

Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Maestría en Coaching y Cambio Organizacional

“Formación de un equipo de coordinadoras voluntarias en Rasti”

Propuesta basada en la aplicación de herramientas de Coaching Organizacional



Autor: Lic. Nancy Palacios

Tutora: Lic. Gladys Carattoni

Cohorte XI

Año 2016

Agradecimientos

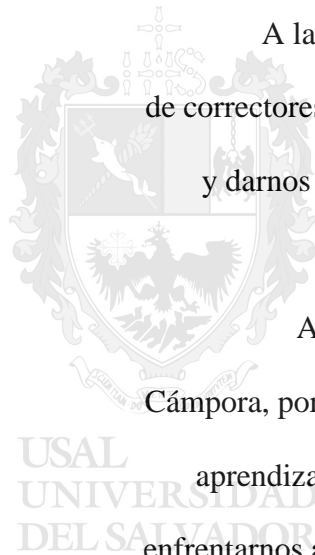
Agradezco a Martín, mi compañero de vida, por su apoyo incondicional, su comprensión y ayuda durante todo este proceso;

A la Directora y al equipo de Rasti, por abrirme las puertas de la organización, brindarme su confianza y contribuir a mi crecimiento personal y profesional;

A mi tutora Gladys Carattoni por brindarme su colaboración y acompañamiento en este proceso. Por el tiempo dedicado a las correcciones y por todas las sugerencias y la experiencia compartida;

A la profesora Flavia Stuart y al equipo de correctores por acompañarnos en este camino y darnos la confianza necesaria para llevar a cabo este reto;

Al Director de la Maestría, Dr. Jorge Cámpora, por crear este enriquecedor espacio de aprendizaje y transformación, por permitirnos enfrentarnos a desafíos inigualables y por buscar la mejora continua de esta carrera.



Resumen

El presente trabajo ha sido para el maestrando una instancia de aprendizaje teórico-práctico desarrollado en una organización. En esta intervención se integraron, profundizaron y consolidaron los conocimientos y procesos adquiridos en el desarrollo de la maestría.

La investigación se realizó en una organización sin fines de lucro ubicada en Ciudad de Buenos Aires, dedicada a la defensa del derecho del niño a jugar, que se denominó Rasti para preservar su confidencialidad.

El objetivo general del trabajo acordado con la Directora fue formar un equipo de coordinadoras voluntarias en Rasti.

En cuanto a la metodología, se llevó a cabo una investigación de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa), aplicando investigación-acción. El abordaje se realizó desde el Coaching Organizacional con un enfoque apreciativo. El trabajo se extendió desde Junio de 2015 hasta Agosto de 2016. La intervención constó de talleres con las coordinadoras de Rasti para compartir distinciones, conversaciones de Coaching con la Directora y facilitación de reuniones.

Al finalizar la investigación se realizó un análisis de los resultados obtenidos y se pudo verificar que la aplicación de las herramientas de Coaching Organizacional contribuyó de manera exitosa a la formación de un equipo de coordinadoras voluntarias. Esto se manifestó en la creación de un nuevo organigrama funcional con nuevos roles de coordinación, la elaboración de una nueva declaración de misión, visión y valores compartidos, la realización de una campaña para recaudar membresías y la creación de nuevos espacios de conversaciones y de intercambio.

Como conclusión, el equipo de coordinadoras quedó establecido en la asociación liderando distintos proyectos, la Directora delegó tareas y decisiones en estas personas y comenzaron a recibir nuevos voluntarios en las distintas áreas.

Palabras clave: organización no gubernamental-formación de equipo-misión-visión-valores-coordinación de acciones-liderazgo-coaching organizacional.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Abstract

The current work has been for the Magister an instance of theoretical and practical learning developed in an organization. In this intervention concepts were integrated, deepened and consolidated processes and knowledge acquired during the development of the master.

The research was done in a non-profit organization located in Buenos Aires City, dedicated to defend the right of the child to play, which was called Rasti to preserve confidentiality.

The overall objective of work agreed with the Director was the formation of a team of volunteer coordinators in Rasti.

Regarding the methodology of intervention, was carried out an investigation of mixed type (qualitative and quantitative), applying research-action. The approach was from the Organizational Coaching with an appreciative focus.

The work lasted from June 2015 to August 2016. The intervention consisted of workshops with coordinators to share Rasti distinctions, Coaching conversations with the Director and facilitating meetings.

At the end of the investigation, an analysis of the results was performed and verified that the application of tools from the Organizational Coaching successfully contributed to the formation of a team in the area of volunteer coordinators.

This manifested itself in the creation of a new organizational chart with new coordinating roles, the development of a new mission statement, vision and shared values, conducting a campaign to raise money encouraging membership and creating a new space for discussions and exchange.

