, funerarios, ahorro y crédito, comercialización, entre otros) a las cooperativas afiliadas y a las comunidades en general, se caracteriza por ser la central de integración regional de los cooperativistas de los municipios occidentales del Estado

Sucre (Sucre, Montes, Cruz Salmerón Acosta, Bolívar, Mejías, Ribero y Montes) teniendo así un ámbito de actuación que abarca 7 (siete) municipios. Su sede está ubicada en la Avenida Bermúdez de la Ciudad de Cumaná en el Estado Sucre. En la siguiente tabla se presentan las cooperativas afiliadas a CECOSUC.

Tabla Nro. 1: Cooperativas afiliadas a CECOSUC

COOPERATIVAS	DIRECCIÓN
Santa Cruz de N.	Urbanización Pérez Febres, Santa Fe.
El Tacal	El Tacal I, Carretera Cumaná- Puerto La Cruz
San Luis	Vereda 24, sector 01, N° 01. Sector Brasil. Cumaná
La Llanada	Urbanización La Llanada, Avenida 4. Cumaná
Cumanagoto SM	Urbanización Cumanagoto, Vereda C-1, Cumaná
La Trinidad	Urbanización La Trinidad, vereda H-2, N° 45
La Unión	Calle Miramar. Entre Blanco Fombona y Vargas
El Progreso	Urbanización Cruz Roja, Calle Santa Rosa. Cumaná
Corazón de Jesús	Sector El Dique. Cumaná
La Oriental	Calle Bolívar, Caigüire. Cumaná
Las Flores	Calle Sucre, Santa María de Cariaco. Cariaco
El Golfo	Calle La Florida, El Peñón. Cumaná
El Polígono	Urbanización Brisas del Golfo. Cumaná
Cantarrana	Sector Villa Martha, 1ra calle Cantarrana
Mejías	Calle Las Flores N° 16, San Antonio del Golfo
Cariaco	Calle Las flores c/c San Juan de Dios. Cariaco
Macarapana	San Juan de Macarapana
Manzanares Transporte	Urbanización Cumanagoto I, Vereda D-11
Montes	Calle Las Flores, c/c Sánchez Carrero.
Nuevo Mundo	Barrio Nuevo Mundo, Cumaná.
Araya	Calle Negro Primero. Araya.
Fe y Alegría	Urbanización Fe y alegría. Cumaná
Villamar	Urbanización La Trinidad, Vereda Nueva. Cumaná
Cumanagoto Transporte	Terminal de pasajeros, Av. Las Palomas. Cumaná

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados.

Todas las anteriores cooperativas contribuyen al cambio económico y social, buscando la creación de riqueza y su distribución, erradicando el individualismo y fomentando la solidaridad a través de la cooperación. También poseen como norte ser un elemento educador del individuo, del colectivo y

del entorno, intentando mejorar la calificación profesional y elevar el nivel cultural de los sujetos, estando conscientes de que el medio idóneo para esta tarea educativa es la participación, dinamizando la práctica democrática.

Sin embargo, en esta organización central existen varias deficiencias (determinadas por medio de la aplicación de un diagnóstico social) en cuanto a formación, capacitación y actualización educativa sobre temas de vital relevancia y pertinencia grupal y social, aspectos tales como: la comunicación en el medio laboral, las relaciones interpersonales y de trabajo entre los miembros de la central cooperativa y el uso de técnicas y/o estrategias de conducción grupal, son cuestiones que se convierten en indispensables y necesarias para el trabajo cooperativo. La debilidad se resume en una acción cooperativa educativa sin articulación (en las áreas antes mencionadas). Los pocos conocimientos que, en algún momento, adquirieron algunos de sus miembros no han trascendido en el tiempo, ni tienen permanencia y el proceso educativo o de enseñanza-aprendizaje no se da completamente, por lo que la formación y constante capacitación ha quedado fuera de los planes de desarrollo de la organización cooperativa (estos resultados corresponden a los hallazgos encontrados y que fueron confirmados en las diferentes entrevistas realizadas).

