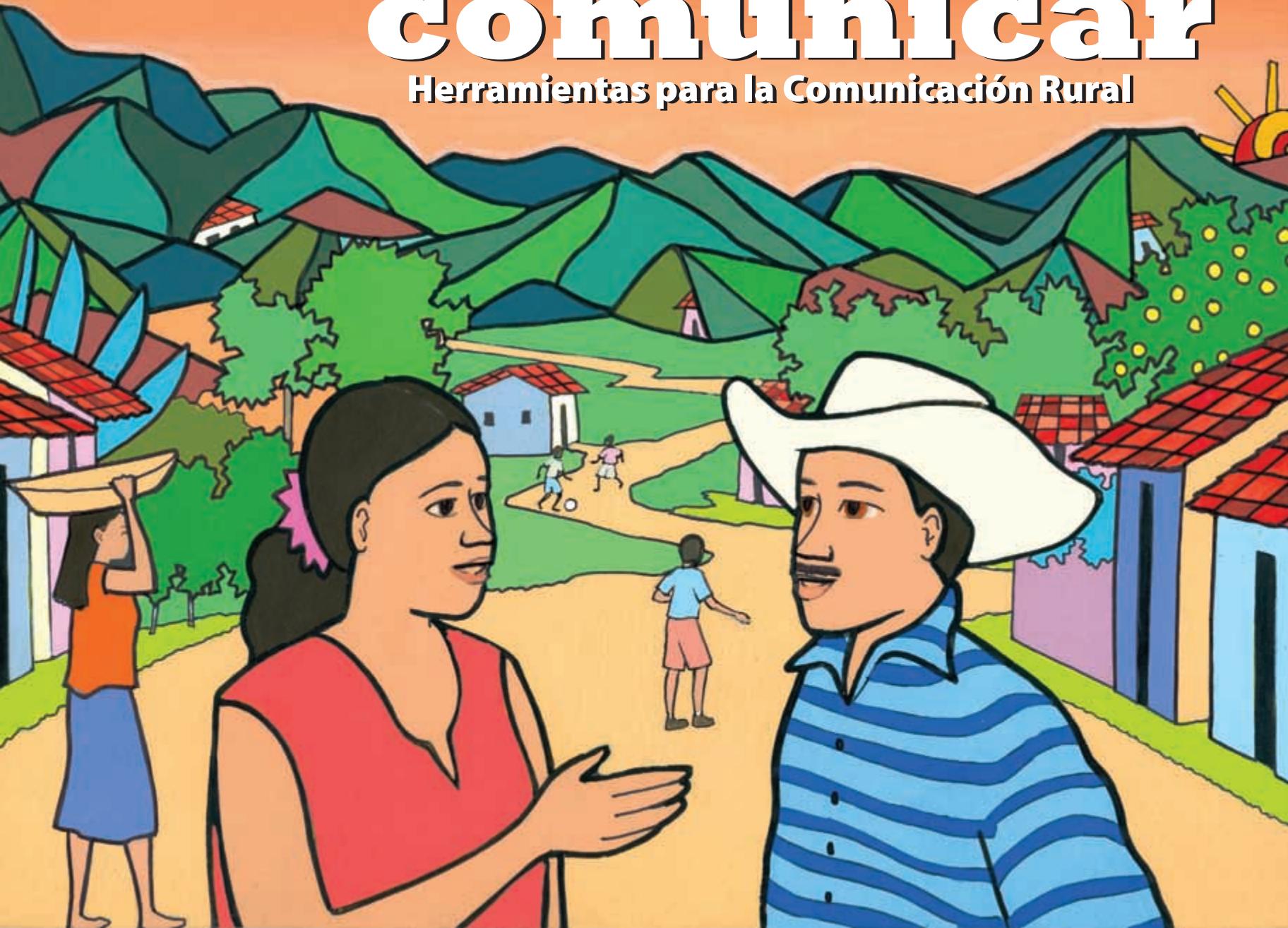


Ver, escuchar y... comunicar

Herramientas para la Comunicación Rural



N
302.3

N583 Nicaragua. Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza Ver, escuchar y... comunicar : Herramientas para la comunicación rural / CATIE. -- 1a ed.-- Managua :CATIE, 2010
119 p.:il., col

ISBN: 978-99924-968-4-8

1.COMUNICACIÓN INTERPERSONALES 2.COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
3.RADIO 4.FERIAS 5.CORREO ELECTRONICO 5.DESARROLLO RURAL

CATIE (Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza) es un centro regional dedicado a la investigación y la enseñanza de postgrado en agricultura, manejo, conservación y uso sostenible de los recursos naturales. Sus miembros son el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), Belice, Bolivia, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, República Dominicana, Venezuela y España.