As a conclusion, the coordinators team was established in the association leading different projects, the director delegated tasks and decision making process in these persons and began receiving new volunteers in different areas.

Keywords: no governmental organization-formation of team-mission-vision-values-coordination of actions –leadership-organizational coaching.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Índice

Agradecimientos	2
Resumen	3
Abstract	5
Índice	7
Introducción	9
Planteamiento del Problema.....	18
Objetivo General	21
Objetivos Específicos.....	21
Preguntas de Investigación.....	21
Justificación	22
Utilidad de la Investigación	22
Consecuencias Prácticas	22
Relevancia Social.....	23
Valor Teórico	23
Viabilidad de la Investigación.....	23
Evaluación de las Deficiencias en el Conocimiento del Problema	24
Aportes a la Investigación.....	24
Diagnóstico	24
Marco Teórico.....	38
Metodología y Diseño de la Intervención	62
Recolección de datos.....	63

Diseño de Estrategia.....	67
Plan de Acción	68
Desarrollo de la Intervención	70
Preparación y Análisis de Datos	76
Resultados Indirectos.	86
Conclusiones y Recomendaciones	93
Conclusiones	93
Recomendaciones.....	94
Aprendizajes del Investigador.....	95
Índice de Tablas y Figuras	97
Referencias.....	98
Referencias Bibliográficas	98
Referencias No Bibliográficas	99
Anexos.....	101



Formación de un Equipo de Coordinadoras voluntarias en Rasti

La Organización en la cual se realizó la investigación es una Asociación Civil sin fines de lucro que forma parte de una organización internacional creada en Dinamarca en 1961. Tiene actividad en 19 países de América, Europa, Asia y Oceanía. Su nombre real ha sido sustituido por el nombre de fantasía, Rasti, para preservar la confidencialidad de la organización.

El objetivo de la Asociación es la defensa del derecho del niño a jugar. Todo su accionar se realiza sobre la base del artículo 31 de la Convención de los Derechos del Niño, redactado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en noviembre de 1989 y que forma parte de la Constitución Nacional Argentina como artículo 75 desde 1990.

En la declaración de principios de la Asociación se afirma: “Se reconoce el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. Se respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente de la vida cultural y artística” (Asociación Rasti, 1988, p.1).

Rasti desembarcó en la Argentina, gracias a una profesional académica referente en la temática de juego e infancia, quien en 1986 había participado de un congreso internacional de la organización y al sentirse entusiasmada con la misión de la Asociación, comenzó a nuclear personas vinculadas a la educación para formar un equipo de voluntarios y poder instalar una sede en Buenos Aires.

En un principio, el equipo se reunía en la casa de esta profesional y su actividad estaba centrada en congresos académicos vinculados al tema juego y niñez. Al poco tiempo, se propusieron generar la personería jurídica y en 1988 se conformó como Asociación Civil sin fines de lucro.

La Directora actual participó de todo este proceso siendo voluntaria en los proyectos de educación. En 1999, dado que la fundadora decide irse a vivir a Estados Unidos, queda en sus manos la presidencia de la organización.

En el 2000, se formó un nuevo grupo de voluntarios de los cuales algunos continúan siendo parte de la Comisión Directiva. En esa etapa, pudieron desarrollar proyectos de educación con la Fundación Telefónica, Unilever, entre otras empresas. En 2004, comenzaron con los móviles de juegos hospitalarios. Y como hito importante, en el 2005, lograron que el Gobierno de la Ciudad promulgara como política pública el Decreto 1935 sobre el Día del Juego en la Ciudad de Buenos Aires. En forma simultánea comenzaron a realizar eventos en los que exponían referentes en el tema de juego y creación de espacios de esparcimiento para la niñez. Además concretaron la realización de cenas de recaudación de fondos para la Asociación.

En el 2013 la organización empezó a perder miembros y voluntarios por distintas situaciones, ante esta situación la Directora vio en riesgo la continuidad del funcionamiento de la Asociación. Sin embargo, en una de las entrevistas realizadas, la Directora manifestó que debido al profundo amor que siente por Rasti, reunió fuerzas y acompañada por una de las voluntarias de la Comisión Directiva, se propuso incrementar la cantidad de miembros para generar más actividades e incrementar la recaudación de fondos económicos. A partir de esto, se unieron a la Asociación nuevos voluntarios. En el 2014, ingresó una voluntaria para colaborar en el área de comunicación y relaciones institucionales, la Directora expresó que su dedicación y los buenos resultados le dieron la esperanza que necesitaba para creer que era posible rearmar un equipo de trabajo en la organización. En paralelo, se incorporó a la Asociación una profesional que venía trabajando con Rasti a través de Scout Argentina, para fortalecer los proyectos de educación.

