

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS FONDO DE EMPLEADOS DE
ABRASIVOS DE COLOMBIA “FEDACOL”**

**ÁNGELA PATRICIA ARIAS VELEZ
MARIA ELENA CHAVARRÍA RESTREPO
PAOLA TATIANA SANIN SIERRA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ÉNFASIS EN ECONOMÍA SOLIDARIA
MEDELLÍN**

2004

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS FONDO DE EMPLEADOS DE
ABRASIVOS DE COLOMBIA “FEDACOL”**

**ÁNGELA PATRICIA ARIAS VELEZ
MARIA ELENA CHAVARRÍA RESTREPO
PAOLA TATIANA SANIN SIERRA**

**Trabajo de práctica empresarial en la modalidad de practica para optar el título de
Administrador de Empresas**

Asesor:

CARLOS MARIO MORALES

Ingeniero electricista. Maestría en Administración de Empresas

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ÉNFASIS EN ECONOMÍA SOLIDARIA
MEDELLÍN**

2004

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

AGRADECIMIENTO

Los autores expresan su agradecimiento a:

A Dios por darnos la capacidad, la inteligencia y la convicción para creer en nosotros mismos, para ser mejores personas y constructores de una mejor comunidad, contribuyendo en la búsqueda de un país más solidario y armonioso.

A todos los asociados del Fondo de Empleados FEDACOL, en especial a la doctora Luz Adriana Ortiz; presidente de la Junta Directiva y al mismo tiempo Jefe de Recursos Humanos de Abrasivos de Colombia S.A. y al doctor Konstadino Gongas Gerente de la misma; por darnos la oportunidad de desarrollar el trabajo de práctica empresarial que nos proyecta como administradores de empresas con énfasis en economía solidaria.

A la Fundación Universitaria Luis Amigó, por permitirnos estar en su recinto adquiriendo los conocimientos para formarnos como personas y profesionales para la vida.

A nuestro asesor, Carlos Mario Morales, quien con sus reiterados consejos, sabiduría y compromiso total; siempre estuvo a nuestro lado pendiente en guiar nuestros pasos para la excelente culminación de nuestra carrera.

A nuestros compañeros de estudio, que siempre estuvieron con nosotros animándonos y colaborándonos para no desfallecer y salir adelante.

A nuestros familiares y amigos, quienes con su apoyo incondicional, colaboración, comprensión y entrega; nos hicieron más fácil nuestra llegada al gran final.

CONTENIDO

	Pag
<u>INTRODUCCIÓN</u>	9
<u>1. ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA</u>	10
<u>2. JUSTIFICACIÓN</u>	11
<u>3. OBJETIVOS</u>	12
<u>3.1 OBJETIVO GENERAL</u>	12
<u>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	12
<u>4. MARCO TEÓRICO</u>	13
<u>4.1 FONDO DE EMPLEADOS</u>	13
<u>4.1.1 Reseña Histórica</u>	13
<u>4.1.2 Características de los fondos de empleados</u>	15
<u>4.1.3 Constitución</u>	15
<u>4.1.4 Reconocimiento</u>	15
<u>4.1.5 Registro</u>	16
<u>4.1.6 Asociados</u>	16
<u>4.1.7 Objeto Social</u>	16
<u>4.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS</u>	17
<u>4.2.1 Producto</u>	17
<u>4.2.2 Precio</u>	19
<u>4.2.3 Plaza</u>	20
<u>4.2.4 Promoción</u>	20
<u>4.2.5 Servicios</u>	21
<u>5. FONDO DE EMPLEADOS DE ABRASIVOS DE COLOMBIA FEDACOL</u>	22
<u>5.1 RESEÑA HISTÓRICA</u>	22
<u>5.2 MISION</u>	22

<u>5.3</u>	<u>VISIÓN</u>	23
<u>6.</u>	<u>DIAGNÓSTICO DE FEDACOL S.A</u>	24
<u>7.</u>	<u>PLAN DE TRABAJO</u>	26
<u>7.1</u>	<u>DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA</u>	26
<u>7.1.1</u>	<u> DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA</u>	26
<u>7.1.2</u>	<u>POBLACIÓN CUBIERTA</u>	26
<u>7.1.3</u>	<u>METODOLOGÍA</u>	26
<u>7.1.4</u>	<u> DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA</u>	27
<u>7.1.5</u>	<u> DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA</u>	28
<u>7.2</u>	<u>RESULTADO DE LA ENCUESTA</u>	29
<u>7.3</u>	<u>ASPECTOS A MEJORAR DE ACUERDO AL RESULTADO DE LA ENCUESTA</u>	37
<u>8.</u>	<u>PORTAFOLIO DE SERVICIOS FEDACOL</u>	39
<u>8.1</u>	<u>LINEA DE AHORRO</u>	40
<u>8.1.1</u>	<u>Ahorro Obligatorio</u>	40
<u>8.1.2</u>	<u>Ahorro Voluntario (ordinario, navideño y vacacional).</u>	40
<u>8.2</u>	<u>LINEA DE CREDITO</u>	43
<u>8.2.1</u>	<u>Crédito Libre Inversión</u>	45
<u>8.2.2</u>	<u> Crédito Libre Inversión</u>	46
<u>8.2.3</u>	<u>Crédito Estudiantil</u>	47
<u>8.2.4</u>	<u>Crédito Social</u>	48
<u>8.2.5</u>	<u>Credi Rápido</u>	49
<u>8.3</u>	<u>LINEA DE SERVICIOS</u>	50
<u>8.3.1</u>	<u> SERVICIOS</u>	50
<u>8.3.2</u>	<u>Recreación</u>	50
<u>8.3.3</u>	<u>Capacitación</u>	50
	<u>CONCLUSIONES</u>	52
	<u>RECOMENDACIONES</u>	53
	<u>BIBLIOGRAFIA</u>	54

ANEXOS

Anexo A. Carta solicitud Práctica	
	56
Anexo B. Respuesta solicitud de Práctica	
	57
Anexo C. Visita a las instalaciones de Abracol	58
Anexo D. Carta de solicitud para la realización de encuestas.	60
Anexo E. Promoción realización de encuestas	61
Anexo F. Encuesta a asociados de Fedacol	62
Anexo G. Encuesta a personal no asociados a Fedacol	67
Anexo H. . Formato de Ingreso al Fondo	70
Anexo I. Formato solicitud de Crédito	71
Anexo J Plegable portafolio de servicios	

PROPOSITO

Un fondo de empleados, siempre está en la búsqueda de satisfacer las necesidades básicas de sus asociados, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida, para ellos y su grupo familiar. Esta búsqueda debe ser continua por lo que se deben desarrollar y ofrecer nuevos servicios, mejorar los existentes; así lograr un alto grado de satisfacción y aceptación del fondo en los asociados dentro de la compañía.

