

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ**

**“INFORME DE INTERVENCIÓN DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE  
APRENDIZAJE EN EL FONDO DE EMPLEADOS FERMAD DE MADECENTRO”**

**KELLY YURANI MORA LOPEZ**

**KELLY.MORALO@AMIGO.EDU.CO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Empresa: FONDO DE EMPLEADOS FERMAD**

**FECHA INICIACIÓN DE PRACTICA: 05/08/2020**

**FECHA TERMINACIÓN DE PRACTICA: 04/08/2021**



## Contenido

<b>2. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>2</b>
2.1. Identificación de la empresa	2
2.2 Breve descripción de la empresa:	2
2.2.1. Información general:	2
2.2.2. Importancia dentro del sector.	3
2.2.3. Breve reseña histórica de le empresa	5
2.2.4. Estructura organizacional	8
2.2.5. Identidad corporativa de Fermad	9
<b>3. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA</b>	<b>10</b>
3.1 Nombre del cargo: Practicante de servicios	10
3.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa:	10
3.3 Funciones asignadas	11
<b>4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS</b>	<b>12</b>
4.1 Actividad específica del área o departamentos donde trabaja.	12
4.2 Tareas que se le encomendaron en cada caso.	12
4.3 Relación de la tarea con su formación como profesional	14
<b>5. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
5.1 Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.	14
<b>6. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
6.1. Competencias del ser, saber o del hacer desarrolladas en la empresa	19
6.2. Aportes a la empresa	20
6.3 Logros	20

6.4 Dificultades	21
6.5. Conclusiones	22
6.6. Recomendaciones	22
BIBLIOGRAFÍA	22

## **2. INTRODUCCIÓN.**

La práctica profesional es un momento esencial para cada estudiante, ya que es allí donde se demostrará lo aprendido durante su carrera y pondrá a prueba todas sus habilidades y capacidades como profesional.

Este informe se realiza con el fin de dar a conocer a la institución el rol desempeñado dentro de la organización donde se realizan las prácticas, para este caso el Fondo de empleados FERMAD en Madecentro, así como las funciones y actividades asignadas en el puesto de practicante en el área de servicios.

### **2.1. Identificación de la empresa**

#### **2.2 Breve descripción de la empresa:**

##### **2.2.1. Información general:**

Nombre: Fondo de empleados FERMAD

Ubicación: Carrera 58 N° 62-74, Barrio Chagualo, Medellín. Única sede a nivel nacional.

Actividad: Empresa asociativa de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituida por trabajadores dependientes de la empresa Madecentro SAS (Madecentro, Interdoors, RTA, Arborit, Misión empresarial, Jiro, su temporal, Doors &Tops, Dimatek, Macrotableros, Contactamos de Colombia S.A.S.), encargada de la captación y colocación de recursos financieros para el uso de sus asociados; además ofrece servicios que tienen el objetivo de mejorar la calidad de vida a sus miembros.

6592 – Actividades financieras de fondos de empleados y otras formas asociativas del sector solidario.

### **2.2.2. Importancia dentro del sector.**

Los Fondos de empleados son empresas asociativas de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas básicamente por trabajadores asalariados (Decreto 1481, 1989).

Están regulados por el Decreto Ley 1481 de 1989 modificado por la Ley 1391 de 2010; y por las demás disposiciones legales vigentes para las organizaciones de la economía solidaria; en subsidio, con las disposiciones previstas en el Código de Comercio para sociedades mercantiles, siempre y cuando no afecte la naturaleza jurídica de los Fondos de Empleados. (López, 2019)

Los fondos de empleados han sido cruciales para más de 1'100.000 de familias, toda vez que les ha permitido, a través de líneas nuevas de crédito, la reducción de tasas de interés, ampliación de

plazos y la asistencia con programas de salud y bienestar, sobrellevar la crisis económica, desatada por la pandemia del coronavirus (Potafolio,2020)

Según la Superintendencia de economía solidaria (supersolidaria), para el mes de mayo del año 2021 la economía solidaria representa cerca del 4% del PIB, donde hay siete millones de colombianos afiliados en cooperativas, fondo de empleados y mutuales.

El monto de ahorro asciende a \$19,5 billones lo cual es un monto importante y significativo, ya que desde el punto de vista del volumen de \$36 billones que son los activos de las cooperativas, más de la mitad está apalancada con ahorros.