De igual forma, la debilidad se denota en el Departamento de Educación de la Central cooperativa, que no invierte (para la fecha de elaboración del diagnóstico) en acciones que permitan la actualización de sus miembros en distintos temas. Posiblemente el origen de esta debilidad se encuentre en la alta rotación de los miembros de las cooperativas y de los directivos, lo que no permite al movimiento cooperativo mantener constantemente activos los planes de educación, formación y capacitación; con el motivo de perder la continuidad y/o calidad en los resultados.

Debido a esta realidad la Central Cooperativa de Sucre (CECOSUC) demandó la ejecución de este proyecto para llevar a cabo un conjunto de acciones que se orientaron a integrar a los asociados de las cooperativas afiliadas a CECOSUC, así como a los directivos y delegados de la misma Central; ofreciendo a todos ellos una oportunidad de formación y capacitación en varias temáticas, escogiéndose principalmente los temas en materia de comunicación y relaciones interpersonales, ya que se constituirán en la base para encaminar nuevas acciones y desarrollar nuevos temas. Sin comunicación asertiva y sin un buen manejo de relaciones interpersonales y laborales no existiría un trabajo exitoso y armónico dentro de las cooperativas; sin embargo, esta tiene que ser considerada una condición necesaria para desarrollar de manera plena los demás principios contenidos en la definición de la identidad cooperativa (ACI).

El objetivo de la intervención, en términos descriptivos, se perfiló en mejorar la comunicación, las relaciones interpersonales y de trabajo en los miembros del Comité de Educación de las diferentes cooperativas asociadas a CECOSUC, a través de la aplicación de talleres de formación y capacitación en las áreas de comunicación y relaciones interpersonales, para el aumento de su productividad y desarrollo personal e intelectual dentro de su ambiente de trabajo.

Este proyecto de intervención se justificó debido a que permitió -para solventar la realidad antes descrita- educar y formar a los miembros de la Central Cooperativa de Sucre en materia de: comunicación y relaciones interpersonales logrando un buen manejo de sus relaciones de trabajo, participación y cooperación entre sus miembros. Otra de las razones que avala el proyecto es el 5° principio cooperativo, aprobado por la Alianza Cooperativa Internacional-ACI (1995), que se refiere a la “educación, formación e información”; en ese sentido se menciona que no es recomendable organizar cooperativas sin que con antelación sus asociados hayan recibido una muy buena preparación, tanto en la filosofía o doctrina del cooperativismo y su desarrollo socio-histórico, como en los derechos y deberes que tienen, según el marco legal, en esas organizaciones populares. La educación cooperativa debe ser entendida como un proceso continuo de información, capacitación y formación; especialmente en las áreas del quehacer cotidiano, y que una de ellas podría ser el ámbito de la comunicación y las relaciones interpersonales.

### **Momento teórico: Comunicación y Relaciones Interpersonales, un camino a seguir.**

En un sentido general, lo seres humanos pasan la mayor parte de su vida con otras personas, condición que primordialmente los cataloga como “seres sociales”, por tanto es necesario aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales enmarcadas desde la cotidianidad del sujeto. Uno de los procesos que permiten adecuarnos, en términos de habilidades para la expresión, es el de la comunicación y con ella el buen manejo de la comunicación interpersonal.

La Comunicación es el puente que permite relacionarse y contactarse con los demás, favoreciendo el buen entendimiento y convirtiéndose en un factor de motivación y una inagotable fuente de energía, ella representa la columna vertebral de una organización, dependiendo de los directivos y de las personas que laboran en ella para aplicarla con la máxima eficacia y llegar a todos los integrantes de la estructura organizativa, organizando o estructurando los distintos niveles de la misma. Cuando se habla de niveles se hace referencia a la estrategia, la táctica, operatividad y el control de la comunicación, cuya estimulación o puesta en marcha se encontrará basada en la transmisión de ideas, a partir de la información, investigación y objetivos planteados.