La misión de un fondo no es solo ofrecer servicios, sino que debe tener un manejo eficiente de los recursos, con el fin de obtener un beneficio productivo para todos y cada uno de sus integrantes.

INTRODUCCIÓN

El ser humano a través de su existencia siempre busca satisfacer las necesidades básicas, que le permitan tener una mejor calidad de vida, para desarrollar sus diferentes necesidades; es decir en el aspecto social, cultural, político entre otros. Al satisfacer estas necesidades, le permite al individuo en el contexto global mejorar las condiciones de la sociedad, lo que conlleva a un crecimiento armónico y un desarrollo sostenible para la misma.

Las empresas al fomentar la constitución de fondos de empleados, encuentran en este una de las mejores formas para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y sus familias; por esto, las compañías contribuyen con recursos económicos, administrativos y logísticos que facilitan su funcionamiento en forma eficiente.

La alianza entre el fondo y la empresa se da a partir de una relación gana y gana, que se manifiesta en los siguientes aspectos:

- Para los empleados a través del aporte social, que se multiplican para destinarlos a la satisfacción de sus necesidades básicas; ahorro, crédito, recreación, cultura, previsión social como calamidades domesticas, desastres naturales, servicios funerarios entre otros.
- Para la empresa se manifiesta una mejora en el clima organizacional; ya que los empleados al tener cubierta sus necesidades se sienten motivados, valorados y con un alto sentido de pertenencia, además abra una optimización de recursos, esfuerzos aportados y una mayor cobertura en la satisfacción de las necesidades de los empleados.

Fedacol siempre esta en la búsqueda continua del bienestar de sus asociados, por esto es importante la estructuración de un portafolio de servicios, donde se identifiquen los diferentes productos y servicios que le brindaran una solución a sus miembros en carencias de tipo económico, social, recreativo y cultural.

Un portafolio de servicios es una herramienta que le permite al Fondo presentar y ofrecer sus productos de manera clara, donde se especifican en cada uno de ellos los requerimientos y condiciones para acceder a los mismos.

1. ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

Con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera, se busca una empresa la cual nos permita realizar un trabajo para beneficio tanto de ellos como propio; es así como se encuentra la empresa Abrasivos de Colombia S.A.

Mediante una conversación sostenida con el Gerente General el señor Konstadino Gongas, propone 5 temas posibles a desarrollar en la organización. Uno de los temas sugeridos era trabajar con el fondo de Empleados.

Se percibe que el Fondo de empleados es relativamente joven y aunque tiene cuatro años de funcionamiento, aún no ha tenido la suficiente acogida entre los empleados de Abrasivos de Colombia; puesto que no todo el personal se encuentra afiliado al fondo.

Para acceder a la empresa, se envía una carta dirigida a la doctora Luz Adriana Ortiz, Presidente de la Junta Directiva del fondo de empleados Fedacol y al mismo tiempo Jefe de Recursos humanos de Abrasivos de Colombia S.A.

Luego de reunirse la junta directiva de Fedacol dan por aceptada la propuesta de desarrollar la práctica y lo comunican por escrito, es así como se decide desarrollar la práctica en el fondo de empleados.

2. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con las características básicas de los fondos de empleados, uno de sus objetivos es mejorar la calidad de vida de sus asociados, mediante actividades y programas de formación y recreación; donde se goce de buenos y mejores servicios, lo que les brindará una mejor estabilidad personal, económica y social.

Para que se cumpla lo antes mencionado se debe buscar no solo la creación de los fondos de empleados al interior de las empresas, sino también la promoción de los servicios a través de un portafolio que permita mostrar que es el fondo de empleados, misión, visión y campo de acción. Para la empresa será de gran utilidad desarrollar el portafolio, porque fomentara una mayor participación de los asociados en todas las actividades y programas que se desarrollen, fortaleciendo así su acreditación como empresa que vela por el bienestar de sus empleados.

Al desarrollar el portafolio de servicios para FEDACOL, se aplican los conocimientos adquiridos durante la carrera, trabajando no sólo basados en la teoría sino además en la experiencia del fondo, buscando la rentabilidad y progreso del mismo, su reconocimiento a nivel empresarial y el cumplimiento de su función social de acuerdo con su misión.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un portafolio de servicios para FEDACOL, que le brinde a sus asociados un mejor bienestar donde puedan cubrir gran parte de sus necesidades básicas logrando así una alternativa que les permita mejorar su calidad de vida

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar nuevos servicios que debe ofrecer el fondo de empleados, teniendo en cuenta la participación de los asociados.
- Proporcionar nuevos productos de servicios acorde a las necesidades de los asociados.
- Proporcionar información completa a los asociados referente al portafolio de servicios que le proporcione confiabilidad en cuanto a los productos que se le ofrecen
- Evaluar el impacto generado en los asociados con el nuevo portafolio de servicios logrando así su aceptación en el fondo.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 FONDO DE EMPLEADOS

Los fondos de empleados son empresas asociativas de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados y creado con el objeto principal de prestar servicios de ahorro y crédito de manera principal y de previsión, seguridad social y los demás previstos en su objeto social.

4.1.1 Reseña Histórica

Sus orígenes se confunden con los que se le señalan a las cooperativas, porque igual son un producto del sentido solidario del hombre para lograr su bienestar mediante el trabajo, la conciencia del ahorro, la facilidad del crédito barato y todo aquello que permita que se aprovechen las experiencias y capacidades de unos y otros y que se fomente el sentido de solidaridad.

Los fondos de empleados son formas primarias de organización, tienen similitud a las “natilleras”,¹ ya que ambos prestan servicios de ahorro y crédito, los fondos de empleados tiene un vínculo de asociación, como es la empresa y en las natilleras se da una integración de tipo familiar, amistad o vecindad. En estas formas organizativas su fin es la solidaridad y ayuda mutua; donde ambos buscan satisfacer necesidades sentidas, además atender diferentes costumbres o celebraciones clásicas tales como la navidad; por medio de ahorros o actividades realizadas en grupos para lograr su objetivo propuesto. Los fondos de empleados se diferencian de las “natilleras” porque están legalmente constituidos y protegidos por la Superintendencia de Economía Solidaria.

En Colombia a finales de la década del 20, cuando la acción de los especuladores deterioraban o saqueaban los salarios con altos intereses, o compraban las nóminas muy por debajo de su valor real, se constituyeron asociaciones de empleados como mecanismos de defensa para combatir estos problemas, en el Valle, Cundinamarca, Antioquia, Santander; facilitando créditos a bajo costo y promoviendo la solidaridad y la ayuda mutua entre los empleados.