La cartera supera los \$20 billones en Colombia, y la calidad está alrededor de 6%, en términos generales ese porcentaje, con la coyuntura en la que estamos, es algo normal.

En Antioquia el sector está constituido por 613 organizaciones, de las cuales, el 52,5% se integran en el sector cooperativo, el 37,7% son fondos de empleados y el 9,8% asociaciones mutuales. Los activos totales de este sector sumaron 12,001 billones de pesos y los ingresos llegaron a los 6,737 billones. (Confecoop Antioquia, 2020)

La concentración del sector de Fondos de Empleados es alta en el Valle de Aburrá, con el 87,88% del indicador de activos, pasivo con el 97,06%, patrimonio con el 95,5% e ingresos con el 95,9%. También lo está el indicador de asociatividad con el 93,38% y el de empleo se encuentra en el 93,4%. Los fondos de empleados están ubicados en 17 municipios, que representan el 14% del total departamental. (Confecoop Antioquia, 2020)

Fermad es el fondo de empleados de una empresa que a pesar de la crisis generada por la pandemia ha venido en un crecimiento paulatino, pues Madecentro tiene presencia en todo el territorio nacional, por lo cual tiene un flujo constante de asociados.

Según el informe de gestión presentado por el fondo en el año 2020 tuvo un decrecimiento en recaudo de ahorros de -14,69% con respecto al año 2019, sin embargo, tuvo un crecimiento en su cartera de crédito de un 18,42% y en créditos desembolsados de un 9,29% con respecto al año 2019.

Además de 3.291 entidades que reportan información, lo cual incluye cooperativas, multiactivas, otros fondos de empleados, etc., FERMAD, de mayor a menor ocupa el puesto # 111 en ROA, el # 128 en utilidad neta, y el puesto # 499 en valor del activo.

### **2.2.3. Breve reseña histórica de le empresa**

El 25 de noviembre de 2011 se constituye el fondo de empleados FERMAD, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus asociados, fomentar el ahorro, contribuir al desarrollo social, y formar lazos de solidaridad y compañerismo. Año a año el fondo se viene transformando para satisfacer las necesidades de sus asociados, de acuerdo a la realidad social del momento.

(FERMAD. 2017)

FERMAD contribuye al desarrollo humano de sus asociados, familias y comunidad cercana, teniendo como principio la solidaridad, la cual requiere de tu participación para aportar

equitativamente a la construcción del bienestar colectivo. El desarrollo está asociado al acceso a servicios que posibilita a las personas su crecimiento y bienestar. (FERMAD, 2017)

Cuenta con cuatro programas específicos enfocados al mejoramiento y crecimiento de cada persona y su círculo familiar; los programas son los siguientes:

**Programa juntos podemos** (Apoyo para la adquisición de primera vivienda):

Este programa busca facilitar la posibilidad de adquisición de primera vivienda

de los asociados, logrando así mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Este es un esfuerzo mancomunado entre el asociado, la caja de compensación familiar, la empresa contratante y el fondo de empleados. (Fermad,2017)

**Programa Vivienda de puertas abiertas** (Adecuaciones Básicas)

El desarrollo de este programa busca mejorar las condiciones habitacionales de los asociados y sus familias, por medio de adecuaciones básicas, especialmente en muebles de baños, cocinas y puertas. Además, el Fondo brinda auxilios monetarios, y una oferta especial con descuentos insuperables de los productos ofrecidos por su grupo empresarial en cocinas, baños y puertas. (Fermad,2017)

**Programa en mi casa se descansa** (Dotación de vivienda)

El desarrollo de este programa busca dotar de los principales electrodomésticos de línea blanca y muebles para el hogar los asociados del fondo, brindando también descuentos especiales y auxilios. (Fermad,2017)

**Programa Remodela con fermad** (Adecuaciones complementarias)

El desarrollo de este programa busca ofrecer diferentes alternativas para la mejora de cocinas, baños, pisos y puertas a un costo más bajo que en el mercado, mediante la oferta de descuentos especiales en referencias ofrecidas por su grupo empresarial. (Fermad,2017)