Sede Central: CATIE 7170, Cartago, Turrialba 30501, Costa Rica
Tel.: (506) 2558-2000 • Fax: (506) 2558-2060

www.catie.ac.cr

Investigación y textos: Mercedes Campos Durán, Vanian Flores Paredes y Kattia Sedó Chavarría, SIMAS / Alvaro Espinosa Briceño, CATIE

Editores: Alvaro Espinosa Briceño, Mirna Barrios Aguirre, Unidad de Comunicación, Sede CATIE

Colaboración en textos: María Teresa Blandón

Fotografías: Alvaro Espinosa Briceño, Mirna Barrios Aguirre, José Gabriel Suchini, Archivo CATIE, Mercedes Campos Durán, Archivo FUNJIDES

Autor de historieta: Alvaro Espinosa Briceño

Adaptación y títulos de historieta: German Pomares Herrera

Dibujo de historieta: Alvhen's Rodriguez

Diseño gráfico: Enmente

Ilustración de portada y portada interna: Augusto Silva

Ilustraciones: Edgar Daniel Morales Zuleta

Índice

Primera parte: La comunicación para entendernos

Introducción 7

Tema 1. La buena escucha 8

Para entendernos mejor	11
La comunicación en el día a día	14
Hacia nuevas relaciones entre hombres y mujeres.....	20

Tema 2. La comunicación hacia dentro 26

¿Cuáles son nuestros públicos internos?	27
A. La comunicación entre el Consejo de Administración y los delegados, delegadas, socios y socias	29
B. La comunicación entre la gerencia y los delegados, delegadas, socios y socias.	35
C. La comunicación entre los técnicos y las técnicas con los socios y las socias ..	37
D. La comunicación entre los delegados, delegadas y los socios y las socias ..	39

Tema 3. La comunicación hacia afuera 42

Comunicándonos con los otros	43
¿Cuáles son nuestros públicos externos?.....	44
¿Qué son las alianzas?	48

Tema 4. El seguimiento 50



Segunda parte:

Herramientas de comunicación

Tema 5. Herramientas de la comunicación hacia adentro 58

A. La comunicación entre el Consejo de Administración y los delegados, delegadas, socios y socias	59
La invitación.....	59
La agenda	61
El acta.....	63
B. La comunicación entre la gerencia y los delegados, delegadas, socios y socias ..	66
Presentación multimedias (diapositivas o PowerPoint)	67
La circular.....	69
El volante	71
El informe financiero.....	73
El boletín	78
C. La comunicación entre los técnicos y los socios y socias	81
Los materiales educativos escritos: .	81
El folleto.....	83
El periódico mural	86
El afiche	89
El plegable o “brochure”.....	91
El rotafolio	93
El sociodrama.....	95
D. La comunicación entre los delegados, delegadas, y los socios y las socias	98
El formato de Ida de la Asamblea a los socios y las socias	98
El formato de Vuelta de los socios y las socias a la Asamblea	99

Tema 6. Herramientas de comunicación hacia afuera 100

La radio	101
Las ferias.....	103
La página Web	106
Correo electrónico	109
Sistemas de mensajería y llamadas por Internet	110
Teléfono celular o teléfono móvil	111

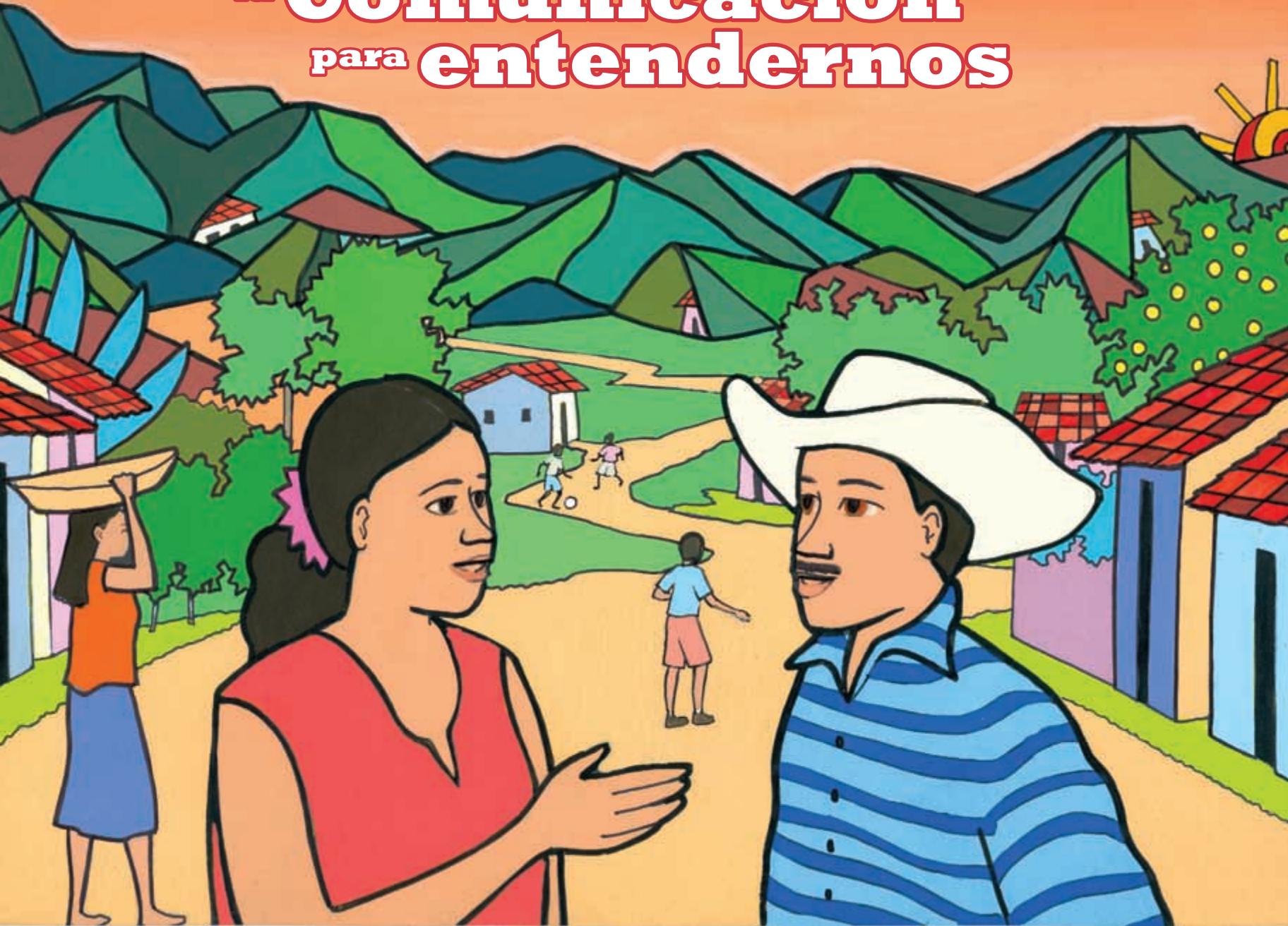
Tema 7. Herramientas de seguimiento..... 112