¹ ARBOLEDA ALVAREZ, Olga Lucia. Caracterización histórica de algunas practicas asociativas de economía solidaria en Medellín. Medellín: Publicaciones Funlam, 2000. p.97

El periodo de fondos de empleados en Colombia se puede precisar a partir de 1968, año en el cual se comenzó a otorgar la personería jurídica a diversos fondos, entre ellos se puede destacar el Banco de Bogotá, Seguros Bolívar entre otros.

En el año 1963 con el decreto 1587 quedaron sujetos a control de la superintendencia nacional de cooperativas, en 1967 con la resolución 243 se promulgó el primer marco legal, el año 1968 con el decreto 3154 se reconoció personería jurídica y luego el año 1989 con el decreto 1481 se reglamento por la estructura jurídica que les dio vida propia y los definió como empresas asociativas.²

Desde 1980 este modelo de organización solidaria tomo fuerza al interior de las empresas como una alternativa más para mejorar la calidad de vida de los asociados.

Los fondos de empleados podran desarrollar dentro de su actividad otras tareas o tipo de labores tales como: apoyar proyectos de desarrollo de microempresas y prestar servicios financieros y de crédito a las entidades asociadas. Entre otros servicios que se prestan en los fondos de empleados son las capacitaciones, asistencia técnica y de revisoría fiscal.

A partir del surgimiento de los fondos de empleados fueron creciendo sustancialmente pero entre el año 1986 y 1987 se dio un decrecimiento de los mismo esto debido a la conversión de los fondos de empleados con importantes actividades de mercadeo en cooperativas, por la disposición tributaria de la ley 75 del año 1986; que exoneró del pago de impuestos de renta y complementarios a las cooperativas y gravó la actividad industrial y comercial a los fondos de empleados.³

En Colombia actualmente se tienen registrados más de 2000 fondos de empleados y se han convertido en una de las organizaciones más dinámicas dentro de la economía solidaria, donde se maneja un espíritu flexible, innovador y estructurado basado en los principios solidarios.

Los fondos de empleados han contribuido al desarrollo y bienestar social de sus asociados a través de programas como: vivienda, educación, recreación, y han mostrado que aún con la baja aceptación que tiene la economía solidaria en el país y con las políticas poco favorecedoras siguen vigentes y muy activas.

² Ibid., p.97.

³ Documentos de economía solidaria. Bogota: Dancoop.

4.1.2 Características de los fondos de empleados

Los fondos de empleados presentan unas características especiales que los diferencian de las demás formas asociativas:

- Se integran básicamente con trabajadores asalariados.
- La asociación y el retiro son voluntarios.
- Garantizan la igualdad de los derechos de participación y decisión de los asociados sin consideración a sus aportes.
- Prestan servicios en beneficio de sus asociados.
- Establecen la irrepatriabilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
- Destinan sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social y al crecimiento de sus reservas y fondos.
- Su patrimonio debe ser variable e ilimitado.
- Se constituyen con duración indefinida.
- Fomentan la solidaridad y los lazos de compañerismo entre los asociados.

4.1.3 Constitución

Los fondos de empleados se constituyen en asambleas con un mínimo de 10 asociados, en la cual se aprueban los estatutos, se valoran los aportes iniciales de los asociados, se hace el nombramiento de la junta directiva en el número y periodos que determinen los estatutos.

Pueden ser asociados de los fondos de empleados los trabajadores dependientes que tengan el vínculo común consagrado en los estatutos. Esta relación se establece en razón de estar laborando en una misma institución o empresa, o en alguna sociedad de la misma, siempre y cuando se desarrolle la misma actividad económica.

4.1.4 Reconocimiento

El representante legal o sea el gerente del fondo de empleados es el encargado de presentar la solicitud escrita de reconocimiento además de:

- Acta de constitución.
- Texto completo de los estatutos aprobados.

- Certificado de existencia y representación legal de las entidades o empresas en las cuales laboran los asociados que constituyen el fondo de empleados, cuando sea pertinente.
- Constancia de vinculación laboral de los fundadores expedida por la respectiva empresa o entidad.

4.1.5 **Registro**

El fondo de empleados debe expedir la resolución de reconocimiento de la personería jurídica en Cámara de Comercio y en el mismo acto ordena el registro del fondo de empleados, de los integrantes, de la junta directiva, del representante legal, del revisor fiscal, del comité de control social según el caso autorizando su correspondiente funcionamiento.

4.1.6 **Asociados**

Pueden ser asociados de los fondos de empleados, los trabajadores dependiente que tengan el vínculo común consagrado en los estatutos, igualmente si así lo establecen estos pueden ser los trabajadores dependientes del mismo fondo de empleados, los pensionados y los sustitutos de los pensionados que hubiesen tenido la calidad de asociados.

El vínculo común se establece en razón de estar laborando en una misma institución o empresa o en alguna de las empresas o sociedades en las que se declare la unidad de empresas a la matriz o se declare que tengan la misma actividad económica.

4.1.7 **Objeto Social**

La actividad principal de los fondos de empleados es la prestación de los servicios de ahorro y crédito, los cuales se destinan en forma directa y única a sus asociados.

Suplementariamente también podrán los fondos prestar otros servicios como previsión, seguridad social y algunos correlativos que se contemplan en los estatutos, estos últimos servicios podrán extenderse a los padres, cónyuges, hijos, compañeros permanentes como se estipule en los estatutos.

Los fondos de empleados deben tener una buena gestión administrativa ya que requiere que todos y cada una de los asociados y más concretamente la parte directiva trabajen de una forma coordinada buscando mancomunadamente la racionalización de los recursos, superar las dificultades que se van presentando al interior de la organización, establecer programas de interés social y general.

4.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Un portafolio es una recopilación de documentos y/o conceptos, que proporciona evidencia del conocimiento, las habilidades y las disposiciones de quien lo elabora. Es algo más que una colección o selección de contenido, el mismo debe incluir una reflexión y evaluación, con una visión hacia la calidad, mostrando servicio, creatividad para generar competencia profesional.

El portafolio de servicios de una compañía u organización, busca ante todo promover sus productos o servicios, haciéndolos atractivos para sus clientes y conquistar nuevos mercados. El producto que se ofrece debe ser llamativo, con precios asequibles y condiciones similares a la competencia para así lograr un mejor nivel competitivo.

4.2.1 Producto

Es definido como cualquier cosa que sea posible ofrecer a un mercado para su atención, su adquisición, su empleo o su consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad.⁴

El producto se clasifica en:

- Productos para consumidores.
- Productos industriales.