**Programa yo pienso responsable** (Educación financiera)

El desarrollo de este programa busca brindar educación en planeación financiera a todos los asociados, incentivando el ahorro, a través de talleres y charlas que inviten al manejo responsable de su dinero. (Fermad,2017)

**Programa formando futuro** (Educación para la formación)

El desarrollo de este programa busca incentivar el ingreso a servicios educativos formales, como: carreras técnicas, tecnológicas o profesionales en pregrado, especialización y maestría. Apoyando a los asociados con descuentos especiales y auxilios en su primer matrícula. También se premia con un kit escolar el desempeño académico anual de quienes están cursando primaria y bachiller. (Fermad,2017)

**Programa vive bienestar** (Salud preventiva)

El desarrollo de este programa busca facilitar el acceso a servicios de salud preventiva tales como: gimnasios, actividades deportivas, vacunación, alimentación saludable, y programas de prevención al consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, entre otros. para los asociados y sus familias, (Fermad,2017)

**Programa de salud plus** (Servicios especiales de salud)

El desarrollo de este programa busca facilitar el acceso a servicios de salud complementarios y especializados a tarifas preferenciales a nivel: oral, visual, atención médica domiciliaria, entre otros. (Fermad,2017)

**Programa fermad te acompaña** (Atención por enfermedad)

Busca brindar apoyo y facilitar la defensa de los derechos en salud de los asociados; a través de auxilios acompañamiento y asesoría jurídica en derechos en salud. (Fermad,2017)

**Programa recreación para todos** (Recreación)

El desarrollo de este programa busca facilitar la posibilidad de ofrecer actividades orientadas al descanso, la cultura y recreación de nuestros asociados y sus familias.

Brindando descuentos especiales en parques recreativos y culturales, agencias de viajes, y tarifas subsidiadas en eventos especiales. (Fermad,2017)

