

2025

Fortalecimiento Práctico Asociaciones

RUTA
TERRITORIO PRODUCTIVO
ECONOMÍA POPULAR QUE CRECE DESDE EL TERRITORIO

GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
Secretaría de DESARROLLO ECONÓMICO
CPT Centro de Productividad del Tolima

Fortalecimiento Práctico Asociaciones

Gobernación del Tolima

Secretaría de DESARROLLO ECONÓMICO

CPT Centro de Productividad del Tolima

FORTALECIMIENTO PRÁCTICO ASOCIACIONES / Gobernación del Tolima / Teresa Santofimio Varón...
[et al.]. – 1ª Ed. – Ibagué:
Centro Regional de Productividad y Desarrollo Tecnológico del Tolima, 2025.
48 p.: tablas, gráficas

ISBN: XXXXXXXXX

1. Agricultura 2. Agroindustria y Sector Primario
I. Santofimio Varón Teresa II. Parra Ortegón Camila Andrea III. Canizales Moreno Laura Angélica

© Sello Editorial Centro de Productividad del Tolima, 2025
© Gobernación del Tolima
© Teresa Santofimio Varón et al

Derechos reservados para esta edición por el sello editorial Centro de Productividad del Tolima

Primera edición
ISBN: XXXXXXXXX
Número de páginas: 48
Ibagué – Tolima

Fortalecimiento Práctico Micronegocios Tipo Tienda

Gobernación del Tolima
contactenos@tolima.gov.co
info@tolima.gov.co

Centro Regional de Productividad y Desarrollo Tecnológico del Tolima – CPT
cpt@cpt.org.co
teresa.santofimio@cpt.org.co

Portada: Composición Digital: Centro de Productividad del Tolima
Diseño y diagramación: Centro de Productividad del Tolima

Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio, sin permiso expreso del autor.

CONTENIDO

Presentación 4

1. Módulos Formativos 5

3.1 Vitrinismo y punto de venta 6

3.2 Servicio al cliente 8

3.3 Plan básico de saneamiento 10

PRESENTACIÓN

Esta cartilla es una herramienta práctica diseñada para acompañarlo durante todo el recorrido de la Ruta Territorio Productivo. En ella encontrará explicaciones sencillas, actividades, ejercicios y recomendaciones que podrá aplicar directamente en su asociación. El objetivo es que avance paso a paso, reconozca sus fortalezas, identifique oportunidades de mejora y pueda medir su progreso desde el inicio hasta el final del proceso.

1. MÓDULOS FORMATIVOS



FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y ASOCIATIVO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA





ENFOQUE SOCIAL Y COMUNITARIO

1.1 FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y ASOCIATIVO

¿QUÉ ES LA ASOCIATIVIDAD Y POR QUÉ ES IMPORTANTE ?

La asociatividad es la unión voluntaria de personas que trabajan juntas para alcanzar objetivos comunes, compartiendo esfuerzos, conocimientos y recursos. En la economía popular, la asociatividad permite que los integrantes no avancen de forma individual, sino como un equipo organizado, solidario y con mayor capacidad para generar ingresos, acceder a apoyos institucionales y mejorar su calidad de vida.

Trabajar de manera asociativa fortalece la confianza, la cooperación, la corresponsabilidad y el compromiso

Contar con una estructura organizativa básica ayuda a que la asociación tenga:

- Claridad en la toma de decisiones.
- Responsabilidad compartida.
- Transparencia en el manejo de recursos.
- Seguimiento a los compromisos.
- Mayor confianza entre los integrantes.



TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO COMUNITARIO

El trabajo en equipo es uno de los pilares más importantes de una asociación. Significa que todas las personas trabajan unidas, con respeto, comunicación y compromiso, para cumplir metas comunes. En una asociación, nadie trabaja solo: cada aporte es importante y cada integrante cumple un papel fundamental.



El liderazgo comunitario se trata de guiar, motivar, servir y dar ejemplo. Un líder comunitario es una persona que ayuda a organizar al grupo, promueve la participación, escucha a los demás, busca soluciones y trabaja por el bienestar colectivo.

Existen diferentes estilos de liderazgo, pero en las asociaciones es fundamental que el liderazgo sea:

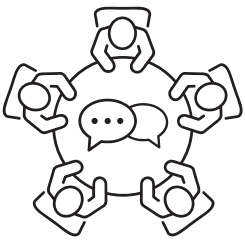
- Participativo.
- Transparente.
- Respetuoso.
- Responsable.
- Comprometido con el grupo.



LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es la forma como circula la información dentro de la asociación. Una buena comunicación evita malentendidos, fortalece el trabajo en equipo, mejora la toma de decisiones y mantiene a todos informados sobre lo que sucede en la organización.
Para que la comunicación sea efectiva debe ser:

- Clara.
- Respetuosa.
- Oportuna.
- Veraz.
- Accesible para todos.



La comunicación puede darse a través de:



Reuniones presenciales



Grupos de WhatsApp - Mensajes de texto



Actas



Llamadas telefónicas

Una asociación con buena comunicación es una asociación más unida, organizada y fuerte.

MANEJO DE QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En toda organización es normal que surjan conflictos, ya sea por diferencias de opinión, malentendidos, problemas de comunicación o desacuerdos en la toma de decisiones. Los conflictos no son malos por sí mismos; lo que realmente importa es cómo se manejan.

La resolución de conflictos se basa en:

1. El diálogo
2. La escucha activa
3. El respeto
4. La búsqueda de acuerdos
5. La mediación

La resolución pacífica de conflictos es una habilidad fundamental dentro de las asociaciones, ya que permite mantener la convivencia, la confianza y la estabilidad del grupo. Resolver conflictos no significa “ganar una discusión”, sino buscar soluciones que beneficien a todas las partes, protegiendo principalmente el interés colectivo sobre los intereses individuales.



LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL

La sostenibilidad organizacional depende, principalmente, de los siguientes factores:



La participación constante de los integrantes, ya que una asociación solo se mantiene viva cuando sus miembros asisten, opinan, trabajan, proponen y se sienten parte activa del proceso.

El cumplimiento de los compromisos fortalece la confianza y el trabajo colectivo; cuando no se respetan, surgen conflictos, desmotivación y pérdida de credibilidad.





La planeación de actividades organiza el trabajo, define metas y responsabilidades, y facilita el seguimiento; sin ella, una asociación improvisa, pierde rumbo y desperdicia esfuerzos.

El manejo adecuado y transparente de los recursos económicos, materiales y humanos es esencial para mantener la confianza interna y ante las instituciones aliadas.





La adaptación a cambios económicos, normativos o comunitarios permite a las asociaciones aprender, innovar y buscar alternativas para mantenerse sostenibles.

ACTIVIDAD

1.Reconocer cómo está organizada la asociación.

Responda en grupo:

- ¿Qué es lo que más valoramos de trabajar juntos?
- ¿Qué dificultades tenemos como grupo?
- ¿Qué hace fuerte a nuestra asociación?
- ¿Qué podríamos mejorar como equipo?

Espacio para escribir conclusiones::

_____

_____

_____

_____

2.Nuestro liderazgo y trabajo en equipo

Marque con una ✓ lo que sí se cumple en su asociación:

□ Nos escuchamos entre todos

□ Respetamos las opiniones

□ Tenemos líderes responsables

□ Trabajamos unidos

□ Cumplimos los acuerdos

¿Qué debemos fortalecer como grupo?

_____

_____

3. Semáforo de la comunicación y los conflictos

Escriba:

🟢 Lo que hacemos bien como asociación:

_____

_____

🟡 Lo que debemos mejorar:

_____

_____

🔴 Lo que está afectando al grupo:

_____

_____

1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es el conjunto de acciones que permite a una asociación organizar su funcionamiento interno, planear sus actividades, controlar sus procesos y tomar decisiones de manera ordenada y responsable. Es la base que permite que la asociación no trabaje de forma improvisada, sino con claridad en sus objetivos, tareas y responsabilidades.

Una buena gestión administrativa ayuda a que la asociación:

- Tenga orden en sus documentos y procesos.
- Tome mejores decisiones.
- Haga seguimiento a sus actividades.
- Maneje con transparencia sus recursos.
- Cumpla los compromisos adquiridos con entidades, aliados y la comunidad.

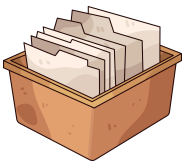
La falta de buena gestión administrativa genera desorden, confusión, pérdida de información e incumplimientos

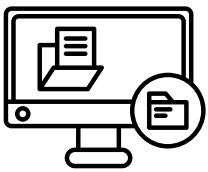


ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO BÁSICO

La organización documental consiste en clasificar, guardar y cuidar correctamente todos los documentos que hacen parte de la asociación. Una asociación que cuida su archivo demuestra responsabilidad, orden, seriedad institucional y compromiso con su proceso organizativo.

El archivo básico puede ser físico (carpetas) o digital (carpetas en computador o en la nube).





El archivo básico es el conjunto de documentos que guarda la asociación como evidencia de su funcionamiento, sus decisiones, sus actividades y el manejo de sus recursos.