Aunado a lo anterior, la comunicación puede adoptar distintas formas, como: verbal, escrita, visual o cualquier método orientado a la materialización de ideas, que influyan sobre un equipo o persona para lograr un objetivo común, unificando criterios de interacción e influenciando directamente en la relaciones interpersonales de sus miembros, entendiéndose éstas como *“las habilidades que permiten entablar relaciones claras y sanas con otras personas, para que el individuo pueda integrarse, identificarse y desarrollarse socialmente”*(Mantilla y Chacín, 2007:30). El éxito que se experimente en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es una comunicación enmarcada en la capacidad de expresar en forma clara lo que se piensa, se siente o se necesita, respetando los derechos, sentimientos y valores de la persona con la que se habla (asertividad).

Actualmente, el proceso comunicativo se ha convertido en uno de los ejes centrales de una asociación cooperativa, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre asociados, órganos de dirección, ejecutivos y trabajadores en general y esto se refleja en el trato con los diversos actores que intervienen en la vida de la cooperativa. Esto ha llevado a la mayoría de las organizaciones cooperativas a buscar mejoras en su relación comunicativa entre los miembros de la misma, haciendo uso de estrategias o canales de comunicación, con el propósito de mantener actualizados a los asociados, a los trabajadores y líderes acerca de lo que acontece en la cooperativa, con la finalidad de mejorar o reforzar su identidad e imagen institucional.

Hay que tener en cuenta que, dentro de ese proceso de mejoras y reforzamientos, las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. En esta dualidad de funciones la educación cooperativa entraría como un proceso que permite facilitar actitudes positivas ante la vida, el desarrollo de habilidades sociales, estimulando la empatía y favoreciendo actitudes para afrontar conflictos, fracasos y/o frustraciones, con una intención última que es promover el bienestar social de los integrantes del movimiento cooperativo.

Todo lo anterior ha sido motivo de reflexión por parte de los autores del presente artículo, los cuales consideraron idóneo formar y capacitar a los cooperativistas del Estado Sucre en dichas temáticas.

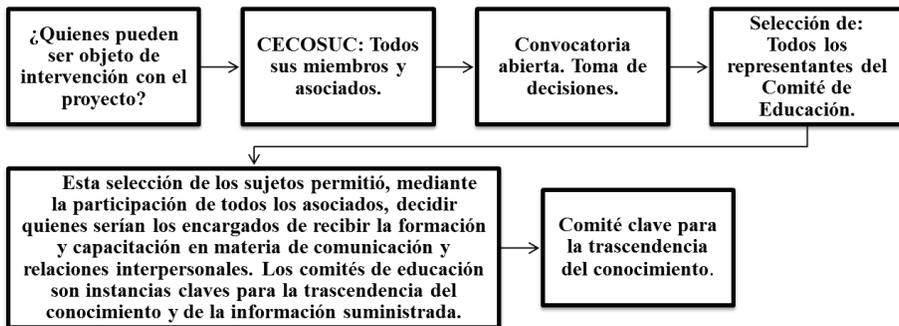
### **Momento Metodológico: Las buenas acciones son las que cuentan**

Luego de haber planteado en términos contextualizados y teóricos la situación global que motivó a encaminar acciones que tendieran a la transformación de la realidad cooperativa, se procedió a diseñar la estrategia de intervención en términos metodológicos.

Como método se utilizó la Investigación-Acción-Participativa (IAP), por ser un procedimiento sistemático, insertado en una estrategia de acción definida, que involucra a los beneficiarios de la misma en la producción colectiva de los conocimientos necesarios para transformar una determinada realidad social. *“La IAP supone la simultaneidad del proceso de conocer e intervenir, e implica la participación de la misma gente involucrada en el programa de estudio y acción”.* (Ander-Egg, 1996:78).

