

# SISTEMATIZACIÓN: FORTALECIMIENTO SOCIAL, ECONOMICO Y DE RELACIONAMIENTO DE ORGANIZACIONES DE BASE DE LA COMUNA UNO DE YUMBO



FUNDACIÓN BAVARIA



**CORPO**  
Emprendiendo Ideas Brillantes



# Agradecimientos

A RedEAmérica por hacer posible un programa y una oportunidad tan importante como PorAmérica.

A la Alianza de Fundaciones Empresariales de Yumbo, y en especial a la Dra. Rubiela Poveda, sin su acompañamiento no hubiese sido posible desarrollar este proyecto con resultados tan exitosos.

A la Fundación Foro por Colombia, a Cedecur, y a la consultora Diana González, sus conocimientos, sus asesorías, lograron cambios que no olvidaremos.

A todos los asociados de Corpouno que asistieron a capacitaciones, hicieron parte de este proceso y hoy reflejan los resultados de este esfuerzo.

Yo soy

**CORPO**  
Emprendiendo Ideas Brillantes



“

¡Acompáñame en esta experiencia de recordar todo lo que ha sido el proyecto de Corpouno apoyado por PorAmérica!

# Introducción

El proyecto “FORTALECIMIENTO SOCIAL, ECONÓMICO Y DE RELACIONAMIENTO DE ORGANIZACIONES DE BASE DE LA COMUNA UNO DE YUMBO” ejecutado por la Corporación CORPOUNO, hace parte de las apuestas más significativas en Latinoamérica para promover el Desarrollo de Base como estrategia de superación de la pobreza: el Programa PorAmérica.

PorAmérica, es una iniciativa de la Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales – RedEAmérica, que busca generar mejores condiciones organizativas y de ingresos económicos en las comunidades más vulnerables, a través de proyectos formulados y liderados por las Organizaciones de Base, contando con el acompañamiento permanente de las entidades de RedEAmérica.

Corpouno es una de las Organizaciones de Base que en Colombia ha asumido el reto de participar en PorAmérica con el apoyo de la Alianza Empresarial de

Yumbo integrada por las Fundaciones Smurfit Cartón de Colombia, Bavaria, Argos, Propal y la Empresa Ecopetrol, con el objetivo de mejorar los procesos productivos, administrativos, de autogestión y de relacionamiento con el entorno de Corpouno y tres de sus Organizaciones de Base afiliadas (Electroservicios del Valle, ABS profesionales, Telecentro).

Para el logro de este objetivo, nuestro proyecto se planteó cuatro resultados orientados al fortalecimiento organizativo y el mejoramiento de la capacidad para generar ingresos de Corpouno a través de:

- El Fortalecimiento del tejido social, de la unión y relacionamiento de los grupos asociados a la Corporación;
- El mejoramiento de la calidad de productos y servicios de cuatro unidades productivas asociadas,
- El fortalecimiento de la capacidad de las cuatro unidades productivas para administrar sus empresas de manera eficiente y rentable.
- El Mejoramiento de la capacidad organizativa para desarrollar un proceso de evaluación, seguimiento y sistematización de su experiencia.

En esta última estrategia se inscribe esta publicación, producto del primer ejercicio de evaluación y sistematización que realizamos como Corpouno, con el fin de comprender nuestra realidad organizativa de manera crítica, participativa y

reflexiva, construyendo así una visión común de nuestra historia y futuro organizativo.

A través de este proceso, aprendimos cómo ejecutar un proyecto, y al mismo tiempo, sobre nuestra capacidad de generar conocimientos útiles y replicables para otras organizaciones que buscan liderar el desarrollo de sus comunidades, tal como Corpouno lo ha hecho por varios años. En este sentido, cada capítulo encierra una referencia a una lección aprendida desde la práctica y la visión de esta comunidad, la cual puede ayudar a otras organizaciones a entender sus propios procesos de fortalecimiento.

Esta preocupación por compartir nuestros aprendizajes, nos llevó a diseñar un documento amigable que capte el interés de aquellos que lo leen, y por eso nuestra sistematización es ante todo una historia contada por un personaje que todos diseñamos y que bautizamos como Corpouno. Este “cuento” de Corpouno, permite que otros vivan nuestra experiencia e incluso que puedan identificarse con ella en los diferentes capítulos de la publicación.

En el capítulo 1 - **Cómo comienza este cuento** -, nuestro personaje, cuenta cómo nace, por qué y cómo llega Corpouno a liderar un proyecto

en la Comuna Uno con el apoyo de RedEAmérica. Esta información nos da un contexto general de cómo nace el Proyecto.

Luego, en el capítulo 2 - **Cómo decidimos contarlo** -, Corpouno nos explica qué entendimos por sistematización, cuál fue nuestro modelo de sistematización en el Proyecto y para qué nos sirvió en la Organización.

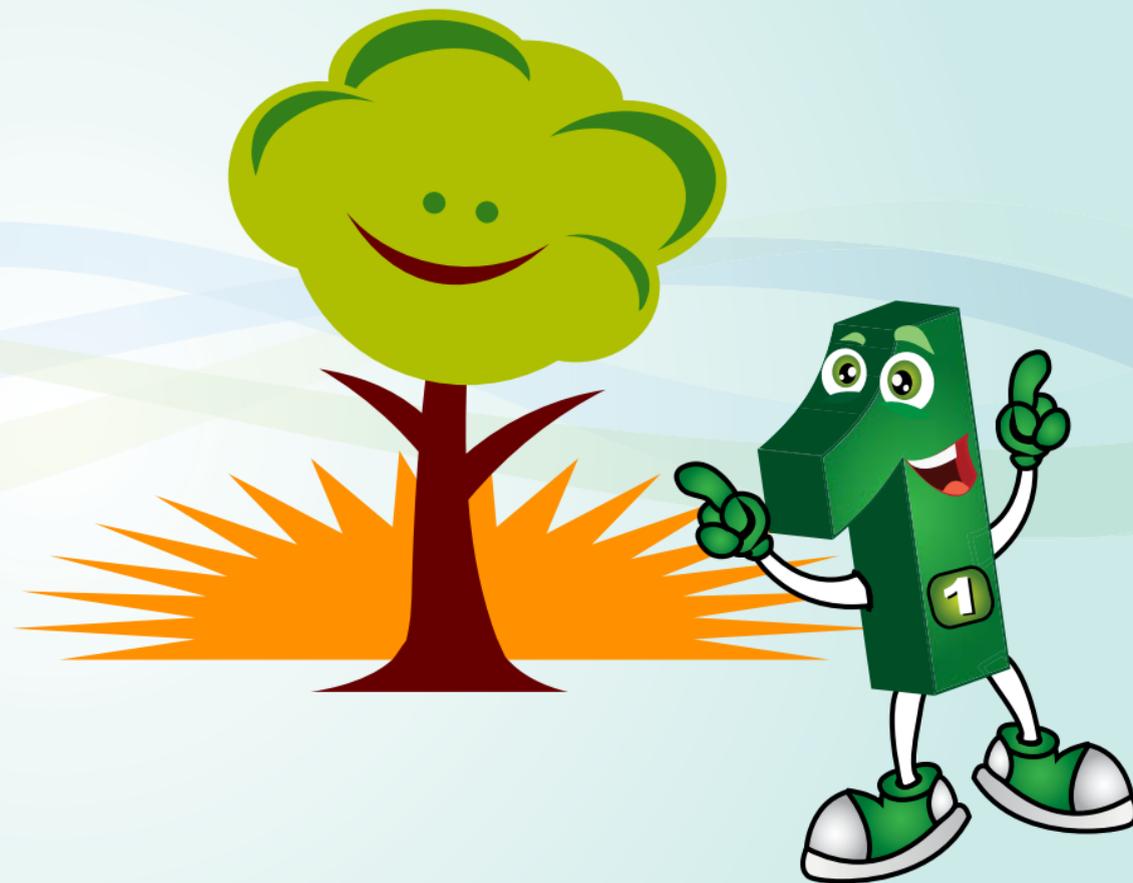
Con el capítulo 3 – **Cómo fuimos construyendo este cuento** -, describimos de manera sencilla cada uno de los momentos, actividades y estrategias que se realizaron durante el Proyecto para alcanzar sus resultados.

Cuando seguimos al capítulo 4 – **Cómo cambiamos** - profundizamos y hacemos evidente cuáles fueron los cambios que el proyecto consiguió y cuáles nos quedaron pendientes para otros proyectos o iniciativas.

Cerramos con el capítulo 5 – **Qué aprendimos y qué nos queda por aprender** – con el cual nos detenemos en las lecciones que aprendimos, para qué nos sirven en próximos proyectos y cuáles son los retos a futuro para Corpouno. Esperamos que de la mano de Corpouno, disfruten la lectura y los aprendizajes de nuestra experiencia.