Buzón de sugerencias.....	113
Sondeo de opinión.....	115
Grupos focales	115
Formatos de evaluación	116

Bibliografía consultada 117



Primera parte la Comunicación para entendernos





Hortaliza de tomates en Valle de Esquipulas, Guatemala

Introducción

Este manual es una recopilación de reflexiones y pensamientos sobre la comunicación humana. Responde a la necesidad de crear una relación de diálogo a lo interno de las cooperativas, asociaciones y empresas productoras como parte de la búsqueda por desarrollar un estado de igualdad y democracia.

Propone herramientas para mejorar la comunicación en estas organizaciones y entre los distintos miembros, sean estos de los Consejos de Administración, la gerencia, los técnicos, los delegados y delegadas, los socios y socias y el mundo más amplio donde se relacionan, el mundo exterior, como las empresas, los clientes, los proveedores, el mercado....

El propósito de estas herramientas es que cada quien en su organización las haga propias, las implemente, adapte, renueve y ayude a las personas a participar en la toma de las decisiones que afectan su vida.

Finalmente, este manual surge de las voces de productores y productoras, que en el interés por informar a sus socias y socios se han visto limitados en comunicarse, porque a veces la manera de hacerlo no es la apropiada; a veces la solución está a la mano pero no es visible; y a veces oímos, pero no escuchamos. Es nuestro deseo que este manual sea fácil y comprensible, pero sobre todo, que guíe a sus usuarios a saber ver, escuchar y... comunicar.

Los autores



TEMA 1

La buena escucha



Un refrán Cheroqui expresa lo siguiente:

“¡Escucha! O tu lengua te volverá sordo.” Refiriéndose a la necesidad de aprender a escuchar a los demás y a la importancia de prestar atención a las voces que se alzan para demandar, reclamar, proponer y sugerir...

Y es que a veces oímos pero no escuchamos. ¿En qué reside la diferencia? Según la Real Academia Española, oír significa “percibir con el oído los sonidos” y escuchar es “prestar atención a lo que se oye”. Es decir, oír es algo que sucede independientemente que no pongamos atención, mientras que escuchar es algo que se hace intencionalmente y que implica la disposición de oír y entender.

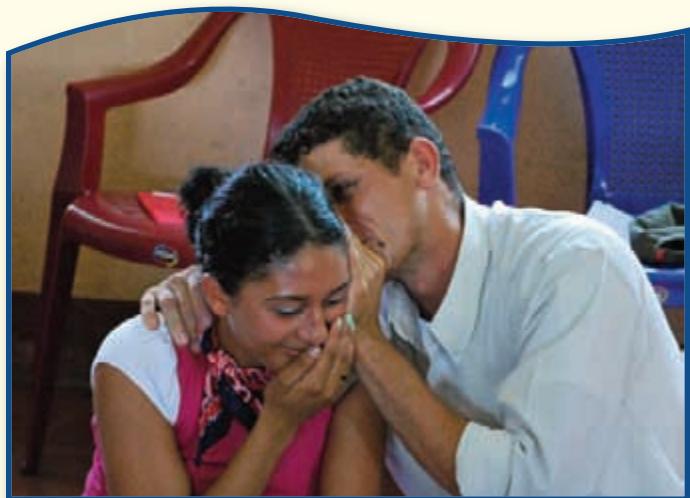
Se dice, que la principal condición para que dos personas que conversan puedan comunicarse, es que mientras una habla, la otra escucha.

Ya lo decía el sabio griego Plutarco: “Para saber hablar es preciso saber escuchar”. Porque saber escuchar es tener la voluntad en aceptar que el otro tiene derecho a ser escuchado y a recibir una respuesta. Resumiendo, para oír no se requiere la voluntad, para escuchar sí.

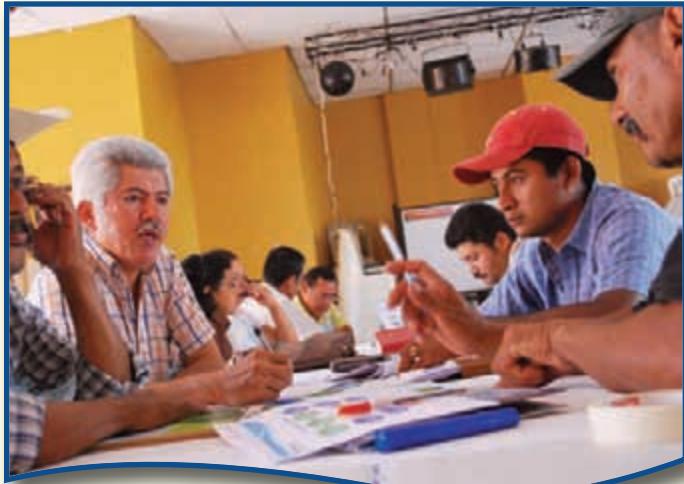
Escuchar, es también un proceso que nos lleva a la reflexión; es una acción por la cual una persona intenta repetir y aclarar lo que considera que la otra persona está diciendo y que poco a poco supone callar — dar tiempo — oír— querer entender — preguntar — sugerir... y de nuevo callarse.