**2.2.4. Estructura organizacional**



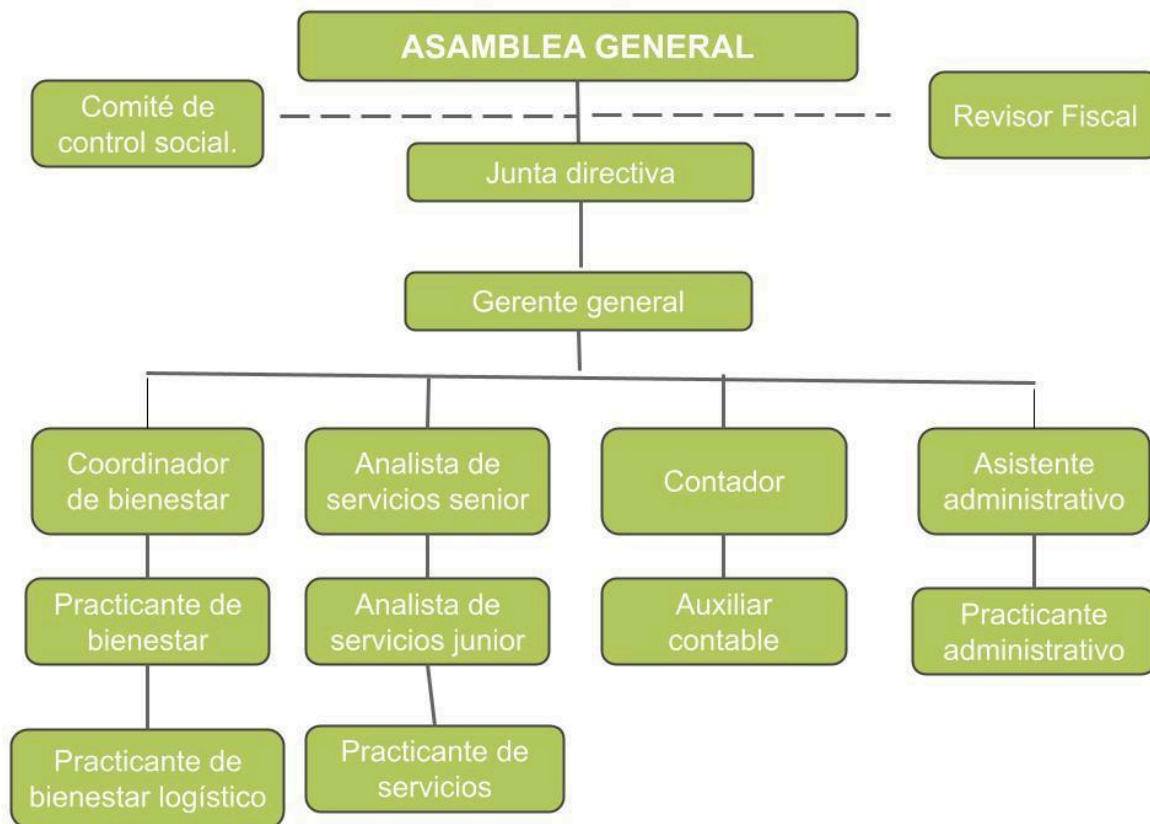


Ilustración 1. Elaboración propia, 2021. Basada en datos de Fermad (2017)

## 2.2.5. Identidad corporativa de Fermad

### Propósito

FERMAD contribuye al desarrollo humano de los asociados, sus familias y la comunidad cercana, teniendo como principio la solidaridad, la cual requiere su participación para aportar equitativamente a la construcción del bienestar colectivo. El desarrollo está asociado al acceso a servicios que posibilita a las personas su crecimiento y bienestar (Fermad. 2017)

**Misión:** Ser una entidad solidaria sin ánimo de lucro, en la búsqueda continua de brindar alternativas de ahorro y crédito, salud, educación, recreación, las cuales permitan contribuir con un mejor futuro para sus asociados.

**Visión:** Consolidarse como una empresa solidaria, auto sostenible, transparente, liderando las alternativas de financiación para sus asociados. Incentivando la cultura del ahorro programado.

Para el 2021 el 70% de los asociados a FERMAD habrán mejorado algún aspecto de las cuatro dimensiones estratégicas de promoción al desarrollo, (vivienda, educación, salud y recreación).

### **Valores corporativos**

Los valores corporativos que identifican al fondo de empleados Fermad desde su fundación son:

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Dinamismo
- Honestidad

### **3. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA**

3.1 Nombre del cargo: Practicante de servicios

### 3.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa:

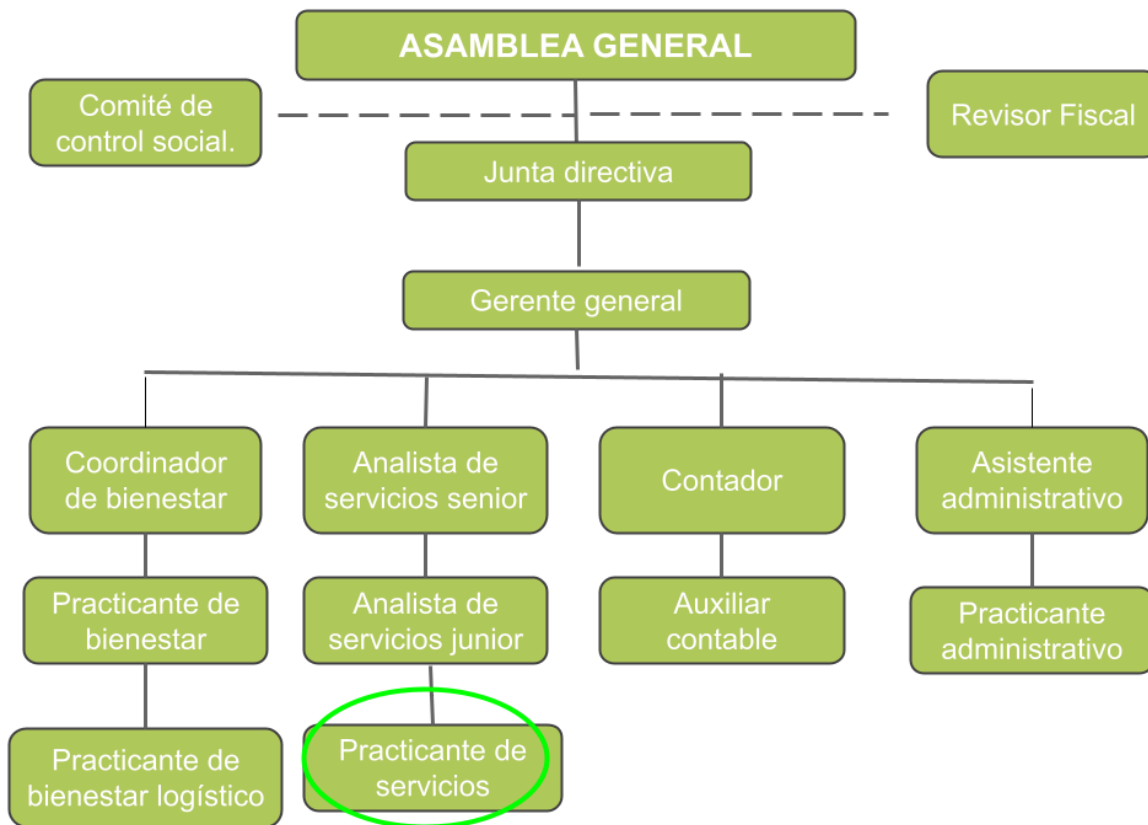


Ilustración 2. Elaboración propia, 2021. Basada en datos de Fermad (2017)

### 3.3 Funciones asignadas

Las funciones asignadas al practicante del área de servicios son las siguientes:

- Asesoría financiera a los asociados
- Gestión del proceso de ahorro de los asociados
- Evaluación de crédito

- Administración del archivo de crédito y de la base de datos de los asociados
- Elaboración de informes y presentaciones sobre la gestión de los créditos y el ahorro.
- Planea, diseña y controla mecanismo de solicitud de crédito y ahorro.
- Interpreta y aplica las necesidades que el Fondo requiera para mejorar sus servicios.
- Realiza Inspecciones a documentación de crédito y ahorro.
- Ejecutar las órdenes que se le asignen.

#### **4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS**

##### **4.1 Actividad específica del área o departamentos donde trabaja.**

El área de servicios es la principal en enlazar a los asociados con el fondo, da a conocer y ofrece los diferentes servicios financieros que hay en el fondo, y además es la encargada de brindar asesorías financieras, aquí se realizan tramites de solicitudes de créditos y de ahorros que requieran los asociados. También es importante resaltar que esta área busca persuadir de manera positiva a los asociados en la toma de decisiones.

##### **4.2 Tareas que se le encomendaron en cada caso.**

Asesoría financiera a los asociados: Manejo adecuado del estado de cuenta, ya que este aloja toda la información personal, crediticia y de ahorro que tiene cada asociado del fondo, de acuerdo a

esta información y al requerimiento del asociado se puede brindar información sobre su situación de endeudamiento en el fondo, se dan a conocer los diferentes servicios de ahorro y crédito que hay, y según la solicitud se procede a crear su línea de ahorro o se realiza su respectiva evaluación de crédito con el fin de verificar y conocer su capacidad de pago, se valida el total de sus ahorros para verificar la cobertura de la deuda que desee adquirir, y finalmente se busca que el asociado tome la mejor decisión y que pueda cubrir sus necesidades de manera óptima.

Gestión del proceso de ahorro de los asociados: Brindar información adecuada sobre el % de ahorro que tienen los asociados en el fondo, así como darles a conocer las políticas de ahorro que se manejan como requisito para pertenecer a este. Asesorar a los asociados según sus necesidades y brindar información sobre las líneas de ahorro que se manejan en el fondo indicando los beneficios que tienen.

Evaluación de crédito: realizar un estudio pertinente según la solicitud de cada asociado con el fin de conocer su capacidad de pago, su nivel de endeudamiento tanto en el fondo como fuera de él, pedir vistos buenos de sus superiores cuando así se requiere y de acuerdo con esta evaluación indicarles la viabilidad del crédito que solicitan.

Administración del archivo de crédito y de la base de datos de los asociados: manejo adecuado de los archivos y bases de datos, revisión y registro óptimo de la información necesaria y pertinente para la aprobación de sus solicitudes de crédito.

Realiza Inspecciones a documentación de crédito y ahorro: Este ítem pretende que se realice una revisión optima de los documentos de los asociados a la hora de realizar solicitudes de creación de ahorros o solicitudes de créditos,

Ejecutar las órdenes que se le asignen: Apoyar a los compañeros en actividades cuando estos lo requieran, enviar encuestas de satisfacción, entre otras actividades.