# Tabla de Contenido

1. ¿Cómo comienza este cuento?	7
2. ¿Cómo decidimos contarlo?	9
3. ¿Cómo fuimos construyendo este cuento?	13
4. ¿Cómo cambiamos?	25
4.1 ABS Profesionales	25



**4.2 CORPOUNO - Eventos C1 27**

**4.3 ELECTROSERVICIOS DEL VALLE M.H. E.U. 29**

**4.4 TELECENTRO CETEJE 31**

**5. ¿Qué aprendimos y qué nos falta por aprender? 33**

# 1. ¿Cómo comienza este cuento?

Corpouno nace y se encuentra en la Comuna Uno del Municipio de Yumbo, ubicado en el Departamento del Valle del Cauca.

Nuestra Comuna cuenta con aproximadamente 16.000 habitantes y si bien se ha destacado por el empuje de su gente, también ha sido un territorio en el que las condiciones de vida no favorecen el bienestar de las personas, con dificultades para acceder a servicios públicos, además de altos índices de ilegalidad y delincuencia.

Frente a estas situaciones, su gente nunca ha descansado en la búsqueda de nuevas oportunidades para mejorar y emprender proyectos comunitarios, por eso antes de Corpouno existían juntas de acción comunal, juntas de trabajo de los barrios, grupos de tercera edad, jóvenes, entre otros; sin embargo, la

necesidad de tener una organización que representara las necesidades de todos y que tuviera un mayor radio de acción, apremiaba. Es así como en el 2005, creamos el Comité Local Comunitario de La Comuna Uno, integrado por los diferentes grupos de barrios y sectores de la población de la Comuna que necesitábamos una voz y una solución a nuestros problemas locales.

Además de sus habitantes, a este nacimiento acudieron las empresas que se encontraban cerca de la Comuna Uno: Cementos Argos, Propal S.A., Smurfit Cartón de Colombia, Bavaria y Ecopetrol, que ya venían desde 2003 brindando su apoyo a los habitantes de la Comuna Uno, pero al ver este nuevo interés de organizarnos hicieron un esfuerzo contundente por apoyar desde su inicio al Comité.

*“Uno de los líderes que bien resume este momento de la historia plantea que “El Comité nace de una necesidad de llevar recursos económicos como los de las empresas a las comunidades que lo necesitan...pero para nosotros no fue algo como pensar que simplemente nos regalaran recursos, sino que teníamos una visión de que vinieran a apoyarnos, a capacitarnos, a trabajar, a prepararnos para decir, ahora sí pueden defenderse solos” (Grupo focal del Comité de Sistematización, Septiembre de 2012).*

Luego de dos años, en 2007, decidimos formalizar nuestras acciones convirtiéndonos en Corpouno - Corporación para el Desarrollo Integral de la

Comuna Uno y el Barrio Uribe Uribe de Yumbo-, con la cual establecimos en conjunto con la Alianza de Fundaciones Empresariales de Yumbo, nuestra misión de mejorar las oportunidades de la comunidad y de nuestras organizaciones para tener una mejor calidad de vida a través de apoyos para el fortalecimiento organizativo, acceso a equipos y dotación, concurso y participación en solicitud de financiación de proyectos productivos, entre otros.

Así Corpouno se convirtió en un “puente” entre la comunidad y entidades externas como la Alianza, para la búsqueda continua de nuevos procesos de formación y mejoramiento de la Comuna Uno. De estos ha sido sumamente valioso el apoyo de los procesos productivos como lo explica uno de los participantes de este proceso:

*“Para Corpouno ha sido muy significativo que la Alianza trabaje con los comités de generación de ingresos y compras, para capacitar a la comunidad sobre cómo formular proyectos productivos, que después nos ayude con un recurso económico que nos permite hacerlo y que luego haga el seguimiento para que esto no se caiga. No menos de 15 organizaciones han tenido este tipo de apoyo y eso ha generado impacto en nuestra comunidad”* (Grupo focal del Comité de Sistematización, Septiembre de 2012).

Es por ello que cuando llega la convocatoria del Programa PorAmérica a través de la Alianza de Fundaciones Empresariales, para nosotros fue una gran oportunidad de fortalecernos y seguir con el trabajo productivo que con buenos logros habíamos adelantado.

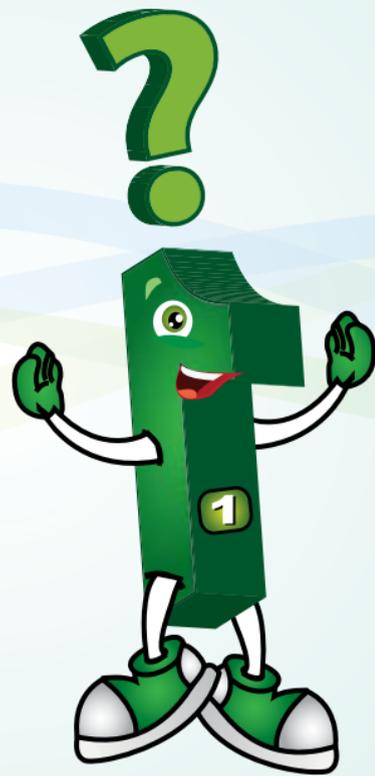
En su formulación participamos plasmando la necesidad de mejorar como Corpouno y además de fortalecer 4 unidades productivas que estaban produciendo de manera estable, generando ventas, y que tenían a gente comprometida en sacarlas adelante.

Este proyecto inició en el 2010 y en medio del mismo hemos tenido tensiones, conflictos, cambios de junta directiva, unidades productivas que van creciendo; pero como lo plantea el comité de sistematización, *“entendimos el mensaje... aunque a Corpouno le falta todavía por mejorar, las unidades productivas aprendieron con este proyecto hacia dónde van, qué deben hacer y por eso han crecido”* (Grupo focal del Comité de Sistematización, Septiembre de 2012). Entendimos el mensaje... debemos aprender y cambiar, debemos cambiar para aprender. Les contaremos sobre estas lecciones a lo largo de esta sistematización.

## 2. ¿Cómo decidimos contarle?

Contarles sobre cómo vivimos nuestro proyecto, es la forma de permitirles entrar en una de las tantas rutas sobre cómo alcanzar logros y cómo no cometer los mismos errores en una iniciativa con la comunidad, con este propósito hemos sistematizado.

Tanto para algunos de ustedes, como para nosotros, la sistematización a veces es un término que creemos se relaciona con los sistemas, los computadores, pero la verdad es que su significado en procesos de fortalecimiento o en proyectos sociales, hace referencia a un método que nos permite explicar cómo estábamos antes de un proyecto, cuál fue la intervención que se realizó, la situación final o los logros alcanzados y las lecciones que se aprendieron en este camino.



Como lo dijo uno de mis amigos de Corpouno:

*“Hay que estar siempre haciéndose preguntas acerca de qué hemos estado haciendo, para saber a dónde vamos de hoy en adelante para el mejoramiento”.*

*(Asociado, Taller Agosto 30 de 2012)*

Preguntarse y cuestionar lo que hacemos no es fácil, para lograrlo fue necesario vivir varias etapas, que fueron creando nuestro modelo de sistematización de la siguiente forma:



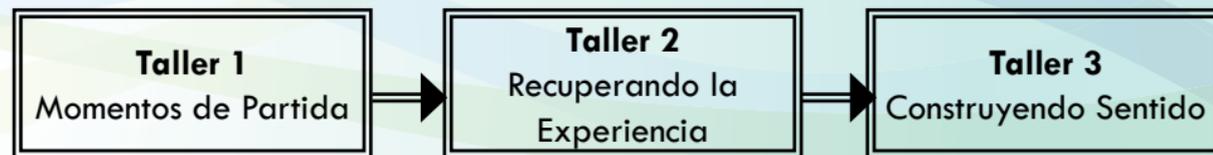
### a. Organizamos un comité de sistematización

Con el fin de hacer un ejercicio participativo y que integrara la visión de los diferentes asociados, conformamos un comité de sistematización, el cual construyó un plan sobre lo que íbamos a hacer y lideró este camino, al lado de la consultora. El Comité, escribió, visitó, entrevistó y finalmente armó el relato final sobre nuestro proyecto.

### b. Estudiamos

El Comité y los asociados a Corpouno, participamos de un proceso de formación sobre los conceptos y herramientas que nos permitieron entender y usar la sistematización.

Para esta formación contamos con una guía del Programa PorAmérica, así como el acompañamiento de la consultora que realizó los siguientes talleres con el grupo de asociados:



**En el taller 1**, definimos el foco de nuestra sistematización, es decir el qué (objeto), el para qué (objetivo) y cómo hacerlo (los ejes).