La IAP se tradujo en un medio ideal para involucrar a todos los actores del movimiento cooperativo, viéndose dicho movimiento como una comunidad cooperativa. Como método de investigación y de aprendizaje colectivo de la realidad la IAP aplicada se basó en un análisis crítico con la participación activa de los grupos implicados (miembros de los diferentes comités de educación de cada cooperativa involucrada) y se orientó a estimular la práctica transformadora y el cambio social de sus miembros, desde el enfoque comunicacional y de relaciones interpersonales. Los beneficiarios de esta acción fueron seleccionados mediante una convocatoria abierta que permitiera la participación de todos los involucrados, logrando identificar a los sujetos de la siguiente manera. Ver Esquema Nro. 1:

Esquema Nro. 1: Proceso de selección de los involucrados en la intervención



Fuente: Elaboración propia.

Los mismos integrantes de las cooperativas decidieron delegar a los miembros del Comité de Educación para ser responsables de recibir la capacitación y formación, esto permitió que ellos mismos se convirtieran en multiplicadores de la información.

Resulta oportuno mencionar que los Comités de Educación son los encargados de coordinar programas educativos dirigidos a la formación y capacitación de los asociados, así como el diseño de estructuras y procesos

organizativos que propicien el desarrollo de valores democráticos, solidarios y participativos; poseen sus propios recursos que se generan a través del fondo de educación, de acuerdo a lo establecido en el Art. 54 de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas. La disponibilidad de este fondo es destinada a gastos de educación, formación y capacitación. El Sr. Oscar Andradez, para el momento de la ejecución del proyecto del servicio comunitario, era el encargado del Comité de Educación de CECOSUC.

Técnicas/estrategias de participación utilizadas en la intervención:

- De comunicación y Relaciones Interpersonales
- Técnicas de Conducción Grupal
- Talleres de Formación y Capacitación

La modalidad en que se llevó a cabo el trabajo fue principalmente a través de un ciclo de talleres vivenciales de los temas antes mencionados (75% del proyecto). Es idóneo mencionar que se define al taller como *“una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico, se considera una unidad productiva de conocimientos a partir de una realidad concreta”*. (Tonon, 2005:103). El resto de la intervención (25%) se realizó por medio de las reuniones grupales, procesos de inserción, asesorías, visitas institucionales, contactos con especialistas, entrevistas con los cooperativistas, actividad de cierre, entre otras acciones. A continuación, en la Tabla Nro. 2 se describirá el diseño del taller, en función al tema abordado.

Tabla Nro. 2: Diseño teórico- metodológico del taller

<b>DISEÑO DEL TALLER VIVENCIAL</b>	
<b>Nombre del Taller:</b>	Comunicación y Relaciones interpersonales
<b>Nombre Estratégico:</b>	“Hablando se entiende la gente”
<b>Objetivos:</b>	1. Promover la adquisición de estrategias y contenidos que faciliten el proceso comunicacional intragrupal, interpersonal y grupal. 2. Establecer la importancia del proceso comunicacional de manera responsable, creativa y dinámica, para el logro de unas relaciones interpersonales efectivas.
<b>Dirigido a:</b>	Responsables de los Comités de Educación de la Cooperativas afiliadas a la Central Cooperativa de Sucre (CECOSUC)
<b>Duración:</b>	4 horas (dos sesiones de trabajo).
<b>Cantidad:</b>	25-30 personas (dependiendo del espacio físico).
<b>Facilitadores:</b>	Eloy Casique, García Marielvis y Mario Fagiolo.
<b>Recursos Materiales:</b>	Video beam, laptop, hojas, papel bond, equipo de sonido, trípticos, folletos, lápices, carpetas, guías fotostáticas.