Producto para consumidores: Son los productos que compran los consumidores finales para su consumo final. Entre estos tenemos:

⁴ KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de mercadotecnia. México: Prentice Hall, 1997. p. 239.

- **Productos de conveniencia:** son productos para el consumidor que por lo general los clientes compran con frecuencia, inmediatamente con un mínimo de comparación y esfuerzo de compra.
- **Productos de compra:** son los productos para el consumidor que el cliente compra con menos frecuencia y que el cliente compara con cuidado en lo que concierne a conveniencia, calidad, precio y estilo.
- **Productos de especialidad:** son aquellos para el consumidor que poseen características únicas o una identificación de la marca, por las cuales un grupo considerable de compradores esta dispuesto a hacer un esfuerzo especial de compra.
- **Productos no buscados:** son los productos para el consumidor que el cliente no conoce; o si los conoce normalmente no piensa comprar.

Productos industriales: son los que se compran para un procesamiento adicional o para su empleo en el manejo de un negocio.

Atributos del Producto

El desarrollo de un producto implica conocer los beneficios que ofrecerá, como son: la calidad, las características y el diseño del mismo.

- **Calidad del producto:** es el principal instrumento de posicionamiento para el mercadeo, la habilidad del producto para desarrollar sus funciones incluye: durabilidad del producto, confiabilidad, precisión, facilidad de operación entre otros.
- **Características del producto:** un producto se puede ofrecer con diferentes características, estas son un instrumento competitivo para diferenciar el producto de la compañía de aquellos de los competidores. Una de las características mas efectivas para competir es ser el primer productor en introducir una característica nueva, necesaria y valiosa.
- **Diseño del producto:** una forma de añadir valor, es lograr que el diseño del producto sea un distintivo. Un buen diseño puede atraer la atención, mejorar el

desempeño de l producto, reducir los costos de producción y generar al producto una ventaja competitiva en el mercado meta de la compañía.

4.2.2 Precio

Es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicios, o la suma de todos los valores que intercambia los consumidores por los beneficios de obtener el producto o el servicio o de utilizarlos. El precio es el único elemento de la mezcla de mercadotecnia que produce ingresos los demás elementos representan los costo.⁵

Existen unos factores internos y externos que determinan el precio:

□ Factores Internos.

- Costos del mercado meta: es la determinación del precio de un producto empezando con los costos del mercado meta y después retrocediendo a partir de allí.
- La estrategia de la mezcla de mercadotecnia: debe corresponder al diseño del producto, a la distribución y las decisiones de promoción para lograr un programa de mercadotecnia coherente y efectivo.
- Costos: determinan el nivel de precios que la compañía puede cobrar por sus productos; cubriendo todos los costos de producción, distribución y venta del producto y que al mismo tiempo deje un margen de utilidad.
- Consideraciones organizacionales: es responsabilidad de la gerencia establecer los objetivos y la política en la determinación de precios, debe decidir dentro de la organización quien fija los precios del producto.

□ Factores Externos

- El mercado y la demanda: determinan el limite superior, tanto el consumidor como los compradores comparan el precio de un producto con el beneficio de poseerlo.

⁵ Ibid. P 312

- Percepción del consumidor acerca del valor y precio: el consumidor es quien decide si es correcto el precio de un producto. Cuando el consumidor compra un producto intercambia algo de valor (precio), para obtener algo de valor (beneficio de poseer el producto o de utilizarlo).
- Costos, precios y oferta de los competidores: la estrategia de la determinación de precios de la compañía, puede afectar la naturaleza de la competencia a la que se enfrentan.
- Otros factores: las condiciones económicas pueden tener un impacto en la asignación de precios en la empresa, aspectos como el interés, la recesión, políticas tributarias afectan los costos de fabricación y el poder de compra del consumidor.

4.2.3 **Plaza**

Son los diferentes puntos estratégicos que busca la empresa para ofrecer sus productos o servicios; determinados de acuerdo al estudio de mercados que cada organización realiza con el fin de dar a conocer y darle un posicionamiento a sus productos.

4.2.4 **Promoción**

Son incentivos a corto plazo para fomentar la compra o las ventas de un producto o servicio. Hay otros instrumentos que se unen a la publicidad como son la promoción de ventas y las relaciones públicas.⁶

La promoción además es una herramienta que utilizan bien sean las empresas o las personas, para ofrecer sus diferentes productos o servicios. Estos pueden estar configurados de forma física, por medio de catálogos, folletos, libros, entre otros; virtuales, es decir un sitio web; e incluso en medios magnéticos, como disquete y CD Room, todo esto con la máxima efectividad y calidad posible.

La promoción varía de acuerdo con las necesidades de la compañía, pero sea cual sea su medio de difusión; todos tienen la misma finalidad, dar a conocer los productos, con el fin de incrementar los ingresos de la misma e incluso lograr el posicionamiento de la empresa.

⁶ Ibid. P 477

4.2.5 Servicios

Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente Intangible y que no da como resultado la propiedad de algo.⁷

Características del servicio:

- Intangibilidad del servicio: son aquellos que no se pueden ver, saborear, oír ni oler antes de comprarlos.
- Inseparabilidad del servicio: Los servicios se producen y se consumen al mismo tiempo y no se pueden separar de sus proveedores, no importan si esos proveedores son personas o maquinas.
- Variabilidad del servicio: la calidad de los servicios puede variar grandemente, dependiendo de quien los proporciona; así como de cuando, en donde y como se proporciona.
- Naturaleza perecedera del servicio: los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posteriores

Para tener éxito en la prestación de servicio, se debe crear una diferenciación competitiva, ofrecer servicios de calidad y encontrar formas de incrementar la productividad del servicio.

⁷ Ibid p.265

5. FONDO DE EMPLEADOS DE ABRASIVOS DE COLOMBIA FEDACOL

5.1 RESEÑA HISTÓRICA

De acuerdo con las políticas de Abracol, que busca satisfacer tanto las necesidades de sus clientes como las de sus empleados, se determinó la necesidad de crear al interior de la organización un fondo de empleados, empresa asociativa de derecho privado sin ánimo de lucro, cuyo fin es mejorar la calidad de vida de los mismos a través de la prestación de servicios que satisficieran las necesidades de tipo económico, social, educativo, recreativo y cultural.

El fondo de empleados de FEDACOL inició funciones el 25 de septiembre de 1999, cuando se llevó a cabo el acta de asamblea de constitución y el 4 de febrero de 2000 se registró ante la Cámara de Comercio de Medellín. El fondo de empleados de Abrasivos de Colombia FEDACOL que de ahora en adelante se denominará por su sigla FEDACOL, tiene domicilio en Girardota (Antioquia) al interior de las instalaciones de Abracol S.A., Autopista Norte Kilómetro 20.