En este orden, la sistematización nos sirvió para Generar los aprendizajes y lecciones orientadas a fortalecer la COPORACION CORPOUNO, a partir de la reflexión sobre la intervención y la evaluación del proyecto “FORTALECIMIENTO SOCIAL, ECONOMICO Y DE RELACIONAMIENTO DE ORGANIZACIONES DE BASE DE LA COMUNA UNO DE YUMBO”.



**Asociados de corpouno en el primer Taller de Sistematización.**



**Segundo Taller de Sistematización.**

Nos centramos sobre nuestra experiencia de fortalecimiento social y económico de Corpouno en el municipio de Yumbo, en el período 2010 – 2012, analizando desde dos ejes de sistematización:

1. Fortalecimiento organizacional de Corpouno.
2. Generación de ingresos de las unidades productivas seleccionadas en el proyecto (Corpouno, Electrosericios del Valle, ABS profesionales, Telecentro).

Con este primer paso, logramos organizar nuestro trabajo, además, realizamos la matriz de recolección de información entre todos para recordar todo el proceso del proyecto, así pues avanzar al taller 2.

**En el taller 2**, aprendimos a diseñar y manejar las herramientas que nos ayudan a hacer una recopilación de la experiencia, por eso aprendimos a hacer entrevistas, casos exitosos, grupos focales, líneas base, mapas y líneas de tiempo; todas aquellas formas de reconstruir los momentos vividos en el proyecto y tener una memoria de todos, no sólo recuerdos de muchos:

“Me he dado cuenta que cuando reconstruimos la historia del proyecto, es más fácil acordarnos sobre qué nos gustó y qué no, porque muchas veces se nos borra de la memoria” (Asociado, taller Agosto 2 de 2012).

Estas memorias se compararon con los informes, con los documentos y evaluaciones de talleres que se han realizado en el Proyecto, de esta manera contamos

con datos sólidos que registran los logros y el impacto logrado, y que ustedes podrán ver en un capítulo aparte.

### c. Aprendimos

Contar los detalles no es suficiente, por eso terminamos con el taller más importante, el de construcción de sentido, - taller 3 -, en el que construimos un gran relato sobre ¿qué pasó y por qué pasó? Es decir, le encontramos sentido a nuestra experiencia.

Aprendimos sobre cómo ejecutar bien un proyecto, y a la vez, sobre nuestra capacidad como organización, para enfrentar retos, encontrar soluciones, asumir errores, y proyectos a futuro.

### d. Compartimos nuestras lecciones

Las prácticas, la memoria, los aprendizajes de un proyecto no son valiosos sin un registro, sin tener la capacidad de compartirlos.

“En la sistematización los otros nos enseñan y aprendemos de todos” (Asociado, Taller Agosto 30 de 2012).

No podíamos permitir que estos valiosos aprendizajes se quedaran en las cabezas o en los cajones de Corpouno, porque como lo dice nuestro amigo, durante la sistematización aprendemos y enseñamos al tiempo.

### Tercer taller.



Por tanto, desde el inicio del Proyecto quisimos generar esta publicación, que al momento de escribirla ya no sólo pensábamos en nosotros, sino que estábamos escribiendo para otras organizaciones y proyectos de fortalecimiento organizativo y de generación de ingresos, que pueden aplicar nuestras lecciones para mejorar, crecer, enriquecerse, sobre nuestra experiencia. Esto es lo que nos llena de orgullo sobre compartir

nuestros aprendizajes, generar conocimientos útiles que podrán ser tomados o enriquecidos por otros.

En Corpouno recién empezamos como sistematizadores, pero valoramos que también fue la primera vez que juntos revisamos nuestros logros, críticas y los acuerdos frente a un proyecto. En este proceso, además de aprender a sistematizar, aprendimos a “contar nuestro propio cuento”, el de todos, el compartido, el de Corpouno.

# 3. ¿Cómo fuimos construyendo este cuento?



Nuestro cuento se fue construyendo con diferentes pasos, y en la sistematización hemos realizado un recorrido por cada uno para aprender y reflexionar sobre nuestro proyecto.

Para reconstruir esta historia, fue necesario recoger varias miradas de los asociados, de la Entidad Acompañante – Alianza Empresarial de Yumbo, de las entidades que estuvieron acompañando el proceso, de los integrantes de las unidades productivas que se beneficiaron directamente del proyecto; en fin, lo que ustedes van a leer es una visión de cada uno de los pasos en este camino, para avanzar y construir un nuevo momento de nuestra historia como Corpouno.

## Los primeros pasos – la planeación y alistamiento

Iniciamos en Enero de 2011, socializando de qué se trataba este proyecto, conociendo cuál era nuestro papel en el mismo, y empezamos a pensar en cuál sería esa primera entidad que nos iba a acompañar.

Con estos primeros pasos comenzamos a planear nuestro proyecto, a fortalecer nuestra capacidad para definir cuáles son los objetivos que debemos alcanzar, cómo podemos hacerlo de manera eficaz, transparente y asumir funciones dentro de Corpouno para desarrollar un proyecto.

Revivamos estos pasos y sus resultados para Corpouno:

## Paso 1. Socialización del Proyecto

**¿Qué buscábamos?** Todos los asociados conociendo y participando del Proyecto.

**¿Cómo lo hicimos?** Reunión con las 22 organizaciones asociadas a Corpouno para la socialización del Proyecto PorAmérica-BID.

**¿Qué resultado tuvimos?** Corpouno participando en la socialización del proyecto y adquiriendo compromisos.

**¿Quiénes participamos?** Cuarenta personas de las 22 organizaciones de Corpouno y 2 personas de la Entidad Acompañante Alianza Empresarial de Yumbo.



## Paso 2. Creación de comités del proyecto

**¿Qué buscábamos?** Asociados cumpliendo sus funciones y roles necesarios para el proyecto.

**¿Cómo lo hicimos?** Reunión con los asociados que de manera voluntaria querían hacer parte del proyecto.

**¿Qué resultado tuvimos?** Un comité de contratación y adquisiciones y un Comité de seguimiento, evaluación y sistematización.

**¿Quiénes participamos?** Trece personas de Corpouno y 2 personas de la Entidad Acompañante Alianza Empresarial de Yumbo.

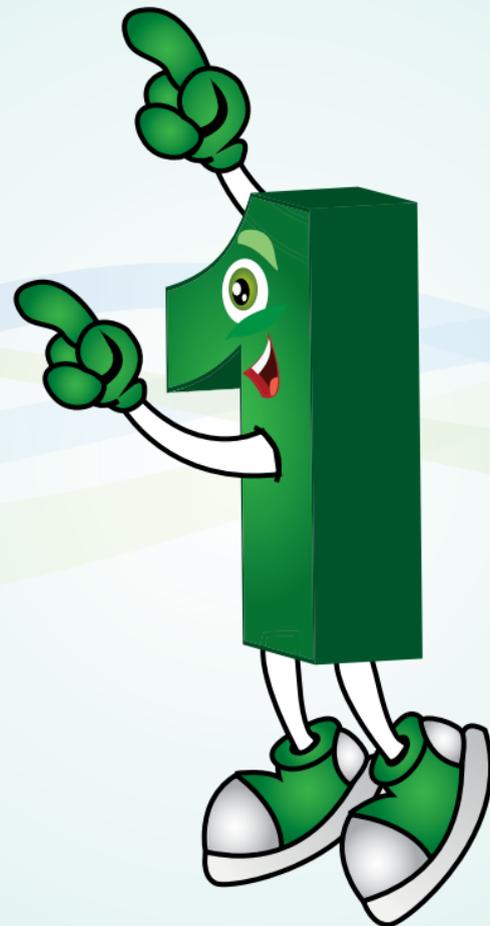
### **Paso 3. Selección de la primera entidad consultora del proyecto**

**¿Qué buscábamos?** Seleccionar la mejor propuesta y entidad para el resultado 1 del proyecto, “Fortalecer el tejido social de Corpouno y mejorar la unión y el relacionamiento entre las ODB”.

**¿Cómo lo hicimos?** Realizamos convocatoria con términos de referencia elaborados por nosotros mismos, convocamos a 4 entidades y seleccionamos a la Fundación Foro por Colombia.

**¿Qué resultado tuvimos?** Aprendimos a realizar el proceso de contratación de una entidad con transparencia y eficacia.

**¿Quiénes participamos?** Un comité de contratación y adquisiciones y 2 personas de la Entidad Acompañante Alianza Empresarial de Yumbo.