#### **4.3 Relación de la tarea con su formación como profesional**

Las tareas realizadas en esta área permiten el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de la carrera, además de la aplicación de conocimientos sobre todo en el área financiera, ya que se habla entonces de temas como capacidad de pago, amortizaciones, porcentajes, entre otros.

Se fortalece el servicio al cliente, ya que es una actividad que se normaliza en las actividades diarias, se utilizan todas las estrategias y metodologías aprendidas en la carrera, principalmente del área de mercadeo ya que esta habla de cómo debe ser la relación con el cliente.

Finalmente se interioriza y fortalece la idea sobre la importancia del sector solidario en la economía, así como los diferentes y múltiples beneficios que se ofrecen a través de esta. Se aplican los temas vistos en el énfasis humanístico que brinda la universidad, este va muy ligado con la parte de servicio al cliente ya que fortalece las habilidades, y permite comprender la importancia que tiene cada persona de la comunidad para el desarrollo de la misma.

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1 Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTAS
<b>AFILIACIÓN DE ASOCIADOS</b>	<p>Se inicia con el envío de la información y los formatos pertinentes para su respectivo diligenciamiento.</p> <p>Al momento de recibirlos, se procede con la verificación y validación de datos, se consultan antecedentes legales y</p>	<p>Computador</p> <p>Correo electrónico, para enviar y recibir formatos, notificaciones.</p> <p>Excel para buscar en bases de datos, y para registrar a los nuevos socios.</p> <p>Página de procuraduría, para consulta de antecedentes</p>

	<p>novedades reputacionales.</p> <p>Cuando están incompletos los formatos se realiza una notificación solicitando los documentos y/o formatos faltantes.</p> <p>Finalmente, cuando están completos, se procede a la verificación en el sistema con el fin de validar si se encuentra en estado activo, inactivo o si no está registrado, para proceder a su reactivación, respectiva actualización de datos o su afiliación según sea el caso.</p> <p>El último paso es el registro en bases de datos.</p>	<p>Página de Informa, para buscar antecedentes y novedades a nivel internacional en tema de riesgos LA/FT.</p> <p>Opa, herramienta principal ya que contiene todos los datos de los asociados, en este caso es utilizada para ingresar y vincular a los interesados al fondo.</p>
--	--	---



<p><b>SERVICIO AL CLIENTE</b></p>	<p>Esta función se realiza por medio de llamadas o e-mail. Consiste en brindar la información y/o asesoría pertinente según el requerimiento de quién llama.</p> <p>También se realiza cuando hay que brindar información adicional por parte del fondo a asociados específicos, cuando tienen saldos a favor, o para ofrecerles algún servicio.</p>	<p>Computador, este tiene integrado un teléfono corporativo 3CX del cual salen y entran llamadas.</p> <p>Correo, para resolver las inquietudes solicitadas a través de este.</p> <p>Celular corporativo, para realizar llamadas en caso de que el 3CX no funcione</p>
<p><b>EVALUACIÓN DE CRÉDITOS</b></p>	<p>Se recibe la solicitud de los asociados, se procede a la verificación y validación del estado de cuenta con el fin de conocer su saldo en deuda y ahorro para determinar la viabilidad del crédito y el monto que se pueda prestar.</p> <p>Se consulta en centrales de riesgo (data crédito).</p> <p>Se solicita visto bueno al jefe directo del interesado en el crédito.</p>	<p>Computador.</p> <p>OPA, para verificar el estado de cuenta (saldo en deudas y ahorros actual).</p> <p>Excel, para asentar la información y realizar las operaciones pertinentes para determinar la viabilidad del crédito y la</p>

	<p>Se genera plan de pagos para su aprobación.</p> <p>En caso de ser aprobado se envía plan de pagos al correo personal del asociado y en caso de ser negado se informa por este medio.</p> <p>Se realiza desembolso</p>	<p>capacidad de endeudamiento del asociado.</p> <p>Correo, para enviar y recibir los vistos buenos y plan de pagos.</p>
<p><b>DESEMBOLSO DE CRÉDITOS</b></p>	<p>Después de la aprobación de los créditos, se procede al asentamiento de los datos en una base que tiene formatos establecidos.</p> <p>Se realiza la verificación de la información personal y bancaria del asociado, también los saldos, montos y deudas para establecer el monto a desembolsar.</p> <p>Se envían a inscribir las cuentas bancarias de quienes lo requieran (siempre debe ser la cuenta de nómina)</p> <p>Se envía el formato Excel al jefe directo.</p>	<p>Computador.</p> <p>Excel, para llenar el formato con la información del asociado.</p> <p>OPA, para la verificación y validación de datos de asociados.</p> <p>Correo, para el envío del formato</p>