En términos económicos, lograron salir adelante de la situación crítica que tenían por tres motivos: al recibir en Marzo del 2015 una donación nunca esperada de una importante empresa de sistemas; al obtener honorarios profesionales por asesorar a otra organización y al aumentar el número de miembros que abonaba cuota anual (membresía) para ser parte de Rasti.

Otro logro importante para la organización fue que en Julio del 2015, se mudaron a un departamento en el barrio Abasto de Ciudad de Buenos Aires, que les fue concesionado por una fundación, sin costo de alquiler. Estas oficinas, según comentaron las voluntarias en las entrevistas, son más espaciaosas que las que tenían y solo deben abonar los gastos de expensas.

Mientras se dio el proceso de mudanza se acercaron nuevos voluntarios a la organización: una persona interesada en ayudar en la recaudación de fondos, una especialista en Responsabilidad Social Empresaria y además dos profesionales del área de educación que también deseaban colaborar.

La Asociación, con la ayuda de una organización dedicada a asesorar a entidades no gubernamentales en la generación de un plan estratégico, definió en el año 2001, la misión y visión que se encuentran publicadas en su página web:

- Misión: Concientizar acerca de la importancia del Derecho a jugar en la vida de todo ser humano, posibilitando acciones lúdicas que transformen y enriquezcan su entorno social y cultural.
- Visión: Ser un referente nacional en temas relacionados al Juego, el Jugar y los Juguetes, en el marco de diseño e implementación de proyectos, formación de formadores e investigación para todas las organizaciones y organismos que trabajen con el fenómeno lúdico.
- Valores: En cuanto a los valores de la Asociación, no fueron incluidos en esta definición del 2001 y tampoco lo hicieron posteriormente.

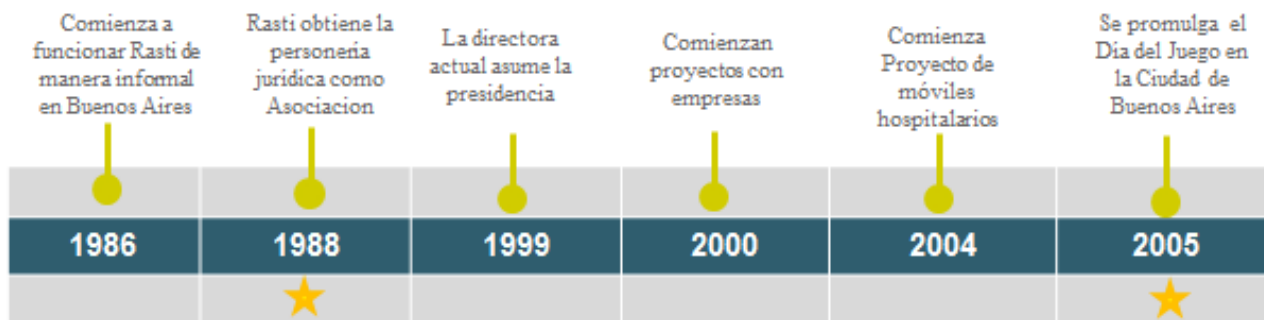


Figura 1. Línea de tiempo con hitos de la historia de Rasti

Ejes Temáticos de la Organización y Proyectos

Los ejes temáticos de la organización son el juego, la infancia, el derecho de los niños, adolescentes y adultos a jugar, el arte y lenguajes expresivos, y las nuevas tecnologías.

La Asociación trabaja en cinco proyectos de manera permanente, además de proyectos estacionales con otros miembros de la comunidad:

Móvil de juego hospitalario. Es un programa que se desarrolla en el Hospital Pedro de Elizalde, Dr. Teodoro Álvarez y en el Hospital del Niño de San Justo, consiste en acercar a los niños internados juegos, juguetes y materiales de arte. El propósito es que a través del arte y el juego, los niños y sus familias puedan transitar las experiencias médico-hospitalarias dolorosas de una manera más agradable y reparadora. Se acerca alegría tanto a los niños, a sus familias y al grupo de médicos.

Muestra itinerante del juego y el juguete. Es un espacio de juego donde se revalorizan los juguetes y los juegos que forman parte de la historia, se trata de una apuesta lúdica y pedagógica para niños, adolescentes y adultos. Está dirigido a escuelas públicas y privadas, y a distintas instituciones de la sociedad civil.

Exploratorios. Es un espacio para que los niños participen jugando con los adultos del proceso de creación de juguetes y materiales de juego adecuados para ellos. A partir de esta experiencia, los chicos tienen voz y voto acerca de los juguetes que los adultos preparan para