### **Seguimos avanzando - El proceso formativo y mejoramiento del tejido social de Corpouno**

Realizamos, con el acompañamiento de la Fundación Foro por Colombia, el proceso de formación encaminado a fortalecer el tejido social de Corpouno, contando con herramientas para mejorar la unión, el relacionamiento entre organizaciones, transformar los conflictos de forma positiva y afianzar valores en la convivencia con los demás y con el medio ambiente.

En este proceso combinamos la formación en talleres, con las visitas y el intercambio de experiencias con otras organizaciones, permitiendo a Corpouno fortalecer sus relaciones internas y externas como lo podemos identificar en cada uno de los pasos vividos en este período:

#### **Paso 4. Talleres para el fortalecimiento del tejido social y relacionamiento de Corpouno**

**¿Qué buscábamos?** Fortalecer las herramientas en temas de participación social, conflictos, valores para la convivencia, desarrollo sostenible y medio ambiente, que tienen relación con el trabajo comunitario que realiza Corpouno con sus asociados y con organizaciones externas.

**¿Cómo lo hicimos?** Once sesiones de capacitación en los temas de: Desarrollo personal y proyecto de vida I y II, Manejo y transformación de conflictos, Valores para la convivencia, Estado y democracia, Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Organizaciones sociales y participación ciudadana, Control Social y veedurías ciudadanas, Derechos Humanos- Mecanismos de promoción y protección de los Derechos Humanos.

**¿Qué resultado tuvimos?** Mejoramos el fortalecimiento interno de CORPOUNO, logrando definir estrategias comunitarias y sociales para fortalecer las relaciones al interior y las relaciones con diferentes organizaciones e instancias en el entorno de la Corporación.

**¿Quiénes participamos?** Asociados de Corpouno, 21 personas por sesión, con una participación mayoritaria de las mujeres (66%), la Fundación Foro por Colombia como entidad encargada de la formación y una persona de la Entidad Acompañante Alianza Empresarial.

#### **Paso 5. Visitas e intercambios de experiencia con otras organizaciones**

**¿Qué buscábamos?** Mejorar nuestra relación con otras organizaciones públicas y privadas y nuestra representación e incidencia en nuestro entorno con las herramientas y experiencias vistas en el proyecto

**¿Cómo lo hicimos?** A través de 4 actividades comunitarias:

- Visita a la Cervecería del Valle – Bavaria.
- Intercambio de experiencias: Asociación Centro Cultural La Red – Comuna 20 de la ciudad de Santiago de Cali.
- Ejercicio de control social: análisis y resultados de las obras de infraestructura Construcción del Tanque de Almacenamiento de Agua Potable, ubicada en la parte alta de los barrios Las Américas y San Jorge y de la carretera Portachelo (Las Tetas) – Panorama San Jorge.
- Jornada integración familiar y clausura del proceso.

**¿Qué resultado tuvimos?** Logramos estrechar lazos con otros asociados, identificar propuestas comunitarias y de trabajo en conjunto de otras experiencias aplicables a Corpouno, y los recursos, organizaciones y mecanismos que nos pueden ayudar a adelantar propuestas de generación de ingresos para el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados.

**¿Quiénes participamos?** Asociados de Corpouno, 21 personas por sesión, con una participación mayoritaria de las mujeres (66%) y la Fundación Foro por Colombia como entidad encargada de la formación y Representante de la Entidad Acompañante – Alianza Empresarial de Yumbo.

## Produciendo nuevos sueños – El proceso de formación y asistencia técnica para el fortalecimiento productivo

La historia de las unidades productivas de las organizaciones de Corpouno se mezcla con el nacimiento de sueños familiares, comunitarios, que representan nuestra meta de generar ingresos y pensar en mejores condiciones para todos.

Por esto fue uno de los momentos más valiosos del proyecto, porque implicaba fortalecer, producir nuevos sueños en estas unidades productivas, con el profesionalismo y la calidad que necesitábamos para seguir creciendo. Para lograrlo tuvimos el acompañamiento del Centro de Educación e Investigación para el Desarrollo Comunitario Urbano y Rural - CEDECUR, que nos ayudó a comprender y a seguir mejorando y cuidando de nuestras mayores riquezas: los talentos, la trayectoria y los saberes para generar nuestros productos y servicios.

De esta manera logramos producir más productos y más sueños:

### **Paso 6. Diagnóstico de las Unidades Productivas beneficiadas directamente por el Proyecto**

(ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje)

**¿Qué buscábamos?** Establecer las fortalezas y debilidades productivas, administrativas y comerciales de las unidades seleccionadas.

**¿Cómo lo hicimos?** Visitas y entrevistas con los responsables de las 4 unidades productivas con las siguientes características:

- ABS Profesionales, productora y comercializadora de limas ortopédicas en madera para salas de belleza.
- CORPOUNO, prestadora de servicios de logística para eventos, alquiler de sonido, sillas y mesas.
- Electrosericios del Valle, ofrece servicios de montaje y mantenimiento de las redes eléctricas, soldadura y cableado.
- Telecentro CETEJE, prestadora de servicios de telecomunicación: sala de internet, llamadas locales, nacionales e internacionales y capacitación básica en sistemas.

**¿Qué resultado tuvimos?** Un primer panorama y el plan de acción para mejorar las situaciones problema de las unidades productivas en la gestión de su producto/servicio, capacidad administrativa y gerencial, situación económica y financiera y el talento humano.

**¿Quiénes participamos?** Asociados de 4 unidades productivas (ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje), CEDECUR y profesional de Entidad Acompañante-Alianza Empresarial de Yumbo.

## Paso 7. Capacitación para el mejoramiento productivo

**¿Qué buscábamos?** Brindar a los integrantes de las 4 unidades productivas y otras organizaciones apoyadas por Corpouno, las herramientas teórico – prácticas para mejorar sus competencias y así tener empresas productivas, competitivas y con calidad.

**¿Cómo lo hicimos?** Nueve sesiones de capacitación en los temas de:

- Principios básicos de direccionamiento estratégico,
- Construcción de la misión, visión y valores; elaboración del plan operativo.
- Producción I y II.
- Seguridad Industrial I y II.
- Implementación de Planes de Calidad.
- Revisión del Plan de Calidad.
- Capacitación para la implementación de un Fondo Capital Semilla para cada unidad productiva.

**¿Qué resultado tuvimos?** Líderes de las organizaciones asociadas a Corpouno diseñando y evaluando sus planes de acción y de calidad para el mejoramiento de las unidades productivas; asumiendo el autocuidado y prevención de los riesgos ocupacionales y de seguridad industrial, y realizando un fondo capital semilla comunitario que consolidó un ejemplo del modelo microfinanciero - Bankomunal con el nombre de Bankouno.



**¿Quiénes participamos?** En las capacitaciones participaron en promedio 25 asociados a Corpouno y profesional de la Entidad Acompañante - Alianza Empresarial de Yumbo y CEDECUR.

En la conformación del fondo de capital – Bancouno participaron durante su conformación y continúan en su operación 19 asociados a Corpouno con el acompañamiento de CEDECUR.

## Paso 8. Asistencia técnica en campo de las 4 unidades productivas beneficiadas

**¿Qué buscábamos?** Diseñar, implementar y evaluar los planes de mejoramiento productivo especializado para las 4 unidades productivas apoyadas directamente por el Proyecto.

**¿Cómo lo hicimos?** Visitas y asistencia técnica en campo a cargo de CEDECUR con profesionales de la entidad y expertos en los productos o servicios de las 4 unidades productivas (ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje).

**¿Qué resultado tuvimos?** Las unidades productivas (ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje) identificaron y modificaron los factores que debían cambiar para mejorar la producción, infraestructura, administración, contabilidad y comercialización de las unidades productivas, teniendo la asesoría técnica, legal y comercial de CEDECUR para establecer las mejores alternativas de fortalecimiento.

**¿Quiénes participamos?** Integrantes de las 4 unidades (ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje), CEDECUR y profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo.



### **Paso 9. Gira de intercambio para conocer una experiencia exitosa de fortalecimiento productivo**

**¿Qué buscábamos?** Aprender de la experiencia y testimonio de un empresario, los factores de éxito, sostenibilidad y desarrollo para aplicar en nuestras unidades productivas.

**¿Cómo lo hicimos?** Visita a la empresa George Sport y conversación con el emprendedor de esta iniciativa, donde los asociados expresaron sus dudas e inquietudes sobre el desarrollo de una unidad productiva y el empresario relató desde su experiencia las recomendaciones para el éxito de una empresa.

**¿Qué resultado tuvimos?** En la visita los asociados identificamos, a través de esta experiencia, que los factores de éxito de la empresa son fundamentalmente la perseverancia, el entusiasmo, la organización, el orden, la responsabilidad y el deseo de hacer las cosas con calidad. También logramos comprender que un empresario debe ser activo, y que si bien puede delegar tareas o funciones, nunca debe abandonar la dirección y las labores de diseño y productividad.