Dentro del archivo básico deben reposar documentos como: actas de reuniones, listados de asociados, registros de asistencia, soportes de gastos, comunicaciones, informes, fotografías de actividades, contratos, certificaciones y evidencias de los procesos de formación.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS

El control administrativo permite verificar que las actividades planeadas realmente se estén cumpliendo.

Para esto se utilizan herramientas sencillas como:



No basta con planear; es necesario volver a mirar lo que se acordó, revisar qué se ha cumplido, qué está pendiente y qué dificultades han surgido. Este seguimiento debe hacerse de manera participativa, involucrando a los integrantes, promoviendo el diálogo y buscando soluciones conjuntas.

Una asociación que realiza control y seguimiento de sus procesos:

- Evita la improvisación.
- Mejora el cumplimiento de sus metas.
- Aprende de sus errores.
- Fortalece la organización interna.
- Mejora su imagen ante la comunidad y las entidades.
- Aumenta su capacidad de gestión y sostenibilidad.

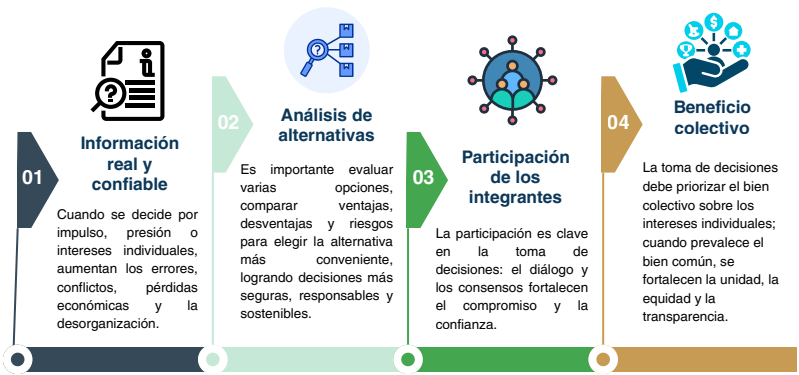
MANEJO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y TOMA DE DECISIONES

La información administrativa es todo el conjunto de datos que genera la asociación en su funcionamiento diario: registros, listados, informes, soportes, reportes, entre otros.

Esta información debe ser:

Clara - Verdadera - Actualizada - Fácil de consultar

La toma de decisiones administrativas es uno de los procesos más importantes dentro de una asociación, ya que de ella dependen el rumbo, el funcionamiento, el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos colectivos. Tomar una decisión implica elegir entre varias opciones la que más beneficie a la asociación, pensando no solo en el corto plazo, sino también en el futuro del grupo.



MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La mejora continua es el proceso mediante el cual la asociación revisa de manera permanente su forma de trabajar, identifica qué está funcionando bien, detecta errores, corrige fallas y aplica cambios para ser cada vez más organizada, eficiente y transparente. La mejora continua parte del principio de que siempre se puede hacer mejor, sin importar el nivel en el que se encuentre la asociación.

La mejora continua implica varias acciones fundamentales:



- Evaluar los procesos, revisando cómo se están realizando las actividades.



- Analizar resultados, observando si se están cumpliendo las metas.



- Corregir errores, cuando se detectan fallas en los procedimientos.



- Fortalecer lo que funciona bien, para que se consolide y se replique.



- Aprender de la experiencia, tanto de los aciertos como de los errores.

ACTIVIDAD

1. Así está nuestra administración

Marque con una ✓:

□ Tenemos actas de reuniones organizadas
□ Guardamos los soportes de gastos
□ Llevamos registro de asistencia
□ Tenemos carpetas físicas o digitales
□ Hacemos seguimiento a las actividades

Escriba:

Documentos que sí tenemos:

1.
2.
3.
4.

Documentos que nos hacen falta:

1.
2.
3.
4.

2. Decidir en equipo

Responda:

- ¿Cómo tomamos actualmente las decisiones importantes?

_____
_____
_____

- ¿Qué podríamos hacer para decidir mejor como grupo?

_____
_____
_____

1.3 ENFOQUE SOCIAL Y COMUNITARIO

El enfoque social y comunitario entiende que las asociaciones no solo producen, sino que también transforman su comunidad. Vincula el desarrollo económico con la inclusión, la participación y el bienestar colectivo. Desde esta perspectiva, las asociaciones actúan como agentes sociales que fortalecen la organización, promueven la solidaridad y buscan el beneficio de toda la comunidad, no solo el propio.

ROL SOCIAL DE LAS ASOCIACIONES EN EL TERRITORIO

Las asociaciones son espacios que mejoran la calidad de vida y el desarrollo local, fortalecen la economía, fomentan la participación, generan confianza y crean redes de apoyo comunitario.