<p><b>ENVIÓ DE AFILIACIONES A SERVICIOS DE PREVENCIÓN EXEQUIAL Y UNIMOS</b></p>	<p>Se revisa en las solicitudes de afiliación que estén correctamente diligenciados los formatos.</p> <p>Se junta cada uno de los servicios en un solo archivo de PDF, es decir, todas las solicitudes de unimos en un solo archivo y todas las solicitudes de prever en otro.</p> <p>Se procede al envío a través de correo a la persona encargada de realizar dichas afiliaciones.</p>	<p>Computador</p> <p>IlovePDF, una herramienta online, que permite modificar archivos en PDF, en este caso se utiliza para unir todas las solicitudes.</p> <p>Correo, para el envío de los archivos.</p>
---	--	--



<p><b>CREACIÓN DE GUÍAS DE ENVÍA</b></p>	<p>Se ingresa a la página de envía.</p> <p>Se captura la guía, en este apartado debe registrarse los datos del remitente y el destinatario.</p> <p>Se procede a la verificación de datos.</p> <p>Se saca media carta, relación de despachos y sticker de la página, estos se imprimen.</p> <p>Se procede a poner esta información en el sobre y finalmente se entrega al personal de envía.</p>	<p>Página de envía, para generar la guía</p> <p>Impresora: imprimir los datos</p>
--	---	---

Ilustración 3. Elaboración propia, 2021

## 6. RESULTADOS

### 6.1. Competencias del ser, saber o del hacer desarrolladas en la empresa

S logra poner en práctica los conocimientos adquiridos en la academia, sobre todo los relacionados con la economía solidaria, comprende entonces como trabaja una organización donde su base es el beneficio de las personas que la componen, adquiriendo cualidades para el mejoramiento del servicio al cliente

Desarrolla técnicas y habilidades en el manejo de Excel, priorizando la agilidad en la mayoría de los procesos; técnicas que se convierten en actividades frecuentes como crear tablas dinámicas, utilizar bases de datos y algunas fórmulas, estas se van desarrollando y afianzando con el fin de lograr óptima asesoría a los asociados.

## 6.2. Aportes a la empresa

- Como practicante de una universidad con énfasis en economía solidaria, que además se caracteriza por priorizar el bienestar común, y desarrollar cualidades humanísticas en sus profesionales, la estudiante logra evidenciar la calidad humana a través del servicio que ofrece y presta a cada asociado, mediante las asesorías personalizadas que buscan resolver las peticiones de cada asociado, además de poder resolver inquietudes con argumentos firmes que tienen base en el bienestar social que es lo aprendido en la academia.
- Se crearon manuales de procedimientos para la solicitud de créditos y solicitud de afiliación que se realizan a través del portal que lanzó el fondo de empleados por su página web; con el fin de resolver dudas que puedan surgir en cada uno de los procesos, estos manuales fueron aprobados, por ahora en el sitio web del fondo se encuentra disponible el manual de afiliaciones, para poder tener acceso a este se debe solicitar un permiso a los encargados del área de servicios, esto se puede realizar a través del siguiente link:
- <https://sites.google.com/fermad.co/oficina-virtual-fermad/haz-tu-afiliaci%C3%B3n-aqu%C3%AD?authuser=0>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA SOLICITUD DE  
AFILIACIÓN A TRAVÉS DE LA  
OFICINA VIRTUAL DEL FONDO  
DE EMPLEADOS FERMAD**



- Y el manual de crédito se utiliza de manera interna enviándose directamente al asociado que así lo requiera o necesite a través de correo electrónico WhatsApp.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITOS A  
TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL  
DEL FONDO DE EMPLEADOS  
FERMAD



### 6.3 Logros

- Autonomía en procesos dentro de la empresa: A medida que pasa el tiempo y de acuerdo al conocimiento de los requisitos establecidos por el Fondo para cada solicitud que realizan los asociados se evidencia una mejora en la capacidad y agilidad en dar respuesta a estos.
- Mejora del proceso en créditos y afiliaciones: Esto se logra a través de la sistematización de actividades que se hacen de manera diaria, por lo cual se va incrementado la agilidad y la autonomía para dar respuesta a las solicitudes e inquietudes de los asociados.
- Mejora en la relación con los asociados, entiendo sus cualidades, formas de ser y necesidades.