**¿Quiénes participamos?** 26 Asociados de Corpouno, profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo, dos estudiantes en práctica de Trabajo Social y CEDECUR, entidad que facilitó la visita.



### **Paso 10. Mejoramiento de la dotación de las unidades productivas**

**¿Qué buscábamos?** Mejorar el desempeño y competitividad con el acceso a nuevos equipos y tecnología de las 4 unidades productivas apoyadas en el Proyecto (ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje).

**¿Cómo lo hicimos?** Elegimos como comité de compras los mejores proveedores y la dotación más conveniente para el fortalecimiento productivo de las unidades, según las necesidades y planes de mejoramiento realizados con CEDECUR.

**¿Qué resultado tuvimos?** Mejoramiento de las condiciones de producción e incremento de activos para las unidades productivas, mejorando los ingresos a través de apertura de nuevos mercados, agilizando tiempos de producción o generando nuevos productos/servicios en las unidades productivas.

**¿Quiénes participamos?** Integrantes de las 4 unidades (ABS Profesionales, Corpouno, Electrosericios del Valle, Telecentro Ceteje), CEDECUR y profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo.



### **Paso 11. Capacitación, visitas de asesoría y acompañamiento para la implementación de los planes de negocio**

**¿Qué buscábamos?** Plantear las metas y compromisos de las unidades productivas para mejorar en su negocio de una forma planeada y con proyecciones reales.

**¿Cómo lo hicimos?** Cuatro talleres sobre elaboración de plan de negocio con las unidades productivas pertenecientes a Corpouno y asesoría especializada para las 4 empresas apoyadas directamente con el Proyecto.

**¿Qué resultados tuvimos?** Asociados a Corpouno con mayores conocimientos para realizar su plan de negocio y proyectar mejor sus unidades productivas. Con las 4 empresas (ABS Profesionales, Corpouno, ElectroserVICIOS del Valle, Telecentro Ceteje) se construyó una carta de navegación que permite a las unidades productivas darle sostenibilidad al proceso de mejoramiento y fortalecimiento realizado con el Proyecto.

**¿Quiénes participamos?** Veintiseis asociados de Corpouno, Integrantes de las 4 unidades (ABS Profesionales, Corpouno, ElectroserVICIOS del Valle, Telecentro Ceteje), CEDECUR y profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo.

## Paso 12. Implementación de una estrategia de comercialización y mercadeo

**¿Qué buscábamos?** Formar a los asociados en el diseño y puesta en marcha de las estrategias de mercadeo y comercialización en las unidades productivas.

**¿Cómo lo hicimos?** Taller de conceptos generales; las responsabilidades generales; los pasos para la investigación de mercado y las estrategias de mercado. También desarrollamos la asesoría en campo a las 4 unidades productivas del Proyecto.

### ¿Qué resultados tuvimos?

Para cada una de las unidades productivas apoyadas directamente por el Proyecto se diseñaron las siguientes estrategias:

- TELECENTRO CETEJE YUMBO: Pendón con todos los servicios para colocarlo en la parte externa del negocio.
- CORPOUNO: Un portafolio de servicios que les permite promocionar la Unidad productiva a nivel empresarial y social y tarjetas de presentación.
- ELECTROSERVICIOS DEL VALLE MH EU: Un portafolio de servicios que les ayudará en la implementación de la estrategia de mercadeo con otras empresas.
- ABS PROFESIONALES: Diseño de una Página Web en la que se promocionan los productos de la unidad.

**¿Quiénes participamos?** Veintiseis asociados de Corpouno, integrantes de las 4 unidades (ABS Profesionales, Corpouno, ElectroserVICIOS del Valle, Telecentro Ceteje), CEDECUR y profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo.

## Paso 13. Formación y asesoría administrativa -contable

**¿Qué buscábamos?** Brindar herramientas administrativas y contables que permitieran a las unidades productivas trabajar de manera organizada y eficiente.

**¿Cómo lo hicimos?** Asesoría a las unidades productivas del Proyecto en las cuatro fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Para la asesoría contable, se realizaron visitas en campo a las 4 unidades productivas del Proyecto, con el fin de establecer un diagnóstico del estado contable y tributario de las unidades productivas y el mejoramiento de las mismas en esta área.

**¿Qué resultados tuvimos?** Unidades productivas con organigramas y manuales de funciones definidos, implementando sistemas contables, manejando flujo de caja, balance financiero y tomando decisiones con base en datos y responsabilidades financieras y tributarias.

**¿Quiénes participamos?** Integrantes de las 4 unidades (ABS Profesionales, Corpouno, ElectroserVICIOS del Valle, Telecentro Ceteje), CEDECUR y profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo.

## El aprendizaje y la mirada a futuro – Sistematización y cierre del Proyecto

Luego de estos pasos, hoy somos más grandes, fuertes y con mayores capacidades de generar ingresos desde nuestra comunidad, emprendiendo ideas y nuevos sueños como Corpouno.

Cerramos este camino, el del Proyecto, con la sistematización, esa que ustedes ya se encuentran leyendo y que nos aportó por sí misma a crear un proceso de aprendizaje nuevo para Corpouno.

Para llegar a este punto, podemos resumir en dos pasos nuestras actividades significativas de sistematización:



### Paso 14. Formación y asesoría en sistematización

**¿Qué buscábamos?** Aprender sobre nuestra experiencia en el Proyecto y la utilidad de la sistematización en nuestros procesos de fortalecimiento como Corpouno.

**¿Cómo lo hicimos?** Tres talleres, reuniones de evaluación permanente y entrevistas, visitas y grupos focales con el comité de seguimiento y sistematización.

**¿Qué resultados tuvimos?** Asociados de Corpouno con conocimientos sobre cómo desarrollar un proceso de seguimiento y sistematización, y promoviendo la crítica y aprendizajes de nuestras prácticas como organización en relación a la capacidad organizativa y la generación de ingresos.

**¿Quiénes participamos?** Veinticuatro asociados en promedio, 8 integrantes del comité de sistematización, consultora de sistematización y profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo.

## Paso 15. Difusión de los aprendizajes sistematizados de Corpouno y clausura del Proyecto

**¿Qué buscábamos?** Difundir nuestros aprendizajes sobre la ejecución de un proyecto en el marco del desarrollo de base, la capacidad de aprender de nuestras propias experiencias, a través de compartir experiencias con otras organizaciones de base.

**¿Cómo lo hicimos?** Un evento de intercambio de experiencias sobre el fortalecimiento organizacional, la generación de ingresos y el desarrollo de base. La certificación por parte de Cedecur para las personas asistentes a los talleres.

**¿Qué resultados tuvimos?** Mayor capacidad de aprender y enseñar desde nuestra propia práctica las lecciones sobre el desarrollo de las organizaciones de base en comunidades vulnerables.

**¿Quiénes participamos?** Veinticuatro asociados en promedio, 8 integrantes del comité de sistematización, consultora de sistematización, profesional de Entidad Acompañante- Alianza Empresarial de Yumbo, un representante de Foro y Cedecur.



# 4. ¿Cómo cambiamos?

## ABS Profesionales

<b>Historia</b>	<p>Es una empresa familiar que inicia en el año de 1995 como una iniciativa para aprovechar la maquinaria y los activos de carpintería que estaba a punto de perder el jefe de hogar por un descenso en su actividad productiva.</p> <p>A partir de esta situación crean un modelo de limas ortopédicas, que no se encontraba en el mercado fácilmente y que por su calidad frente a otros competidores, empieza a tener pedidos a grandes escalas hasta el día de hoy.</p>
<b>Misión</b>	<p>Fabricamos limas en madera para el manicure y pedicure en la línea de productos de belleza, buscando el incremento en las ventas y en los ingresos de nuestros empleados. Promoviendo de esta manera la empleabilidad y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestras familias.</p>
<b>Productos</b>	<p>Limas ortopédicas de usos en estética, manicure y pedicure.</p>

¿Cómo iniciamos el Proyecto?	¿Cómo estamos al terminar el Proyecto?
<p>La empresa no planificaba sus procesos productivos y control de calidad de los productos. Su producción era artesanal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñaron e implementaron un plan de calidad que cumplió en un 90%, asegurando así que tiene mayor control de calidad.</li> <li>- Producen limas tipo exportación.</li> <li>- La empresa cuenta con división de áreas productivas y una nueva máquina, entregada como dotación del proyecto, con la cual aceleran su producción.</li> </ul>
<p>El plan de negocios se había construido pero no se observa su implementación efectiva y la apropiación del mismo para cumplir metas y objetivos.</p>	<p>ABS P, tiene un plan de negocios y está implementando estrategias de mercadeo tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo con las especificaciones de cada producto.</li> <li>- El Mercadeo Relacional: manteniendo una estrecha comunicación con sus clientes actuales, determinando necesidades individuales.</li> <li>- Promoción y mercadeo virtual con la Página Web: <a href="https://sites.google.com/site/absprofesional">https://sites.google.com/site/absprofesional</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventas en promedio de \$1.000.000 mensuales o bimensuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de ventas a \$6.000.000 mensuales, con mayor participación en mercado internacional en Ecuador, Perú y Chile, que</li> </ul>

- Su mayor demanda es del mercado internacional, especialmente Ecuador, que les representa una rentabilidad del 76% y el mercado nacional un 40%.