Todas las personas que nos relacionamos necesitamos comunicarnos. Y para comunicarnos tenemos que saber escuchar, sea en la familia, la comunidad, la cooperativa o el país. En el camino a la buena escucha, este manual nos enseña el significado de la comunicación, sus barreras y algunos consejos para lograr el entendimiento con quienes nos relacionamos día a día.

“**Se dice, que la principal condición para que dos personas que conversan puedan comunicarse, es que mientras una habla, la otra escucha**”



Socios y socias de cooperativas en Jinotega y Nueva Segovia, Nicaragua, juegan la dinámica “el teléfono descompuesto”



Socios y socias de asociaciones de Guatemala, Honduras y El Salvador, participan en talleres de aprendizajes en Esquipulas, Guatemala y Metapan, El Salvador

¿Por qué nos comunicamos?

A través de la comunicación las personas logramos la convivencia, la construcción de un conocimiento y una cultura que permite enfrentar la vida.

La comunicación facilita la participación en procesos que incluyen prácticas para mejorar la calidad de nuestras vidas, sean organizativas, sociales, de innovación tecnológica o productiva.

La falta de participación es una de las dificultades que enfrentamos a la hora de desarrollar cualquier esfuerzo social o colectivo; las cooperativas no escapan a eso.

En esta publicación encontrarás herramientas que no son nuevas pero que, en conjunto, pueden mejorar la comunicación permitiendo que la información fluya de ida y de vuelta. Algunas herramientas posiblemente las reconocemos en nuestras asociaciones, otras en las organizaciones con las que nos relacionamos. Lo principal es tener presente que la comunicación es un asunto de **poder** y de voluntad de escuchar a los otros.

“ A través de la comunicación las personas logramos la convivencia, la construcción de un conocimiento y una cultura que permite enfrentar la vida ”

Para entendernos mejor

¿Qué significa comunicación?

La palabra comunicación viene del latín *comunicare*, que tiene dos significados: poner en común y compartir.

Hay un antiguo refrán que dice:

Si querés enseñar latín a Pedro, primero debes conocer a Pedro.

Uno de los esfuerzos que debemos realizar para mejorar la comunicación es conocer a las personas con quienes trabajamos.

¿Quiénes son? ¿Qué hacen?

¿Cómo se comunican entre ellos?

Por lo tanto, es importante que estemos al tanto de los **lenguajes y mensajes**.





Los lenguajes y mensajes

A pesar de que nos esforzamos por hacer afiches o folletos bonitos, periódicos murales o boletines, muchas veces no son leídos por aquellos con quienes queremos comunicarnos, dialogar, informar o invitar a participar.

A veces esto sucede porque no tomamos en cuenta el **lenguaje** y los **mensajes** que las personas manejan y disfrutan.

El **lenguaje** es amplio y puede ser hablado o escrito, pero también hay otros lenguajes producto de lo que miramos, escuchamos y sentimos en la vida cotidiana, como la música, el baile, los gestos que hacemos con las manos, las coplas, los dichos y los refranes.

El **mensaje** es “el conjunto de signos, señales o símbolos” del lenguaje. Podemos decir que hay un mensaje campesino, que incluye su manera de hablar, de vestirse y celebrar. Hay una manera de celebrar de los ganaderos, y otra de los aficionados en un partido de béisbol. Los médicos tienen otra manera para comunicarse entre ellos, y cuando lo hacen con sus pacientes, a veces no se entiende. Hay mensajes que usan los jóvenes y esta manera de hablar muchas veces tampoco la entendemos.

A la hora de comunicarnos, sea de manera hablada, escrita o visual, debemos tener en cuenta ese lenguaje local y mensajes con los que las personas disfrutan y se comunican con facilidad.

La comunicación hacia adentro de la cooperativa o asociación ocurre a través de aquellos informes, reuniones, asambleas y pláticas entre los miembros. Son todos los momentos o espacios en los que se comparte la información de “la gran familia”, o sea, todos y todas las que conformamos la cooperativa o empresa.



La comunicación a lo interno de las cooperativas ayuda a:

- ✓ Promover el trabajo cooperativo
- ✓ Fortalecer la organización
- ✓ Capacitarse
- ✓ Estar informados
- ✓ Participar en las decisiones de la cooperativa
- ✓ Discutir propuestas
- ✓ Tomar nuevos compromisos
- ✓ Entenderse mejor



A la hora de comunicarnos,
sea de manera hablada, escrita o visual,
debemos tener en cuenta
el lenguaje local



La comunicación en el día a día

En las comunidades, a diario se dan distintas formas de comunicación: conversaciones, pintas en las paredes, avisos en la pizarra, reuniones informales en fiestas, mercados y encuentros.

En este conjunto de situaciones unos se comunican con otros de manera espontánea y por distintas razones, opiniones o sentimientos. Muchas veces hay diferencias grandes entre las opiniones de estas personas, hay conflictos e incluso se llega a la violencia.

Si queremos establecer un diálogo, es importante conocer bien a las personas con las que trabajamos y sus modos de comunicarse.

¿Tiene usted problemas de comunicación?