<b><i>Institución Promotora:</i></b>	Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Escuela de Ciencias Sociales, Departamento de Trabajo Social.
<b><i>Organización Promotora:</i></b>	Central Cooperativa de Sucre CECOSUC. Cumaná, Estado Sucre.

Fuente: Elaboración propia.

Del anterior diseño y posterior implementación del mismo se trazó como meta alcanzable: lograr que los miembros de los Comités de Educación afiliados a la Central Cooperativa de Sucre CECOSUC obtengan una formación y capacitación en materia de comunicación y relaciones interpersonales, a través de una mayor integración y participación de sus miembros y asociados y convertir a los miembros de la Central Cooperativa en multiplicadores de la información suministrada en los diferentes talleres de formación y capacitación a fin de que el proceso educativo se mantenga en el tiempo.

### **Momento Analítico: Logros obtenidos**

En este apartado se describen los logros obtenidos durante el desarrollo de las acciones planificadas. Es importante comentar que la ejecución de cualquier acción educativa se constituye en un momento conformante del proceso de intervención y además determinante del mismo. Se dice que es determinante, porque en ella se ponen a prueba no sólo los conocimientos en relación a la identificación de un problema, sino porque en ese momento se evalúa la capacidad profesional para vincular los conocimientos teóricos a la práctica, tomando en cuenta las necesidades y el punto de vista de los sujetos implicados, en este caso la necesidad de formación y capacitación de los cooperativistas.

Se realizaron tres (3) talleres, dirigidos a las diferentes cooperativas, iniciando en la Central Cooperativa de Sucre como sede principal, para luego trasladar la experiencia hacia otras sedes de las cooperativas afiliadas. Esta forma de trabajo permitió ir a otras localidades para acercar el proyecto a la gente e involucrarlas en el mismo. No fue una intervención centralizada ni enfocada a una sola cooperativa, sino que se desarrolló de forma descentralizada, recorriendo diferentes espacios y localidades en un trabajo activo con los miembros y asociados de la Central Cooperativa en la figura de los Comités de Educación, convirtiéndose estos últimos en la población meta.

En tal sentido y siguiendo la premisa anterior, el taller se realizó en tres lugares: en la sede de la Central Cooperativa de Sucre, en la Asociación Cooperativa Santa Cruz de Nurucual (Parroquia Raúl Leoni) y en la Cooperativa de Transporte Ayacucho de Cumaná. Todos tuvieron una

duración de 4 horas aproximadamente. Es importante comentar que en el primer taller realizado en CECOSUC participaron varios representantes de los Comités de Educación de diferentes cooperativas, entre las que se pueden mencionar: Cooperativa Montes, Fe y Alegría, Las Flores de Santa María de Cariaco, El Progreso, Mundo Nuevo, Villamar, El Tacal, Santa Cruz de Nurucual y La Trinidad. De esta forma se pudo multiplicar la información al mayor número de cooperativistas posible, debido a que los asistentes se comprometían a llevar la información a sus cooperativas, pues en esta sesión pudieron determinar y reconocer las fallas y fortalezas que tenían como organización y a nivel individual, y como las barreras en la comunicación habían afectado sus relaciones interpersonales dentro y fuera de ella.

El taller (en sus tres oportunidades) se llevó a cabo empleando una metodología de enseñanza-aprendizaje basada en ejercicios prácticos y vivenciales, resaltando y compartiendo las experiencias de cada uno de los participantes. La habilidad de comunicarse con claridad, con oportunidad y respeto nunca había tenido tanta importancia como en el momento de realizar estos talleres. Es por esto que los facilitadores se enfocaron en reforzar la capacidad existente en todos los participantes en cuanto a habilidades de comunicación; fortaleciendo el liderazgo, el trabajo en equipo y la confianza en sí mismos, virtudes emprendedoras que maximizan las posibilidades de alcanzar el éxito. La comunicación es un factor determinante que, si se fortalece, ayuda en la disminución de conflictos, en la eficiencia de la cooperativa y, en definitiva, en la satisfacción de los sujetos internos y externos de la organización.