- La empresa no contaba con procesos de exportación legales que les permitiera minimizar los riesgos de sus ventas en el mercado internacional, el cual es su principal fuente de ingresos.

Al concentrar las responsabilidades en una sola integrante, la empresa estaba corriendo el riesgo de no darle continuidad al negocio una vez esta persona decida o deba retirarse.

siguen representando el mayor porcentaje de clientes para la ABS.

- A nivel nacional tienen 20 clientes a diferencia de 10 que tenían al iniciar.

- Aunque no se ha legalizado su exportación totalmente, tienen mayor control de riesgos para vender en estos mercados.

Tienen manual de funciones, organigrama y han empoderado a los miembros más jóvenes de la familia para darle continuidad a la empresa.

- La empresa no contaba con los registros contables y sistema de facturación legal claramente establecidos.

- No tenía balances, flujo de caja o contabilidad formal.

- No logró establecer una estructura contable de manera formalizada, y por tanto necesitará un asesor externo mientras los integrantes de ABS fortalecen esta habilidad.

- Lograron establecer balances, registros contables y dentro de sus utilidades a junio de 2012 contaban con \$ 6.496.660

## Antes y Después de Iniciar el Proyecto

Área de producción.



### Costos de Funcionamiento

**Al inicio:** Los ingresos de ABS eran de aproximadamente \$3.085.416 cada mes y sus gastos en promedio representaban \$2.544.028.

**Al finalizar:** La unidad productiva creció en ventas y también en inversión, por tanto actualmente ABS tiene ingresos promedio de \$6.000.000 en promedio y gastos por \$5.000.000

### Impacto:

#### - IMPACTO SOCIAL

ABS Profesionales genera empleo para los 5 integrantes de la familia Benavidez, fundadora de la empresa, para al menos 6 operarios que son habitantes del sector donde se ubica la unidad productiva. De esta manera, contribuye a mejorar la calidad de vida de sus integrantes.

#### - IMPACTO AMBIENTAL

Los productos de ABS Profesionales generan impacto ambiental mínimo, porque usan insumos de madera cultivada, y el mayor porcentaje de los residuos, se utiliza como material de abono en las zonas verdes cercanas.

#### Proyecciones de la unidad productiva:

- Mejorar las condiciones laborales de los integrantes del área operativa y administrativa de ABS Profesionales.
- Diseñar estrategias de comercialización para incrementar los clientes en un 20% respecto a los clientes actuales.

## CORPOUNO - Eventos C1

### Historia

La unidad productiva de la Corporación Corpouno nace en el año 2010, con el ánimo de ofrecer el servicio de amplificación de sonido y alquiler de sillas para la población y asociados residentes en dicha Comuna, además de garantizar una fuente de ingresos estable que permita a la Corporación operar de forma autónoma.

### Misión

EVENTOS C1 es una empresa prestadora de servicios de alquiler profesional de audio, video, sillas y mesas para todo tipo de Eventos Sociales y Empresariales. Caracterizada por la prestación de servicios con excelente calidad a un precio competitivo, ajustándose siempre a las necesidades y presupuesto del cliente.

### Servicios

Alquiler de Sonido Profesional alta y baja potencia, fotocopias, alquiler de videobeam, sillas y mesas para eventos.

### ¿Cómo iniciamos el Proyecto?

Para la prestación del servicio Corpouno contaba con un equipo de sonido, sillas Rimax, video beam y cámara fotográfica digital, pero no contaba con un rubro asignado a su mejoramiento o cambio.

### ¿Cómo estamos al terminar el Proyecto?

- Adicional a la dotación con la que iniciaron, cuentan con un nuevo equipo de sonido, cabinas de amplificación, micrófonos, trípodes, planta de amplificación, computadores, videobeam, dotación que les entregó el Proyecto.
- Se ha realizado mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos.

Corpouno no había establecido tarifas fijas para clientes particulares y para los asociados.

Existía una debilidad en la identificación de clientes y establecimiento de estrategias de promoción de la unidad productiva de Corpouno.

- El ingreso promedio por el alquiler de sonido y sillas en los últimos seis meses era de \$80.000.  
- Sus mayores ingresos dependían de donación a Corpouno de la Alianza Empresarial de Yumbo.

La unidad productiva maneja tarifas y costos estándares para su empresa, logrando prestar un servicio competitivo pero acorde a las necesidades de sus clientes.

Aunque no creció en clientes, mantiene servicios constantes para una organización y para sus organizaciones de base afiliadas. Corpouno-Eventos C1 ha desarrollado y se encuentra implementando estrategias de para captar nuevos clientes:

- a. **Publicidad:** Portafolio de servicio, tarjetas de presentación y publicidad digital.
- b. **Relaciones Públicas:** Mutuo entendimiento entre el C1-Unidad Productiva y sus usuarios.
- c. **Marketing relacional:** permitirá activar las ventas pues se encuentran bajas, generando un estímulo adicional para poder adquirir un servicio.

- De acuerdo a su balance, las ventas promedio en el segundo semestre de 2012 son de aproximadamente \$130.000.  
- Los ingresos siguen siendo en su mayor parte provenientes de conceptos de donación a Corpouno, y no de las ventas.

El representante legal debía cumplir dos cargos: administrador de la unidad productiva y representante legal de Corpouno, lo que implicaba que su dedicación no podía ser exclusiva para el desarrollo de una u otra.

Se cuenta con un equipo para la unidad productiva, distinto a la administración de la Corporación, el cual está integrado por: gerente, operario de sonido y operario de logística. Con ello está generando tres empleos.

### Antes y Después de Iniciar el Proyecto



### Costos de Funcionamiento

**Al inicio:** La unidad productiva no estaba generando ingresos y sus gastos estaban incluidos dentro de la operación general de Corpouno, sin discriminar efectivamente cuáles estaban relacionados directamente con la operación del negocio.

**Al finalizar:** La unidad productiva tiene su propia contabilidad, y se ha logrado que en su operación desde junio de 2012, tenga ingresos por \$380.000 y gastos por \$315.0000.

### Impacto:

#### IMPACTO SOCIAL

La Unidad productiva Evento C1 organiza eventos socioculturales que involucra las organizaciones afiliadas a CORPOUNO y a la comunidad en general.

#### IMPACTO AMBIENTAL

La puesta en marcha de este proyecto genera un impacto ambiental mínimo, ya que los equipos consumen energía dentro de los rangos aceptables y las tintas usadas en las impresiones no contaminan el medio ambiente.

#### Proyecciones de la unidad productiva:

- Posicionar en 2012 la Unidad Productiva como líder del mercado en la atención de eventos sociales y empresariales en el Municipio de Yumbo.
- Tener al finalizar 2012 copada el 80% de la capacidad instalada de la Unidad Productiva.
- Adicionar para el año 2013 los servicios de tarima, luces profesionales y salón de eventos.

## ELECTROSERVICIOS DEL VALLE M.H. E.U.

### Historia

La razón social fue adquirida en el 2009 por el señor Marino Holguín. Allí trabajaba su hijo que ha entrenado a otras personas de la familia y habitantes de su barrio, para sacar adelante esta unidad productiva.

### Misión

Electroservicios del Valle MH EU es una empresa prestadora de servicios eléctricos, con amplia experiencia laboral, con capacidad de adaptación, y flexibilidad en función de cada proyecto. Nuestro personal está disponible para el momento y lugar en el cual nuestros clientes requieran el servicio con puntualidad, eficiencia, calidad, presentación y garantía.

### Productos

- Servicio de Montajes y Mantenimiento de Redes Eléctricas en Alta, Baja y Media Tensión.
- Montaje y Mantenimiento de Electricidad e instrumentación Industrial y Domiciliaria.
- Montajes de Tubería de Alta y Baja Tensión.
- Pintura de Tubería, Tanques de Almacenamiento y estructura.
- Suministro de Personal Calificado.

### ¿Cómo iniciamos el Proyecto?

La sede se encontraba ubicada en una vivienda de difícil acceso y visibilidad para clientes potenciales.