Aquí hay algunos elementos para analizar, antes de empezar nuestro diálogo con la comunidad.

Primero hay que preguntarse:

- ✓ ¿De dónde sale la información?
- ✓ ¿A dónde llega esa información?
- ✓ ¿Cómo circula esta información?

La comunicación es una construcción de relaciones en las que se comparten ideas para el entendimiento; por eso se habla de un diálogo. Cuando este diálogo falla, hablamos de "problemas de comunicación".

Es necesario aclarar que en un diálogo o interacción de ideas en el que hablamos para entendernos, podemos llegar a un acuerdo con la otra persona. Pero también suele suceder que a pesar de escuchar al otro, no lleguemos a ningún entendimiento.





Presentación durante Feria del Café en El Paraíso, Honduras

¿Qué cosas dificultan la comunicación?

“Dicen que lo hablado es lo entendido”, pero cuando en una conversación o discusión entre dos o más personas, hay alguien que se siente “perdido”, que no entiende lo que dicen, es necesario averiguar el porqué. Generalmente esto suele ocurrir debido a las **barreras de la comunicación**. Veamos algunos ejemplos de barreras que podemos resolver con facilidad:

- ✓ Si hay música a todo volumen o mucho ruido en un lugar cerrado, se nos hará difícil entender a nuestro acompañante. Bajemos el volumen.
- ✓ O lo contrario, si estamos lejos de la persona que habla, acerquémonos a ella.
- ✓ Si la persona que habla es de voz bajita, pidámosle que por favor hable un poco más alto.
- ✓ Si estamos cansados o con sueño, será más difícil poner atención.
- ✓ Si estamos en una asamblea y hay poca luz y ventilación, también será difícil concentrarnos en lo que nos informan.



Existen otros tipos de barreras un poco más complejas, pero que al igual que las primeras, podemos hacerle frente:

- ✓ La **educación o nivel cultural**. Si la persona que nos habla utiliza un lenguaje muy académico o es muy enredado para explicar conceptos o significados, difícilmente le entenderemos. Por lo cual debemos pedir por ejemplo a quien habla, que se explique mejor y trate de usar términos sencillos.
- ✓ La **distancia** no facilita la efectividad de nuestros mensajes a la membresía, y más cuando se encuentran en lugares apartados.
- ✓ Si la información no llega a **tiempo**, por ejemplo el precio del café o de las cebollas, perdemos la oportunidad de realizar negocios.
- ✓ La **tecnología**. Al no disponer de una computadora y de un servicio de Internet, se limita comunicarnos, por ejemplo, con compradores u otros socios.



Resumiendo, la distancia, la educación, el tiempo y la tecnología pueden marcar la diferencia para entendernos, usar información oportuna y tomar decisiones. Si además de usar el teléfono para acortar la distancia, utilizaremos también otras tecnologías de la información como la radio o el Internet, nuestras comunicaciones podrían mejorar y a la vez sortear esas barreras comunes en el día a día.



Algunos medios útiles para comunicarnos:

- ✓ La radio
ver 2da PARTE en la pág. 101
- ✓ Página Web
ver 2da PARTE en la pág. 106
- ✓ Correo electrónico
ver 2da PARTE en la pág. 109



Ida y vuelta

En las organizaciones lo común es que la circulación de la información se oriente en un solo sentido; puede ser del Consejo de Administración a los socios y socias, o de la gerencia a los técnicos. Esta información enviada de un miembro a otro, va en una sola dirección.

¿Cuál es la limitación de esta manera de comunicarse? La desventaja es que no logra establecer un diálogo, y quien recibió la información no logra hacerse escuchar, ni encontrar una respuesta para sí.



“ A diferencia de la información que va en una sola dirección, la comunicación de ida y vuelta, permite establecer el diálogo y la escucha entre dos o más personas ”

¿Qué facilita la comunicación de ida y vuelta?

- ✓ Compartir información
- ✓ Coordinar
- ✓ Resolver conflictos
- ✓ Establecer compromisos
- ✓ Llegar a acuerdos
- ✓ Opinar
- ✓ Indagar
- ✓ Intercambiar ideas y conocimientos
- ✓ Aprender en colectivo
- ✓ Construir un conocimiento de manera colectiva



Cuando platicamos la comunicación viaja en los dos sentidos, pero es necesario saber escuchar

Hacia nuevas relaciones entre hombres y mujeres

Miles de hombres y mujeres viven en condiciones de pobreza. En el caso de las mujeres, la pobreza se ve agravada por la discriminación.

Existen miles de mujeres rurales que no cuentan con una parcela propia para trabajar, que reciben créditos más pequeños porque no tienen garantías propias. Pero casi el 40% de todos los hogares están sostenidos únicamente con el trabajo de una mujer.

Por si fuera poco, miles de mujeres sufren todo tipo de violencia que nos les permite vivir una vida tranquila, segura y saludable.

Para salir de la pobreza es necesario que hombres y mujeres tengamos iguales derechos y oportunidades. Por eso debemos cambiar formas de pensar y de actuar que pone a los hombres en ventaja frente a las mujeres.

La buena comunicación entre hombres y mujeres nos ayuda a entender que hay injusticias que debemos cambiar para favorecer el bienestar de todas y de todos sin discriminación.

En el caso de la violencia contra las mujeres, los medios de comunicación muchas veces presentan los hechos violentos con comentarios como si fuera para la diversión y el entretenimiento de las familias. También ponen canciones que refuerzan la idea de que los hombres son muy machos con las mujeres, porque las dominan.