- Adquisición de conocimiento en manejar de nuevos por gamas y manejo de la información, así como de nuevas técnicas sobre todo en el programa de Excel para realizar los estudios pertinentes en solicitudes de créditos.

#### **6.4 Dificultades**

- Las dificultades presentadas en el primer periodo están relacionadas principalmente con la pandemia, ya que trabajando desde casa a veces se dificulta la comunicación y se afectan los tiempos de respuesta a las solicitudes e inquietudes de los asociados.
- El no tener acceso a información directa como data crédito y Docusign hace que el proceso de crédito pierda agilidad, ya que este es dependiente de la gestión de los compañeros.
- A veces falta más agilidad en el área de contabilidad, ya que esta es la que gestiona todos los movimientos financieros, cruces de cuentas y desembolsos; generalmente en las quincenas hay un retraso en el sistema y esto genera que los asociados presionen al personal del área de servicios con sus dudas, inquietudes y solicitudes, aumentando estrés e inconformidad por parte de los integrantes del área ya que atienden a las personas todo el día y en algunas ocasiones no se logra obtener respuestas oportunas por parte del área de contabilidad.

#### **6.5. Conclusiones**

Las prácticas profesionales son fundamentales para que el estudiante ejecute lo adquirido en la academia, y desarrolle las técnicas y habilidades que se enseñaron teóricamente, además le

permite tener un acercamiento al mundo laboral sobre todo a quienes no lo han tenido y poder aumentar su nivel de competitividad laboral, aportando nuevos conocimientos personales, profesionales y laborales que le permitan crecer de manera integral.

## 6.6. Recomendaciones

- Se recomienda hacer pública información como misión, visión y valores corporativos para que los asociados se familiaricen y comprendan mejor el objetivo que tiene el fondo de empleados.
- Seguir trabajando en la incursión de herramientas digitales y mejoramiento de procesos que maneja el fondo en su portal web con el fin de agilizar procesos.
- Seguir en la búsqueda constante de la mejora en los procesos para optimizar recursos y tiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

*Fondo de empleados FERMAD. (2015). Fondo de empleados. Recuperado de:*  
<https://www.fermad.co/plan-estrategico>

*Fondo de empleados FERMAD. (2017). Plan estratégico. Recuperado de: Cartilla plan de lanzamiento FERMAD.*

*Decreto 1481. Dado en Bogotá, Colombia, 7 de julio de 1989. Recuperado de:*  
<https://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Decreto%201481%20de%201989.pdf>

*Concepto unificado. Super solidaria, Bogotá, Colombia, 2019. Recuperado de:*  
[http://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/conceptos\\_juridicos\\_y\\_contables/vinculo\\_comun\\_de\\_asociacion\\_en\\_fondo\\_de\\_empleados.pdf](http://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/conceptos_juridicos_y_contables/vinculo_comun_de_asociacion_en_fondo_de_empleados.pdf)

*Supersolidaria, 2021. Superintendente de la Economía Solidaria habló sobre el presente y futuro del sector solidario. Recuperado de:* <http://supersolidaria.gov.co/en/node/2255>

*Portafolio (septiembre de 2020). Fondos de empleados soportan economía de 1,1 millones de hogares. Recuperado de:*  
[https://www.portafolio.co/economia/fondos-de-empleados-soportan-de-1-1-millones-de-hogares-544894\\_portafolio](https://www.portafolio.co/economia/fondos-de-empleados-soportan-de-1-1-millones-de-hogares-544894_portafolio)

*Confecoop Antioquia, 2020. Estado del sector solidario del departamento de Antioquia. Recuperado de:*  
<https://www.confecoopantioquia.coop/Ckeditor/UserFiles/File/corporativo/informe-estadistico-2019-sector-solidario-antioquia-confecoop.pdf>