La unidad contaba con los implementos y herramientas básicas para la prestación del servicio de montajes eléctricos, pero estaban almacenadas en las instalaciones de un cliente.

### ¿Cómo estamos al terminar el Proyecto?

La sede se encuentra en un área de 26Mt2, dentro de una zona visible y de fácil acceso para clientes, cerca a una vía principal de Yumbo.

La unidad productiva que consta de una sala totalmente en buen estado, con buen aire, buena luz y enrejado para la seguridad. Y tienen a disposición un área pequeña para guardar sus herramientas.

- El servicio de montaje eléctrico y mantenimiento eléctrico industrial lo prestaban principalmente a la empresa Cartón Colombia.
- Han tratado de gestionar otros clientes, han presentado cotizaciones, pero no han obtenido clientes efectivos.

Aunque todavía facturan principalmente al mismo cliente, han incursionado en el servicio domiciliario, permitiendo tener flujo de efectivo. Igualmente se encuentran implementando las siguientes estrategias para vincular más clientes:

- **Publicidad:** a través de Portafolio de Servicios, carteles, avisos, plegables y publicidad digital a través de las redes sociales.
- **Relaciones Públicas:** Realizar presentación de los servicios a empresas ubicadas en Yumbo.
- **El Mercadeo Relacional:** busca crear, fortalecer y mantener relaciones de las empresas comercializadoras de bienes y servicios con sus clientes, buscando lograr el máximo número de negocios.

No existía una oferta y un costo estándar por servicios para clientes diferentes a Cartón Colombia.

Cuentan con tabla de precios estándar para servicios industriales y servicios domiciliarios, teniendo mayor claridad y efectividad para entregar cotizaciones de su trabajo.

Los ingresos por prestación de servicios a los clientes Cartón de Colombia y Colombates reportaron un promedio de \$3.090.000 durante 11 meses.

- Los ingresos durante los últimos meses se mantuvieron en el promedio, pero se incremento a \$3.800.000 con nuevas contrataciones que estaban para aprobación al finalizar el proyecto.

Los costos de funcionamiento y operativos son de \$4.182.916 en este mismo período.

Opuesto a la situación inicial, los ingresos permiten cubrir costos de funcionamiento y han logrado apalancar la unidad con créditos blandos.

El Gerente y los operarios (hijos) de la empresa han obtenida la formación para el trabajo de forma empírica, así que no cuentan con certificación, lo que puede situarles en desventaja frente a sus competidores.

Los integrantes de la familia y dos empleados más han logrado formación y acceso a certificaciones exigidas por contrataciones industriales.

### Antes y Después de Iniciar el Proyecto



### Costos de Funcionamiento

**Al inicio:** Los ingresos promedio de Eléctricos del Valle se encontraban en \$1.500.000 y los gastos de funcionamiento eran de igual valor.

**Al finalizar:** Eléctricos del Valle logró incorporar servicios y nuevas contrataciones elevando sus ingresos promedio a \$3.000.000 y los gastos son de aproximadamente \$2.104.000

### Impacto

#### IMPACTO SOCIAL

Generación de empleo para los integrantes de la familia Holguín, brindando la opción de mejorar la calidad de vida de los miembros de esta unidad productiva y sus familias.

#### IMPACTO AMBIENTAL

Esta empresa genera un impacto ambiental mínimo, ya que los equipos que utilizan para funcionar sólo se conectan a la energía en el momento de uso y se procura desconectarlos cuando no se requieren, para evitar el calentamiento global. En cuanto a los residuos de cableado, cintas, tapas eléctricas, etc. se reciclan, lo que al mismo tiempo se convertirá en otra fuente de ingreso para la unidad productiva.

#### Proyecciones de la unidad productiva:

- Mejorar las condiciones laborales de los integrantes del área operativa y administrativa del ElectroserVICIOS del Valle MH E.U.
- Implementar nuevos servicios de la Empresa.

## TELECENTRO CETEJE

### Historia

El Telecentro nace en el año 2008, a través de un proceso de la Gobernación del Valle para fomentar el uso de las TIC's y la generación de ingresos de los jóvenes alrededor de sus comunidades.

### Productos y servicios:

- Internet
- Llamadas locales, nacionales y operadores celular.
- Impresiones
- Papelería - Venta de CD en blanco
- Digitalización de imágenes y datos
- Llamadas Internacionales
- Fotocopias
- Ventas de películas
- Dulcería

### ¿Cómo iniciamos el Proyecto?

La oferta del servicio del Telecentro se había limitado al uso de internet, aunque tenía equipamiento e infraestructura para otros servicios.

### ¿Cómo estamos al terminar el Proyecto?

Se incrementaron los siguientes servicios en el Telecentro:

- Llamadas locales, nacionales y a celular.
- Impresiones: reproducción de un texto escrito o dibujo en papel.
- Papelería - Venta de CD en blanco
- Scanner: digitalizar imágenes y datos a partir de papeles.
- Llamadas Internacionales: a todo destino con precios favorables para los clientes.
- Fotocopias: al detal y por mayor.
- Ventas de películas: acción, comedia, thriller.
- Dulcería: bombones, papas fritas, etc.

El servicio de internet dependía de un sólo proveedor y no tiene medidas de contingencia al momento que presente fallas.

Continúan con el proveedor de internet único pero lograron contratar mayor capacidad de banda ancha que hace que tengan menos riesgos de presentar fallas.

No se tenía estrategia de promoción y captación de nuevos clientes.

Cuentan con el diseño e implementación de las estrategias de promoción:

- **Publicidad:** a través de pendones, carteles, avisos, y redes sociales.
- **Relaciones Públicas:** mutuo entendimiento entre el Telecentro y sus usuarios.
- **Comercialización:** promoción que se realiza al cliente, con información y un excelente servicio.
- **Identidad Visual:** diseño de marca, símbolos, logos, papelería, uso de color, pendones y carteleras.

• El ingreso promedio mensual es de \$1.200.000, sin embargo por los problemas para la prestación del servicio de llamadas a celular y fijos, los ingresos en Noviembre y Diciembre descendieron a \$834.000. • Los gastos de

• En los primeros 6 meses si bien no alcanzó el promedio de 2011 en \$1.200.000, tuvo ingresos estables por \$760.000, a pesar de las fallas en el servicio de internet por deficiencias del proveedor.

- Los gastos se redujeron a \$573.000, logrando ganancias por \$187.000
- Lograron ingresos estables a través de las

funcionamiento mensual suman alrededor de \$600.000, y las ganancias descendieron.

diferentes fuentes y no solo con internet, además tienen un convenio con una entidad para realizar capacitación y servicios de TIC's.

Algunas funciones de los cargos se habían establecido formalmente, pero en la operación no se percibía que estuvieran cumpliendo realmente con sus funciones.

CETEJE ha establecido su organigrama y manual de funciones, quedando con los cargos: coordinador, tesorero, jefe de personal, jefe de mantenimiento, asistente administrativa, administrador y contador. • Todavía falta mayor compromiso de los administradores, pero el actual jefe de mantenimiento, realiza capacitaciones en servicio al cliente y tiene compromiso con el Telecentro.

### Antes y Después de Iniciar el Proyecto



### Costos de Funcionamiento

**Al inicio:** Los ingresos de telecentro eran de aproximadamente \$1.601.450 promedio, pero los gastos superaban este valor, representando para la unidad productiva \$2.570.400 cada mes.

**Al finalizar:** Telecentro logró una mejor administración y sus ingresos actualmente son estables con un valor de aproximadamente \$760.000 y gastos de funcionamiento por \$573.000

### Impacto

#### • IMPACTO SOCIAL

Este proyecto ha generado fuentes de empleo para los jóvenes de la comuna uno de Yumbo, aportando a incrementar los ingresos de las seis familias de los administradores del Telecentro.

#### • IMPACTO AMBIENTAL

La puesta en marcha de este proyecto, genera un impacto ambiental mínimo, ya que los equipos consumen energía dentro de los rangos aceptables, las tintas usadas en las impresiones no contaminan el medio ambiente.

#### Proyecciones de la unidad productiva:

- Mejorar las condiciones laborales de los integrantes del área operativa y administrativa del Telecentro Ceteje.
- Implementar nuevos servicios.
- Realizar convenios de capacitación con entidades oficiales y privadas.
- Incrementar en un 50% los ingresos actuales por los diferentes servicios.

## 5. ¿Qué aprendimos y qué nos falta por aprender?

Nuestro proyecto estuvo lleno de aprendizajes de los Asociados a Corpouno, de las entidades que nos acompañaron, de los participantes del proyecto. En este capítulo vamos a tratar de hacer un resumen de estos valiosos aportes y sobre todo de recomendaciones para los proyectos que buscan el fortalecimiento de las organizaciones de base.