Los participantes correspondientes al primer taller (Central Cooperativa de Sucre) afirmaron que una de las debilidades más comúnmente detectadas, entre los grupos de cooperativistas, es la imposibilidad de comunicarse con su equipo de trabajo en forma asertiva, lo que ocasiona una mínima retroalimentación para los miembros de las cooperativas, pérdida de oportunidades para lograr mejoras en el desempeño del equipo de trabajo. En este sentido, los facilitadores a través de la técnica de contrato de cambio en la fase de desarrollo del taller promovieron la oportunidad de transformar esta debilidad por medio de la capacitación teórico-práctica facilitada durante la disertación del mismo.

Es importante comentar que la comunicación es una base fundamental para la subsistencia de cualquier cooperativa. Es el intercambio de ideas el que hace que todo sea mejor y que se aprovechen los talentos, conocimientos, ideas y potencialidades que existen entre los miembros. Dentro de las asociaciones cooperativas, muchas veces se presentan inconvenientes, problemas o malentendidos, simplemente porque la comunicación no es buena, la información y la percepción que los asociados tienen de las directrices planteadas por los dirigentes, son insuficientes o inadecuadas.

Resulta idóneo comentar que el taller realizado en la cooperativa de Transporte Ayacucho fue muy gratificante en función a los resultados obtenidos: ésta cooperativa diariamente tiene un contacto con el público, debido a que prestan un servicio a la comunidad en general, dichas personas (choferes y colectores) deben tener habilidades y destrezas en el trato con las personas, cuestión que se logra con una comunicación asertiva y con un trato adecuado al momento de abordar y bajarse de las unidades de transporte, siendo importante la forma de expresarse del colector y el chofer, al igual que mantener un tono de voz adecuado y tomar muy en cuenta el ruido (música en los autobuses). Con los participantes de este taller se reflexionó en torno a las consecuencias de las barreras en la comunicación y el no mantener relaciones interpersonales adecuadas.

Las premisas del taller de comunicación y relaciones interpersonales recayeron en la intención de ayudar a los participantes a identificar las áreas en que fue necesario mejorar el desarrollo de las habilidades conductuales y comunicacionales, orientadas a resguardar la calidad de las relaciones interpersonales. El taller permitió que los participantes comprendieran mejor los factores que explican el comportamiento de las personas, al interior de las organizaciones cooperativas y grupos humanos en general, con ello fue posible mejorar la comunicación, la efectividad grupal e individual, canalizando las energías hacia espacios de mayor creatividad, automotivación y mejoramiento de sus relaciones interpersonales.

Las actividades que se llevaron a cabo en estos talleres fueron de tipo participativa: dinámicas grupales, técnicas de conducción grupal, juegos de roles, ejercicios de reflexión individual y colectiva (en cada una de las etapas de los talleres se realizaron técnicas de inicio, desarrollo y cierre). Los participantes tuvieron la oportunidad de evaluar su desempeño para tomar conciencia de sus habilidades y debilidades comunicativas, con el propósito de potenciar las primeras, para superar y convertir en fortalezas las segundas, cuestión que se logró cabalmente, al finalizar los talleres, dado que ellos empezaron a repetir en sus propias cooperativas los talleres que habían recibido durante el proceso de intervención.

Cabe agregar que en la ejecución de los tres talleres, se explicaron a través de ejemplos varios factores que intervienen en la efectividad de una persona en su proceso comunicacional, bien sea como emisor o receptor, entre los que se pueden mencionar, según Ariza (2005):

El tono de voz y la velocidad del habla: Cada ambiente y cada situación determinan un volumen de voz (más alto o más bajo), lo cual no implica que en ciertos momentos se pueda romper el clima reinante hablando más alto para causar impacto o imponer suposición. Todo radica en saber cuál es el momento oportuno para manifestarse.