“ Una cooperativa o asociación debe reconocer que las mujeres, al igual que los hombres, tienen derecho a la tierra, al crédito, a la asistencia técnica y a participar en los programas de desarrollo económico que fomentan las instituciones ”



Las cooperativas y asociaciones han asumido el compromiso de promover iguales derechos y oportunidades para mujeres y hombres, porque solo de esta manera podremos tener una sociedad más justa; a esto es lo que se le llama **trabajar con enfoque de género**.

Para lograr el desarrollo de una sociedad, una comunidad, una cooperativa o asociación debe haber un equilibrio entre sus socios y socias, por tal razón se hace necesario desarrollar las mismas capacidades y oportunidades para que tanto los hombres como las mujeres tengan la libertad y la capacidad de elegir y decidir de manera estratégica y positiva sobre sus condiciones de vida.

Es decir, que se debe reconocer que las mujeres, al igual que los hombres, tienen derecho a la tierra, al crédito, a la asistencia técnica y a participar en los programas de desarrollo económico que fomentan las instituciones del estado.



Socias del Colectivo
de Mujeres Emprendedoras,
COMUJEN, Jinotega,
Nicaragua

Las cooperativas en la búsqueda de oportunidades para las mujeres y jóvenes cuentan con proyectos de crédito para financiar cultivos en pequeñas parcelas, abrir una pulperia o establecer huertos familiares. Sin embargo, aún cuando la gran mayoría de las mujeres trabajan a la par de sus compañeros o maridos, no están asociadas a las cooperativas porque no son las dueñas legales de la tierra. Los títulos de propiedad en muchos casos están a nombre de un hombre de la familia, ya sea su compañero o marido, su padre o hermano.

Si la mujer no es socia, no puede participar de las decisiones de la cooperativa, ni desempeñar ningún cargo en el Consejo de Administración, estructura que conduce la vida de la asociación o cooperativa.

En el caso de las y los jóvenes de algunas de las cooperativas o asociaciones, pasa algo parecido. Reciben ciertos beneficios como el de las becas para estudios, trabajan en la producción y en tareas de apoyo a su organización; pero a la hora de opinar y decidir, no son tomados en cuenta.

Hombres y mujeres dentro de nuestras cooperativas y asociaciones debemos compartir responsabilidades, pero también la toma de decisiones y beneficios que obtengamos del trabajo compartido, tanto en la parcela como en la casa. De esta manera se podrá promover una verdadera democracia.



El Chisme

Adaptación y títulos por
Germán Pomares Herrera

Historia original:
Álvaro Espinosa B.



Es una gran ocasión cuando se puede bajar de la finca para saber cuánto se ganó y calcular lo que se puede hacer en la siguiente cosecha.



En la Cooperativa Tierra Verde, su presidente conversa con el administrador.



¡Fíjese, Rigo, que con medio año de producción, los socios de la Cooperativa del Valle ya pagaron sus deudas!



¿O sea que con la producción les alcanzó para pagar la deuda, Roberto?





**Usted sabe amigo
que las malas noticias
corren rápido,
sobre todo
cuando tocan
el bolsillo
de la gente
honrada.**



**Es que cuando el río suena
es porque piedras trae...
Bueno, al menos eso creen
los socios y las socias que
por si las moscas,
han salido a las calles
entre tanto chisme.**





La cooperativa quebró, porque se compraron una avioneta y el administrador se escapó con la secretaria y todo el dinero de la caja fuerte.



¿Quién les dijo eso?



Yo... Es que lo escuché hablar de vender nuestra producción para salir de deudas...



Eso es lo que yo digo,
"No hay palabra mal dicha,
sino mal interpretada..."



Me refería a los cooperativistas del Valle que tuvieron un año tan bueno, que usaron la mitad de su producción para salir de deudas.

TEMA

2

La comunicación hacia dentro





Asamblea General de socios y socias en Jinotega y en Nueva Segovia, Nicaragua

¿Cuáles son nuestros públicos internos?

Público interno es el grupo de personas que forman una organización, sea asociación o empresa. Es como la gran familia de una cooperativa. Así que según el tipo de información que interesa enviar, es necesario conocer a cada uno de los diferentes públicos.

Principales públicos:



- ▶ los socios y las socias
- ▶ los delegados y las delegadas
- ▶ el consejo de administración
- ▶ los comités
- ▶ los técnicos
- ▶ la gerencia

“Es importante clasificar y distinguir a los diferentes públicos internos, ya que permite aclarar qué tipo de mensaje se enviará, pues no es lo mismo escribir para la gerencia que para los socios y las socias”



También, es importante considerar como parte de los públicos internos a las familias de los socios y las socias, principalmente aquellos quienes están organizados por medio de programas: por ejemplo, un colectivo de mujeres que produce y vende una marca de un producto específico, así como los y las jóvenes beneficiados por un curso o una beca de estudios; todos y cada uno directa o indirectamente, comparten, se relacionan y se identifican con la cooperativa.

A

La comunicación entre el Consejo de Administración y los delegados, delegadas, socios y socias

Si nos ubicamos en una asociación o cooperativa, la autoridad máxima es la Asamblea de socios y socias, que en algunos casos son representados por delegados o delegadas. La Asamblea elige al Consejo de Administración para que les represente por un período determinado. Los socios y las socias, para participar y respaldar al Consejo de Administración, deben conocer cuál es la situación de la cooperativa.

Es decir que el Consejo de Administración debe tener buena comunicación con los socios y socias, delegados y delegadas. Así mismo, los miembros de la organización deben tener buena comunicación con el Consejo de Administración.