## ¿Qué aprendimos sobre nuestra capacidad como organización de base?



# 1

Al formular el Proyecto para PorAmérica, aprendimos a definir entre asociados cuáles son los problemas de nuestra comunidad, cuáles son las posibles soluciones, los recursos que tenemos y los que necesitamos de las entidades o instituciones que nos rodean. De esta manera nos fortalecimos en nuestra capacidad de definir por nosotros mismos, y no por otros, lo que queremos y consideramos como nuestro desarrollo.

# 2

Un proyecto en el cual fuimos los ejecutores y no los participantes, estuvimos obligados a trabajar de manera formal, precisando cuáles son las funciones de cada uno de los asociados, quiénes deben encargarse de realizar las actividades, quiénes deben controlar los recursos y qué tipo de relaciones podemos establecer con las instituciones o entidades que apoyan el proyecto. Al establecer dichos acuerdos entendimos cómo funciona nuestra organización, qué estrategias son las que nos permiten funcionar mejor y cuál es el verdadero compromiso de los asociados. Llegar a hacerlo no es fácil, porque implica cuestionarse, formalizar la manera en la que nos comunicamos, en la que lideramos y esto origina conflictos; conflictos necesarios para entender que debemos transformar una realidad que no está ayudando a nuestro crecimiento.

3

Aunque sabemos desde el inicio de la organización cuál es la importancia de los comités de trabajo, introducir un comité de seguimiento y sistematización y otro de compras y contratación, nos permitió involucrar a otros asociados de la organización, y fortalecer con todos una relación de mayor confianza, transparencia, y conocimiento sobre todo lo que hace nuestra organización. De esta manera podemos sacar adelante más iniciativas, que en otros momentos donde sólo una o dos personas tenían a su cargo todas las actividades.

**¿Qué aprendimos sobre nuestra relación con otras organizaciones de base, instituciones externas, y en especial con la entidad acompañante?**

4

En el proyecto, las actividades con las cuales sentimos que realmente aprendimos sobre el fortalecimiento de una organización y su capacidad para mejorar o generar ingresos de los asociados, fueron las relacionadas con las visitas a otras experiencias de organización comunitaria o emprendimiento porque se convirtieron en “un espejo” en el cual logramos identificarnos, diferenciarnos y sobre todo anticipar medidas o consecuencias con base en lo que otros han vivido en sus propios proyectos.

5

Una de nuestras principales debilidades, es que no tuvimos o no tenemos gran capacidad para hacer planeación. Por ello tener una entidad acompañante, - en este caso la Alianza Empresarial de Yumbo - fue el mayor acierto que tuvimos, ya que lograron enseñarnos el paso a paso sobre cómo desarrollar un proyecto de manera ordenada, con un buen manejo de recursos, con cautela en contrataciones y en la realización de informes; todo ello a través de compartir experiencias sobre cómo estas entidades hacen estas actividades, sus recomendaciones a diario, y sobre todo en una relación de respeto por nuestras decisiones y nuestra visión del proyecto. Tejimos así una relación distinta donde no estábamos pidiendo a la Entidad Acompañante recursos para hacer un proyecto, sino haciéndolo en conjunto con ella; por eso nos sentimos grandes al hacerlo.

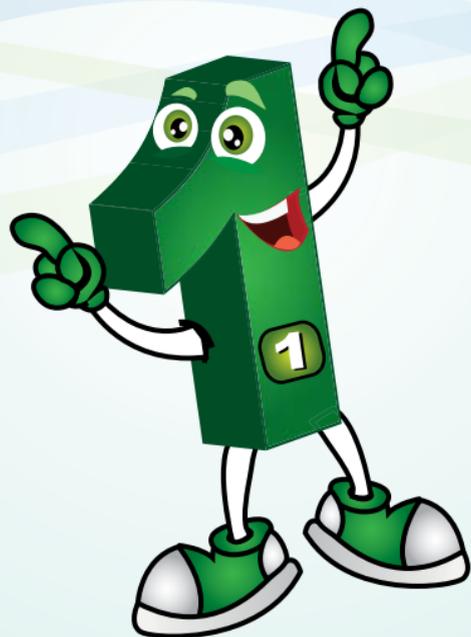
6

Tener consultores elegidos por nosotros mismos y que cumplieran con las necesidades y exigencias, nos permitió reconocer aún más el valor de nuestra organización, la autoridad de nuestros saberes sobre las necesidades de formación que tenemos, la forma en la que nuestra comunidad aprende de mejor manera y las actividades que de verdad sentimos son para nuestro fortalecimiento. A partir de este proyecto, tenemos mayor claridad sobre cómo queremos realizar procesos de formación y acompañamiento: con estrategias lúdicas, con talleres que nos entregan guías de trabajo y manuales, incluyendo salidas o visitas a otras experiencias, hablándonos en un lenguaje sencillo y comprensible para todos, con más sentido de lo práctico en nuestra vida diaria que de teoría sobre los temas de formación.

¿Qué aprendimos sobre nuestra capacidad para generar ingresos?

7

Aprendimos que las unidades productivas tienen un valor muy grande para nuestra organización, ya que además de generar sostenibilidad e ingresos para la comunidad, también permiten que nuestro proceso de desarrollo, de organización y nuestros talentos sean vistos por diferentes personas e instituciones. Por eso a partir de el Proyecto, nos dimos cuenta que cuando una unidad productiva dice que es asociada a nuestra organización, logra llenarse de orgullo y transmitirle a otras personas que compran un producto o un servicio que ayuda a una comunidad.



8

En el fortalecimiento de las unidades productivas, la asistencia técnica no es sólo un proceso técnico o de capacitación en un taller, en clase; en las organizaciones y empresas de la comunidad conformadas por las familias, amigos, vecinos, se debe realizar un proceso comprensivo y atendiendo a la vida cotidiana, pues la producción, las ventas, son afectadas directamente por las situaciones que se presentan a la familia, por los problemas de la comunidad, aunque se tengan los insumos, maquinarias, procedimientos necesarios para realizar el producto o servicio. Esto implica que una consultoría debe realizar visitas en los sitios de trabajo, dialogar y reconocer nuestros propios saberes, para entender y generar herramientas prácticas, concretas, útiles para el trabajo diario, que nos permitan sostener el proceso cuando el proyecto termina.

9

En nuestro proyecto aprendimos que no todo debe ser financiado directamente por un donante o una entidad, una muestra de compromiso de los integrantes de la unidad productiva para cambiar, se ve en su capacidad de gestionar recursos para aportar en el proceso, su compromiso para invertir en su negocio, en tener el tiempo y la vocación para dedicarse a hacer las capacitaciones y recibir asesorías. Estos fueron los factores que distinguieron a las unidades productivas que tuvieron mayores cambios que otras.

10

Llevar las unidades productivas a la formalización es un proceso que no necesariamente se hace en el corto plazo, sus integrantes lo ven como un costo innecesario, que les quita ganancias y les pone más trabajo, sin embargo a medida que entienden cuáles son los riesgos y cómo ser informales les pone barreras para tener nuevos clientes o mercados, se nota un cambio de actitud, pero es un proceso lento que requiere de acompañamiento permanente por asesores que comprendan estos temores y sepan cómo manejarlos.

**¿Qué nos queda por aprender ?  
Para el fortalecimiento organizativo**

**11**

Nos queda por aprender cómo lograr que nuestros asociados sientan que pertenecen a una asociación y al mismo tiempo a una Corporación como Corpouno que las agrupa, pues en el proceso vimos que al ser una organización de segundo nivel, es lejana y sólo es responsabilidad de las personas de la junta y no se tiene conciencia de que debe ser un compromiso de todos.

**12**

C ó m o mantener un grupo directivo más estable y que pueda hacer mayor gestión para dar respuesta a las expectativas que tienen nuevos asociados y unidades productivas que se encuentran motivadas por el éxito de este proyecto.

**13**

A pesar de los cambios de las unidades productivas, todavía tenemos debilidad para contactar nuevos clientes y escoger las mejores y más rentables alternativas de comercialización. Este es un aspecto que no alcanzamos a trabajar en el proyecto, pero sabemos que necesitamos aprender para ser sostenibles.

**14**

En Corpouno, hay diversas organizaciones y unidades productivas con diferentes productos, servicios y talentos para ofrecer; nos queda por aprender cómo aprovecharlos y comercializarlos desde nuestra organización.



**CORPO**

*Emprendiendo*  
*Ideas Brillantes*

**Yumbo, Valle, Colombia, 2012.**

**Mail Corpouno: [corpouno@gmail.com](mailto:corpouno@gmail.com)**