La expresión corporal: El cuerpo también habla junto con la voz y éste tiende a tener más influencia que las palabras. Por ello, se debe atender a los gestos que se emiten cuando se conversa o se escucha.

La respiración: Muy pocas personas dan cuenta de su importancia, obviando que ésta también interfiere en la continuidad del discurso que se emite y hasta llega a expresar un estado de emoción o excitación, indicando el estado de ánimo y fuerza de intención de quien conversa (llámese emisor o receptor).

El arte de saber escuchar: El secreto de un buen comunicador no es ser interesante, sino estar interesado. Generalmente la mayor parte de las veces quien tiene el control de una conversación no es quien habla, sino quien escucha, es él quien tiene el poder de las palabras que otros expresan y decide cómo utilizarlas a su favor en el momento adecuado.

De forma general, los participantes de los talleres se sintieron agradecidos por la actividad realizada, obteniendo un aprendizaje significativo y haciendo hincapié en el dinamismo y profesionalismo con que se abordó la temática, cuestión que se puede evidenciar en las opiniones expresadas al final del feedback. Entre las temáticas abordadas en el taller estuvieron:

- Importancia de la comunicación y las cooperativas
- Componentes de la comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Elementos que facilitan la comunicación.
- Elementos que dificultan la comunicación.
- Actitudes que bloquean la comunicación.
- La retroalimentación.
- Las Relaciones interpersonales y de trabajo.
- Tips para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en las cooperativas.

La combinación de estos elementos resultó favorable, ya que permitió generar capacidad crítica, solidaridad entre los miembros del grupo, interacción, acción de conocer y de contribuir y sobre todo llegar a la autogestión. Por otra parte se buscó que los participantes identificaran los distintos niveles de la participación desde la perspectiva de Velázquez (1995), enumerándolos en cinco: "*Información, Consulta, Decisión, Control y Gestión*".

## Algunas Consideraciones Finales

Con la ejecución de la estrategia educativa se capacitó en el tema de comunicación y relaciones interpersonales a un número de 76 personas (27, 23 y 26 en cada taller, respectivamente) de diferentes cooperativas y se cumplió con la meta propuesta al inicio del proyecto. Con estos talleres se llevó a cabo un proceso para hacer cuestiones positivas en conjunto, transformando a los individuos de individualistas a cooperadores. Fue un proceso lento pero permanente, se trató de un cambio de actitudes y de la manera del Ser, se realizó entre personas que se animaron, dialogaron, reflexionaron, comprometieron y el trio de facilitadores ayudó a que se comunicaran abierta y familiarmente. En el marco de las acciones positivas desarrolladas se puede describir la siguiente tabla relacionada con acciones institucionales, materiales, financieras y humanas:

Tabla Nro. 3: Acciones positivas desarrolladas en el proyecto

INSTITUCIONALES	MATERIALES	FINANCIERAS	HUMANAS
<p>Las organizaciones cooperativas prestaron todo su apoyo en función de la realización de los talleres, por lo que no se considera que hubo limitantes desde la parte institucional.</p> <p>Sin embargo en cuanto a la convocatoria para los talleres hubo cierta debilidad, por tal motivo se debió re-planificar las fechas pautadas para cada taller.</p>	<p>No hubo limitantes, ya que se contó con los equipos necesarios para la facilitación de los talleres, al igual que con la reproducción de materiales informativos.</p>	<p>Todas las cooperativas se encargaron de gestionar los insumos y consumibles de cada taller (materiales informativos, refrigerios, transporte, entre otros). Por lo que no hubo limitantes de este tipo.</p>	<p>Los facilitadores de los talleres contaban con las herramientas, habilidades y destrezas necesarias para la realización de los mismos, en tal sentido no se encontraron limitantes humanas; también se contó con el asesor académico y el enlace institucional (Sr. Oscar Andradez).</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados.