“ Los socios y las socias, para participar y respaldar al Consejo de Administración, deben conocer cuál es la situación de la cooperativa ”



Asamblea General de delegados y delegadas, socios y socias, en Nueva Segovia, Nicaragua y en Camotán, Guatemala



Talleres con socios y socias, en El Paraíso, Honduras y en Zarcero, Costa Rica

Cada uno de los miembros del Consejo de Administración, además de tener responsabilidades en dirigir la cooperativa, deben realizar tareas como comunicadores para:

- ✓ Mantener informados a los miembros de lo que sucede en la cooperativa
- ✓ Comunicar a los miembros las decisiones que se toman en nombre de la cooperativa o asociación
- ✓ Preguntar a los socios y socias para conocer su opinión sobre algún aspecto de interés para la cooperativa
- ✓ Convencer a socias y socios de tomar determinado riesgo
- ✓ Rendir informes
- ✓ Divulgar los logros



Para no decidir a ciegas

Todos los socios, socias, delegados y delegadas, tienen derecho a saber cómo anda la cooperativa o la asociación. El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de informar sobre la situación de la organización. Para esto, cada año hay dos momentos importantes para todos: **al inicio y al final del año.**

Al inicio del año

Todo socio de la cooperativa necesita saber: ¿Qué es lo que la cooperativa se propone realizar durante el año?

La respuesta a esta pregunta está recogida en el plan del año. Para llevar adelante este plan en el año, se necesita la participación de todos los socios y las socias. Su planificación es una responsabilidad del Consejo de Administración o Junta Directiva con el apoyo de la administración y los técnicos.

Para conocer cada uno de los compromisos del plan es necesario que el Consejo de Administración convoque a una asamblea al inicio del año. Los socios, socias, delegadas y delegados en la Asamblea, una vez que conocen el plan del año, deben ponerse de acuerdo para aprobarlo o rechazarlo en la asamblea.

Un trabajo antes de la asamblea es que socios y socias conozcan las metas y compromisos al detalle; sólo así podrán llegar a la asamblea a dar su opinión y su voto.

“ Estar informados es la clave para que todos los miembros de la cooperativa puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones ”



Asamblea General de delegados y delegadas en Nueva Segovia, Nicaragua

Al final del año

Al final del año se necesita saber: ¿Qué resultados obtuvo la cooperativa con el trabajo realizado durante el año? La respuesta a esta pregunta está recogida en el Informe Final del Año que la administración, junto al Consejo de Administración, rinde a los socios y las socias. Este puede ser aprobado o rechazado por los socios, socias, delegados y delegadas.

Tanto en el plan como en el informe final, los socios, socias, delegadas o delegados, deben conocer la información clave, escrita con palabras sencillas.

Estar informados es la clave para que todos los miembros de la cooperativa puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.



¿Cómo informar a los socios?

El Informe Anual es de especial importancia porque permite conocer el estado en que está la cooperativa, cierra un año de trabajo de esfuerzos en común, así como, saber en qué situación está para enfrentar el nuevo año.

Los resultados deben estar organizados con sencillez para ser comprendidos y analizados por los socios y las socias, por ejemplo:

- ✓ ¿Qué se logró de lo que la cooperativa se propuso para el año?
- ✓ ¿Cuáles fueron los resultados de las gestiones que se hicieron?
- ✓ En lo productivo, hay que dar cuenta de los costos de producción, lo que se produjo, la calidad lograda, lo que se vendió, lo que queda.
- ✓ ¿Cómo están los convenios que realizaron?
- ✓ ¿Cuál es el estado de avance de los convenios?
- ✓ ¿Cómo están las aportaciones de los socios y las socias?



Gerente y Presidente de Junta Directiva,
rinden informe, respectivamente, a socios y socias



- ✓ ¿Cuál es la situación de los créditos?
- ✓ ¿Cuál es el resultado de las becas?
- ✓ ¿Cuál es la situación de las deudas y cuentas por pagar?
- ✓ ¿Qué ganó la cooperativa?
- ✓ El estado legal en que se encuentra la cooperativa, si está al día.
- ✓ ¿Con qué patrimonio cuenta la cooperativa actualmente?
- ✓ Presentar los movimientos de las libretas del banco y los movimientos de la cuenta.



Algunas herramientas para útiles informar a los socios:

- ✓ Redacción del Plan Anual
- ✓ Planificación de trabajo
- ✓ Redacción del Informe Financiero



Ver 2da PARTE Informe Financiero en la pág. 73

B

La comunicación entre la gerencia y los delegados, delegadas, socios y socias

La gerencia es un enlace entre la administración de la cooperativa y los socios, y entre los socios y el Consejo de Administración.

La comunicación de la gerencia y los miembros debe de ser directa, ya que la gerencia brinda a los socios y socias la información de cómo está la cooperativa en la parte financiera y en sus relaciones internas y externas.



En el trabajo diario de la gerencia y la comunicación con los miembros se desarrollan actividades como los siguientes:

- ✓ Avisar a los miembros los cambios en la cooperativa, avances en el desarrollo de proyectos y el funcionamiento de las relaciones del personal y de los equipos de trabajo.
- ✓ Apoyar a las otras áreas de la cooperativa en la organización de las capacitaciones, talleres y eventos que son de beneficio para los socios y socias.
- ✓ Apoyar al Consejo de Administración en facilitar el entendimiento de información que puede ser difícil de comprender para los miembros, como son los estados financieros y auditorías.
- ✓ Durante el período de cosecha, la gerencia busca cómo lograr el mayor volumen de acopio, por lo que recurre a mensajes vía telefónica, por escrito y cuñas de radio para los socios y socias.