FEDACOL surge a partir de la iniciativa de una estudiante de FUNLAM quien laboraba en la empresa. Se fundó con 47 asociados entre parte administrativa y parte operativa, de igual modo se conformó la junta directiva que siempre ha estado liderada por la Doctora Luz Adriana Ortiz como presidente; en la actualidad son 185 asociados faltando dar cubrimiento a las demás sedes que tiene la organización en otras ciudades.

Al momento de crearse Fedacol se define su misión y visión, por parte de asociados y los gestores del proyecto, quedando registrado en la historia del fondo así:

5.2 MISION

El fondo de empleados de abrasivos de Colombia S.A. Fedacol, es una empresa de economía solidaria de carácter privado, sin ánimo de lucro y de naturaleza autónoma creada para satisfacer necesidades a nivel económico, social y cultural del asociado y

su grupo familiar, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida con el compromiso de ser una empresa rentable socialmente útil, y promotora de los principios y valores que rigen la economía solidaria.

5.3 VISIÓN

Nuestra visión es ser una empresa de economía solidaria, sólida rentable, y de gran alcance social con una alta capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de sus asociados, garantizándoles un alto nivel de satisfacción. Operando siempre bajo los principios de la ética y de la idoneidad.

Para FEDACOL es muy satisfactorio lograr la cobertura en el área operativa; ya que el personal que labora en dicha área es de un extracto medio bajo, donde se les puede brindar mayores y mejores posibilidades para contribuir a suplir sus necesidades.

El fondo de empleados ha venido creciendo año tras año en más del 50%_reflejándose en las utilidades presentadas al final de cada periodo contable, además se ha dado un aumento en el número de personal asociado, esto se debe a la confianza y credibilidad que se tiene hacia el fondo.

Aunque el fondo ha venido creciendo también se han presentado algunos retiros por motivos voluntarios (capacidad económica del asociado, retiro de la empresa) y otros por terminación de contrato como ocurre con el personal temporal.

El fondo aparte de los servicios ya establecidos en sus estatutos también le brinda a sus asociados otro tipo de beneficios como programas o actividades en temporadas específicas del año, es decir se da la posibilidad de adquirir productos a precios más bajos que en el mercado especialmente en fechas importantes como el día del padre, día de la madre, día de amor y amistad y la navidad logrando tener concentrados a cada uno de los asociados sabiendo que necesidades tienen y como llega el fondo a cubrirlas.

6. DIAGNÓSTICO DE FEDACOL S.A

Desde el momento de la creación del Fondo de Empleados de Abrasivos de Colombia FEDACOL S.A., el 25 de Septiembre de 1999, se estableció un programa de servicios variado acorde al estudio realizado para la conformación del fondo, esta propuesta de servicios permitiría al asociado satisfacer sus necesidades principalmente ahorro y crédito.

Dentro de los servicios planteados se contaba con el ahorro ordinario, crédito inmediato o de libre inversión, crédito para remodelación de vivienda, ahorro navideño, crédito para calamidad doméstica, crédito para la adquisición de vivienda, crédito para educación, póliza de vida, servicio de bono estudiantil; de los cuales la mayoría no fueron desarrollados, En cuanto a la línea de crédito a pesar de haber establecido varias opciones, administrativamente todo los rubros son canalizados en el mismo ítem, "Crédito de libre inversión".

Para acceder a cualquiera de estos servicios el empleado debe tener un vínculo de asociación con Fedacol, y cumplir con los requisitos establecidos en los estatutos del fondo de empleados entre los cuales están:

1. Diligenciar la solicitud de ingreso, esta debe contener datos personales del empleado, y si es empleado directo de Abracol o por medio de una de las oficinas temporales que prestan los servicios a la empresa.
2. Pagar una cuota de admisión establecida por la Junta Directiva del fondo, adicionalmente el asociado debe definir que porcentaje de su salario básico se destinará a la cuota de aporte; lo anterior es de carácter obligatorio para todos los asociados.
3. Aprobación de la solicitud.
Para poder acceder a cualquiera de estos servicios, el asociado debe diligenciar la solicitud correspondiente ante el comité encargado.

Durante los cuatro años que lleva FEDACOL se han manejado únicamente los servicios de ahorro y crédito; donde el ahorro es la cuota que se le deduce por nomina a cada uno de los asociados y el crédito son las deudas que el asociado tiene para con el Fondo.

Al estar todos los créditos canalizados como libre inversión independiente del objetivo para el cual se adquieren; ha impedido establecer realmente las necesidades de los asociados, es decir si los créditos son utilizados para mejora de vivienda, educación, calamidad doméstica entre otros.

En la actualidad el 53% de los empleados de ABRACOL hacen parte de FEDACOL, una de las metas al final del proceso de práctica es lograr que el 100% de los empleados pertenezcan al fondo y concientizar a cada uno de los asociados para que tengan un mayor sentido de pertenencia para con el fondo.

Al interior de la organización FEDACOL tiene una gran competencia, que es la Cooperativa de Trabajadores de Pantex COOPANTEX; esta es una cooperativa financiera del municipio de Bello Antioquia que tiene más de 220 empresas inscritas y más de 10.000 asociados, a este grupo pertenece el 20% de los empleados de Abracol.

El proceso de afiliación a la Cooperativa Coopantex se hace por intermedio de la empresa Abracol S.A y los aportes de los empleados asociados a dicha Cooperativa se hacen con deducción por nómina.

Coopantex ofrece a sus asociados una amplia gama de servicios, los cuales se basan en ahorro y crédito, servicios sociales y complementarios. La cooperativa tiene muchos medios de comunicación como cuñas radiales, boletines, plegables y delegados por cada empresa asociada. Esta cooperativa presenta una gran trayectoria y solidez en el mercado y un buen margen de liquidez.

Para los empleados de ABRACOL la Cooperativa Coopantex es una alternativa inmediata y efectiva a la solución de sus necesidades, ya que los requisitos para adquirir créditos son mínimos y los desembolsos son casi de forma inmediata.

A partir del estudio realizado, se pretende reestructurar los servicios ofrecidos por el fondo; buscando un incremento en el número de asociados al mismo, una mayor cobertura con las diferentes líneas ofrecidas de acuerdo a las necesidades expresadas por los asociados.

Se busca subsanar las falencias que trae el fondo de empleados, ya que los servicios ofrecidos no son debidamente utilizados ya sea por desconocimiento o por que no encontrarse bien estructurados.

7. PLAN DE TRABAJO

7.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA

7.1.1

Obtener información general de los empleados asociados y no asociados de FEDACOL y su grupo familiar que nos conduzcan a identificar las necesidades básicas y expectativas existentes para poder brindar más y mejores servicios, además de promover e incentivar su vínculo de asociación al fondo de empleados.