VALORES DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA Y EL TRABAJO COMUNITARIO

La economía solidaria se basa en valores que ponen a las personas en el centro del desarrollo. Entre estos valores se destacan:

SOLIDARIDAD **COOPERACIÓN**

RESPETO

EQUIDAD **INCLUSIÓN**

Estos valores fortalecen las relaciones entre los integrantes de las asociaciones y permiten que el trabajo colectivo se desarrolle en un ambiente de confianza y apoyo mutuo.

TRABAJO COMUNITARIO

El trabajo comunitario es una forma de organización y acción colectiva en la que las personas de una comunidad se unen para apoyarse mutuamente, compartir saberes, solucionar problemas comunes y mejorar sus condiciones de vida.

Desde las asociaciones, el trabajo comunitario se convierte en una herramienta clave para:

- Fortalecer la participación social.
- Promover valores de solidaridad y cooperación.
- Generar impacto positivo en el territorio.
- Construir tejido social.
- Mejorar la calidad de vida de las familias.
- Impulsar procesos de desarrollo local sostenible.

El trabajo comunitario no solo fortalece a la asociación como organización, sino que también construye comunidad, genera esperanza, promueve la unión y permite avanzar hacia un desarrollo más justo, solidario e incluyente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ASOCIACIONES

La responsabilidad social es el compromiso que asumen las asociaciones frente a su comunidad, su territorio y el entorno. No se trata solo de cumplir con una actividad económica, sino de actuar con ética, respeto y conciencia social.

La responsabilidad social implica:



Una asociación socialmente responsable es aquella que contribuye al bienestar colectivo y al desarrollo sostenible de su comunidad.

TRABAJO EN RED Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

El trabajo en red consiste en unir esfuerzos con otras asociaciones, organizaciones, entidades públicas, instituciones educativas, empresas y actores del territorio. Ninguna asociación crece sola: trabajar en alianza permite acceder a más oportunidades, conocimientos, recursos y proyectos.

La articulación interinstitucional facilita el acceso a programas de apoyo, formación, financiación, acompañamiento técnico y visibilidad. Cuando las asociaciones se conectan con otras organizaciones, fortalecen su capacidad de gestión y aumentan su impacto social.

CONSTRUCCIÓN DE TEJIDO SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO

El tejido social está formado por los vínculos de confianza, cooperación, participación y solidaridad que existen entre las personas y las organizaciones de una comunidad. Cuando estos vínculos son fuertes, la comunidad es más unida, organizada y capaz de enfrentar sus problemas.

Las asociaciones aportan directamente a la construcción del tejido social, ya que promueven la organización, fortalecen la convivencia y generan espacios de participación. Esto contribuye al desarrollo comunitario, entendido como el proceso mediante el cual las comunidades mejoran su calidad de vida, fortalecen su identidad y construyen un mejor futuro de manera colectiva.

ACTIVIDAD

1. Nuestro aporte a la comunidad

Responda en grupo:

- ¿Qué aporta nuestra asociación a la comunidad?

_____

_____

- ¿A quiénes beneficiamos con nuestro trabajo?

_____

_____

- ¿Qué problema del barrio o vereda ayudamos a mejorar?

_____

_____

2. Nuestros valores

Marque con una ✓ los valores que más se practican en su grupo:

□ Solidaridad
□ Cooperación
□ Respeto
□ Inclusión
□ Responsabilidad
□ Equidad

¿Cuáles debemos fortalecer más?

_____

_____

3. Nuestra red de apoyo

- Otras asociaciones con las que nos relacionamos:

_____

_____

- Entidades que nos han apoyado o podrían apoyarnos:

_____

_____

- ¿Qué tipo de apoyo necesitamos?

_____

_____



ECONOMÍA POPULAR QUE CRECE DESDE EL TERRITORIO

CPT
Centro de Productividad del Tolima

Gobernación del Tolima

Esta cartilla fue creada para acompañarlo en un camino de crecimiento y mejora. Sabemos que cada día su negocio requiere esfuerzo, organización y dedicación; por eso, aquí encontrará actividades prácticas y sencillas que le ayudarán a fortalecer su tienda, mejorar su atención al cliente, manejar mejor su dinero y aprovechar las herramientas que recibirá en la Ruta Territorio Productivo.

Más que una cartilla, este será su cuaderno de trabajo: su espacio para escribir, planear y seguir creciendo.



RUTA TERRITORIO PRODUCTIVO

ECONOMÍA POPULAR QUE CRECE DESDE EL TERRITORIO

Centro de Productividad
del Tolima