Ningún grupo se puede desarrollar sin comunicarse. El intercambio de información permite a todos los socios y socias conocer la situación de su organización.

La gerencia selecciona la manera en que envía el mensaje, ya sea una carta, un memorándum o una circular. El mensaje debe de ser corto, sencillo, claro y directo.



Algunas herramientas útiles para la gerencia, delegados, delegadas, socios y socias:

- ✓ Invitaciones
- ✓ Agendas
- ✓ Informes
- ✓ Rotafolios
- ✓ Periódico mural
- ✓ Folletos



*Ver 2da PARTE La invitación en la pág 59
Ver 2da PARTE La agenda en la pág. 61
Ver 2da PARTE El rotafolio en la pág. 93*

C

La comunicación entre los técnicos y las técnicas con los socios y las socias

El técnico o la técnica es un enlace entre la administración de la cooperativa y los socios, y entre los socios y la Administración. Una de sus funciones es la comunicación.

El técnico debe conocer la comunidad, la realidad y la cultura de las personas. Entre las responsabilidades le corresponde organizar capacitaciones y reuniones; preparar charlas, días de campo e intercambios; organizar ferias; dar seguimiento a los acopios y, en fin, canalizar los servicios que brinda la cooperativa a los socios y las socias.

Para estas acciones se requiere preparar agendas e invitaciones, redactar informes y aportar para la elaboración de folletos, rotafolios, papelógrafos, plegables, periódicos murales y más.

Son diversas y numerosas las tareas que realiza el técnico y en las que requiere ser un excelente comunicador, tanto en su trabajo como capacitador, como a la hora de llevar desde la gerencia y Consejo de Administración información hacia los socios.



Técnicos relizan capacitaciones de campo en Nicaragua y El Salvador

Un técnico se relaciona con todo el mundo:

Los técnicos o las técnicas	----->	socios y socias
Los técnicos o las técnicas	----->	delegados y delegadas
Los técnicos o las técnicas	----->	inspectores
Los técnicos o las técnicas	----->	gerencia
Los técnicos o las técnicas	----->	Consejo de Administración
Los técnicos o las técnicas	----->	proveedores de servicio



En términos de aprendizaje, se dice que la mayor parte de lo que sabemos se adquiere por la vista. Otra parte es por el oído y relativamente poco por los otros tres sentidos; de ahí la importancia de utilizar ayudas visuales en el proceso de comunicación.

Es importante que, como técnicos capacitadores, tomemos en cuenta una serie de herramientas que ayuden a facilitar el proceso de comunicación, sin olvidar que el éxito de la capacitación está en la planificación o programa metodológico que guíe de manera general la capacitación.

Algunas herramientas útiles:

- ✓ Folletos
- ✓ Rotafolios
- ✓ Periódico mural
- ✓ Plegable



*Ver 2da PARTE El folleto en la pág. 83
Ver 2da PARTE El periódico mural en la pág. 86
Ver 2da PARTE El plegable en la pág. 91*

D

La comunicación entre los delegados, delegadas y los socios y las socias



Asamblea General de delegados y delegadas en Nueva Segovia, Nicaragua

En el Artículo 64 de la Ley General de Cooperativas No. 499 de Nicaragua, dice que “En las sesiones de la Asamblea General de Asociados no se admitirá voto por poder, pero cuando el número de asociados fuera superior a cien o éstos residieran en localidades distantes o cuando su realización implicare gastos excesivos, en consideración a los recursos de la cooperativa, la Asamblea General de Asociados será integrada por los delegados electos conforme el procedimiento previsto en el Estatuto y su Reglamento.” En relación al artículo sobre los delegados y delegadas, otras leyes de Centroamérica, se expresan de similar manera.

Es decir, que en aquellas cooperativas o asociaciones con un número de socias y socios mayores a los 100 miembros, es necesario utilizar la figura del delegado y delegada para representar a las asociadas y los asociados de sus respectivas comunidades.

“El delegado o la delegada debe ser fundamentalmente el puente que une y comunica al Consejo de Administración con las socias y los socios, y viceversa”



Los delegados deben ser elegidos en asamblea por los asociados a partir de algunos criterios generales:

- ✓ La cantidad de socios y socias de una comunidad o comarca a la que representaría
- ✓ el nivel de liderazgo demostrado en relación a su comunidad o comarca
- ✓ las capacidades que se requieren para cumplir con esta función
- ✓ el nivel de compromiso para trabajar de manera voluntaria;
- ✓ la honestidad y responsabilidad
- ✓ el espíritu democrático
- ✓ buen comunicador o buena comunicadora.

¿Cuáles son las principales funciones que desempeñan los delegados y las delegadas?



- ▶ Asistir y representar a los socios y las socias en talleres, reuniones, asambleas ordinarias y extraordinarias
- ▶ Representar a la cooperativa en su territorio
- ▶ Votar en representación de sus socios y socias, durante la toma de decisiones
- ▶ Conocer el reglamento de cooperativas y sus funciones
- ▶ Recomendar nuevos ingresos de socias y socios
- ▶ Proponer el retiro de un socio o una socia
- ▶ Registrar la información tratada en la Asamblea y luego darla a conocer a los socios y las socias
- ▶ Convocar oportunamente a los socias y las socias a reuniones por territorios o comunidades, especificando fecha, lugar y hora