7.1.2 POBLACIÓN CUBIERTA

La encuesta está dirigida a 100 personas que laboran en ABRACOL SA y que se encuentran afiliados a FEDACOL.

7.1.3 METODOLOGÍA

Se desarrollará la encuesta con dos formatos, uno para el personal asociado al fondo y el otro para personal no asociado, distribuido de la siguiente manera:

1. Dirigido a las 100 asociados al fondo de los cuales 56.5% son sexo masculino y 43.5% sexo femenino.
2. Está dirigido a las 108 personas restantes, comprendidos en 84 sexo masculino y 24 sexo femenino.

Se cubrió parte del personal que labora en ABRACOL S.A, buscando conocer las necesidades y expectativas de los empleados, que nos permita dar solución a ellas, a través del fortalecimiento del portafolio de servicios del fondo.

La selección del formato de la encuesta se hará de acuerdo al listado actualizado suministrado por FEDACOL, se encontrará organizado en orden ascendente por documento de identidad. La encuesta se realizará en las instalaciones de la empresa, en forma

personalizada, para tal fin se ubicará un stand donde se brindará asesoría y se recopilará la información, el promedio de tiempo por persona está estipulado entre 10 y 15 minutos.

7.1.4 

Formato No. 1 para los asociados al fondo

Sentido de Pertenencia

Identidad que el asociado tiene con el fondo. Esta variable se medirá con las preguntas número 1, 6, 10, 14, 18 y 22.

Motivación

Aliciente que percibe el asociado para pertenecer al fondo. Esta variable con las preguntas numero 2, 7, 11, 15 y 19

Servicios Saber como se siente el asociado frente a los servicios del fondo. Esta variable se medirá con las preguntas número 3, 8, 12, 16 y 20

Grado de Satisfacción

Cubrimiento de las expectativas que el asociado tiene con el fondo. Esta variable se medirá con las preguntas número 4, 5, 9, 13, 17, 21 y 23

Formato No. 2 personal no asociado al fondo.

Interés en el Fondo

Importancia que represente el fondo para el personal no asociados. Esta variable se medirá con las preguntas número 3, 5, 6, 7 y 9

Comunicación

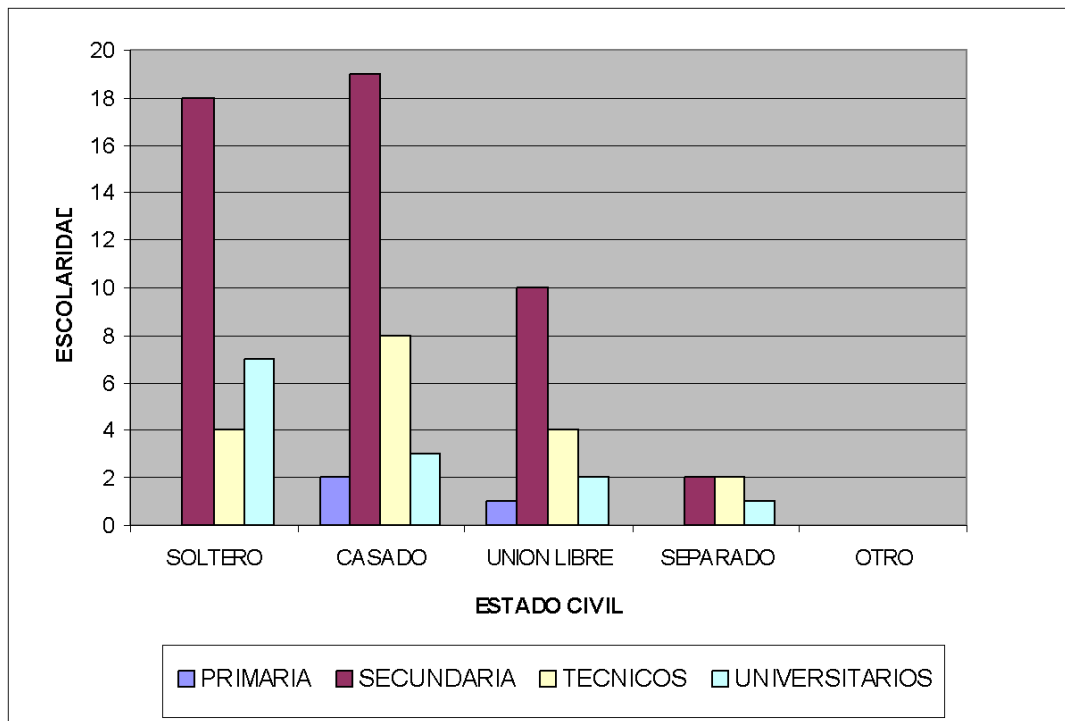
Conocimiento que tiene el empleado acerca del fondo. Esta variable se medirá con las preguntas número 1, 2, 4 y 8

7.2 RESULTADO DE LA ENCUESTA

CUADRO No. 1. GRADO DE ESCOLARIDAD DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL.

VARIABLE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICOS	UNIVERSITARIOS
SOLTERO	0%	22.3%	4.7%	8.2%
CASADO	2.3%	23.5%	9.4%	3.5%
UNION LIBRE	1.2%	11.8%	4.7%	2.3%
SEPARADO	0%	2.3%	2.3%	1.2%
OTRO	0%	0%	0%	0%