La intervención realizada en Central Cooperativa de Sucre y sus cooperativas asociadas, se desarrolló y se ejecutó de forma exitosa, obteniendo resultados gratificantes para todos los actores involucrados. Es importante resaltar que el apoyo institucional (enlace institucional) es esencial para llevar a cabo dicha actividad, al igual que la disponibilidad de especialistas en el área para orientar el proceso. La motivación de las personas en participar en la intervención desde la perspectiva del Trabajo Social se debe fomentar despertando iniciativas de transformación dentro de sus organizaciones (poder de convocatoria). Es necesario que la planificación sea consecuente y se mantenga en el tiempo para llevar un orden de las acciones ejecutadas.

Como reflexión final las temáticas abordadas se convirtieron en acciones positivas para la comunidad cooperativa. Es importante reforzar otras áreas de interés (administrativa, contable, gerencial, entre otras) para la formación del colectivo, es decir, de los cooperativistas.

Implementar nuevos proyectos, programas de cambio o estrategias de transformación, exige contar con un buen sistema de comunicación tanto interno como externo. Por tal razón, para que no exista desunión en las cooperativas, se debe dar un manejo adecuado de la comunicación y de las relaciones interpersonales, que permita la integración y buena relación entre sus miembros. Todo esto repercutirá positivamente en todo sentido para la organización, especialmente en su aspecto económico y social

Se recomienda darle continuidad a los talleres de formación y capacitación y solicitar ante las autoridades encargadas de la CECOSUC el estudio de la posibilidad de incursionar en otras áreas de capacitación (contable, administrativa, entre otras). De igual forma, se recomienda crear una sistematización de la experiencia con el fin de tener un registro de todas las actividades que se llevan a cabo en los comités de educación de las diferentes cooperativas.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

- Alianza Cooperativa Internacional (1995) Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre la Identidad Cooperativa. En: ICA XXXI Congreso Manchester. UK.
- Ander-Egg, E. (1995). Diccionario del Trabajo Social. Editorial Lumen. Buenos Aires. Argentina.
- Ariza, M. (2005). Comunicación. Editorial Lumen. Buenos Aires. Argentina.
- Casique, E.; Fagiolo, M. y García, M. (2011). Formación y Capacitación en Materia de Comunicación, Gerencia del Conocimiento, Capital Social, Relaciones Interpersonales y Técnicas de Conducción Grupal, dirigido a los Miembros del Comité de Educación de las diferentes Cooperativas asociadas a la Central Cooperativa de Sucre (CECOSUC). Cumaná. Informe de Servicio Comunitario. Universidad de Oriente. Venezuela.
- Eroles, C. (2005). Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social. Editorial Espacio. Buenos Aires.
- Fontaines, T. (2012). Metodología de la Investigación. Pasos para realizar el proyecto de investigación. Jupiter Editores C.A. Caracas. Venezuela.

- Guzmán, G., Alonso, Y. y Sevilla E. (1994) Las metodologías participativas de investigación: el aporte al desarrollo local endógeno. Instituto de Sociología y Estudios Campesinos, ETSIAM, Córdoba.
- Hernández, M; León, M, Benito, D. (2008). "Representaciones Sociales de la Educación Cooperativa en el movimiento cooperativo venezolano". Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social. Año 8, Nro. 15. Enero-Junio. Universidad de los Andes. CIRIEC – Venezuela.
- Ley Especial de Asociaciones Cooperativas con su Reglamento. N° 38.975 julio. Caracas.
- Mantilla, L; Chacín, I. (2007). Habilidades para la vida. Manual práctico. Edit. Bilbao. Venezuela.
- Pineda, C. y Castillo M. (1999) Cooperativismo Mundial. 150 años. Buenos Aires.
- Tonon, G. (2005). Las Técnicas de Actuación Profesional del Trabajo Social. Editorial Espacio, Buenos Aires. Argentina.