GRAFICA No.1

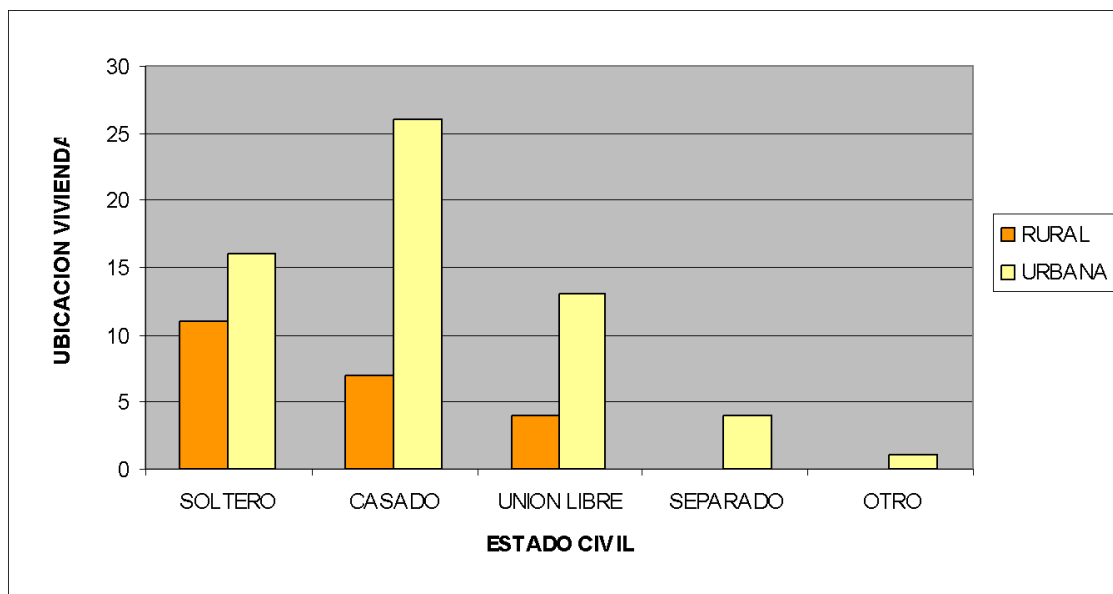


Del total de los encuestados se aprecia que el 60% de la población ha realizado estudios secundarios, donde los solteros ocupan un 22.4%, los casados un 23.5%, unión libre el 11.8%, separados un 2.3%.

CUADRO No. 2. UBICACIÓN DE VIVIENDA

VARIABLE	RURAL	URBANA	NO RESPONDEN
SOLTERO	12.9%	18.8%	2.3%
CASADO	8.2%	30.6%	0%
UNION LIBRE	4.7%	15.3%	0%
SEPARADO	0%	4.7%	1.2%
OTRO	0%	1.2%	0%

GRAFICO No. 2

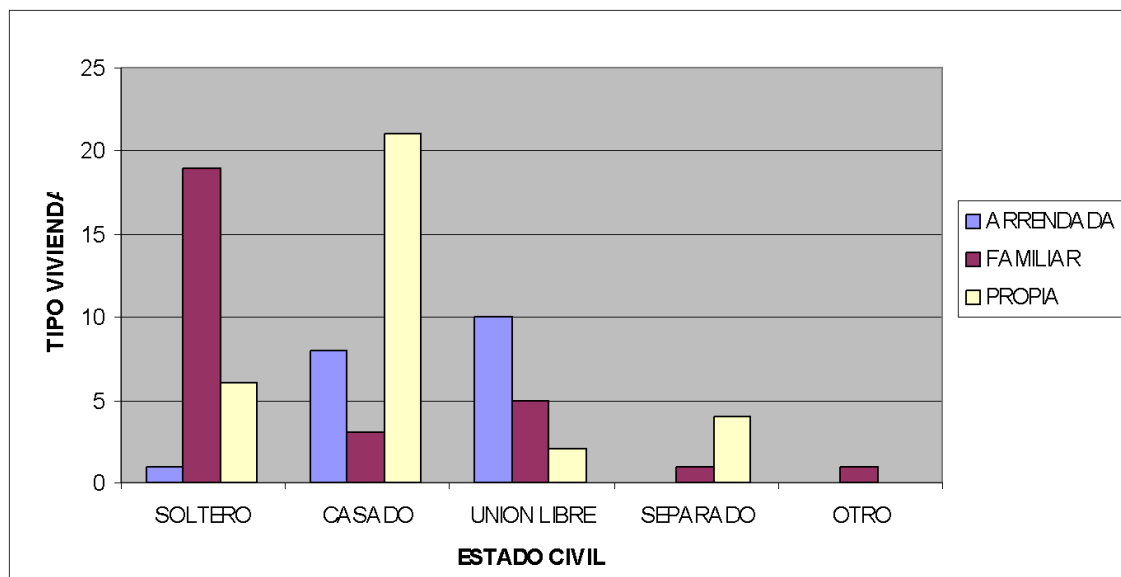


El 74% de los asociados se encuentran ubicados en el área urbana.

CUADRO No. 3 TIPO DE VIVIENDA

VARIABLES	ARRENDADA	FAMILIAR	PROPIA
SOLTERO	1.2%	23.5%	8.2%
CASADO	9.4%	3.5%	27.1%
UNION LIBRE	11.8%	5.9%	2.3%
SEPARADO	0%	1.2%	4.7%
OTRO	0%	1.2%	0%

GRAFICO No. 3

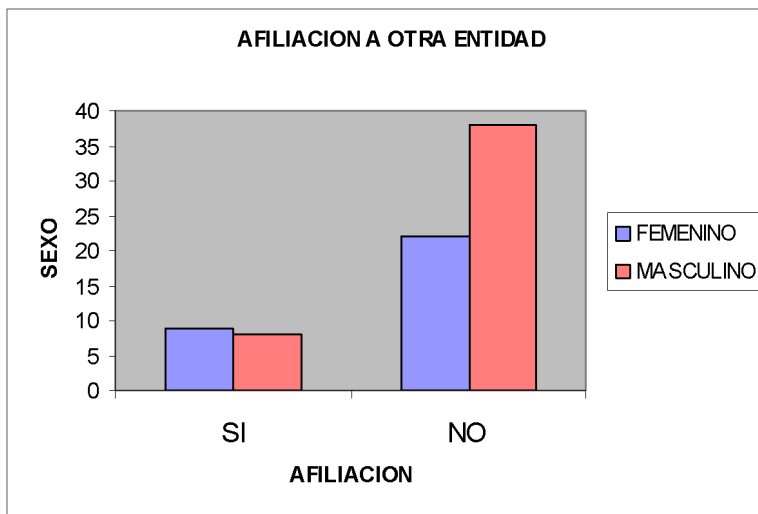


El 42.3% de los asociados poseen casa propia, donde el 27% son casados. Se detecta que el 11.8% de los asociados que conviven en unión libre viven en casa arrendada.

CUADRO No.4. AFILIADOS A OTRA COOPERATIVA

VARIABLES	SI	NO
FEMENINO	12.9%	29.4%
MASCULINO	11.8%	45.9%

GRAFICO N. 4



El 25% de los asociados están afiliados a otra entidad cooperativa.

GRUPO FAMILIAR DE LOS ASOCIADOS

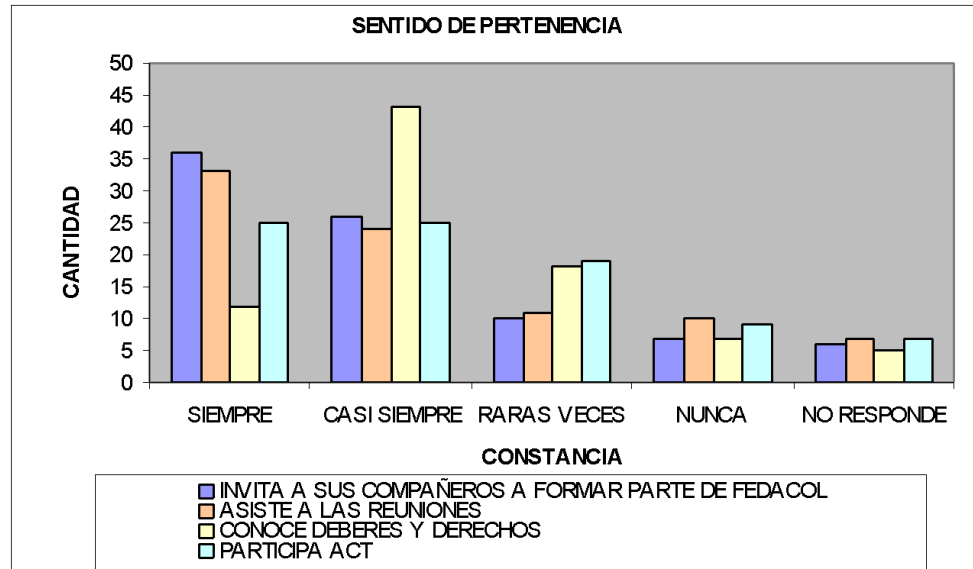
Para la conformación del grupo familiar se definió de la siguiente manera:

Los grupos familiares están socialmente bien constituidos, donde se puede apreciar que los casados y en unión libre conviven con su esposo(a) e hijo(s), y los solteros con sus padres y hermanos.

CUADRO No. 5. SENTIDO DE PERTENENCIA.

VARIABLES	INVITA A SUS COMPAÑEROS A FORMAR PARTE DE FEDACOL	ASISTE A LAS REUNIONES	CONOCE LOS DEBERES Y DERECHOS	PARTICIPA ACTIVAMENTE
SIEMPRE	42.3%	38.8%	14.1%	29.4%
CASI SIEMPRE	30.6%	28.2%	50.6%	29.4%
RARAS VECES	11.8%	12.9%	21.2%	22.3%
NUNCA	8.2%	11.8%	8.2%	10.6%
NO RESPONDE	7.1%	8.2%	5.9%	8.2%

GRAFICO No. 5

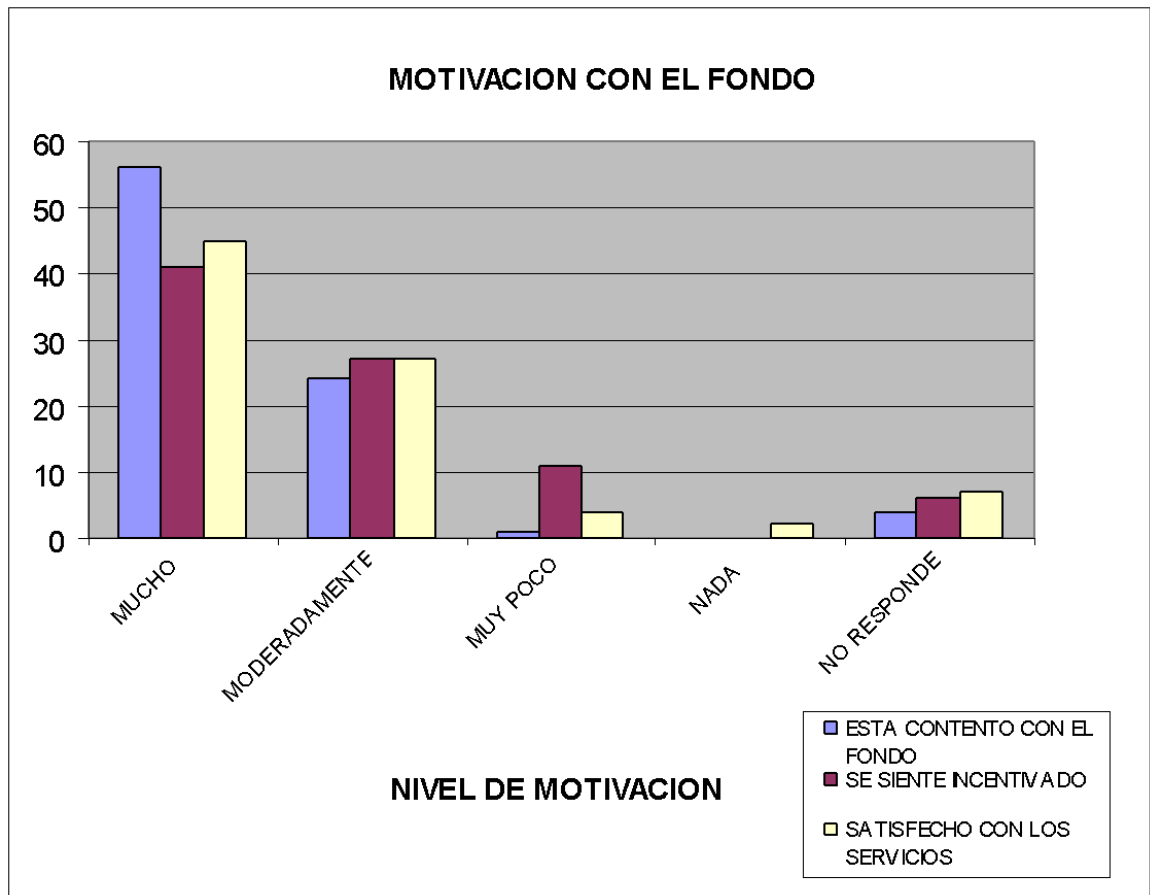


Los asociados presentan un buen sentido de pertenencia con respecto al fondo, pues en su gran mayoría invitan, asisten y participan de las actividades del mismo. Es de anotar que existe una falencia en cuanto al conocimiento de los deberes y derechos de los asociados y es por esto que se presenta el incumplimiento de los mismos.

CUADRO No.6. MOTIVACIÓN.

VARIABLE	ESTA CONTENTO EN EL FONDO	SE SIENTE INCENTIVADO	SATISFECHO CON LOS SERVICIOS
MUCHO	65.9%	48.2%	52.9%
MODERADAMENTE	28.2%	31.8%	31.8%
MUY POCO	1.2%	12.9%	4.7%
NADA	0%	0%	2.3%
NO RESPONDE	4.7%	7.1%	8.2%

GRAFICO No. 6



El 66% de los asociados al fondo se encuentran contentos y satisfechos con los servicios que les ofrecen; lo que demuestra que el fondo tiene gran acogida a pesar de las personas que aun no encuentran satisfacción en el fondo.

El 48% de los asociados se encuentran incentivados por el fondo.

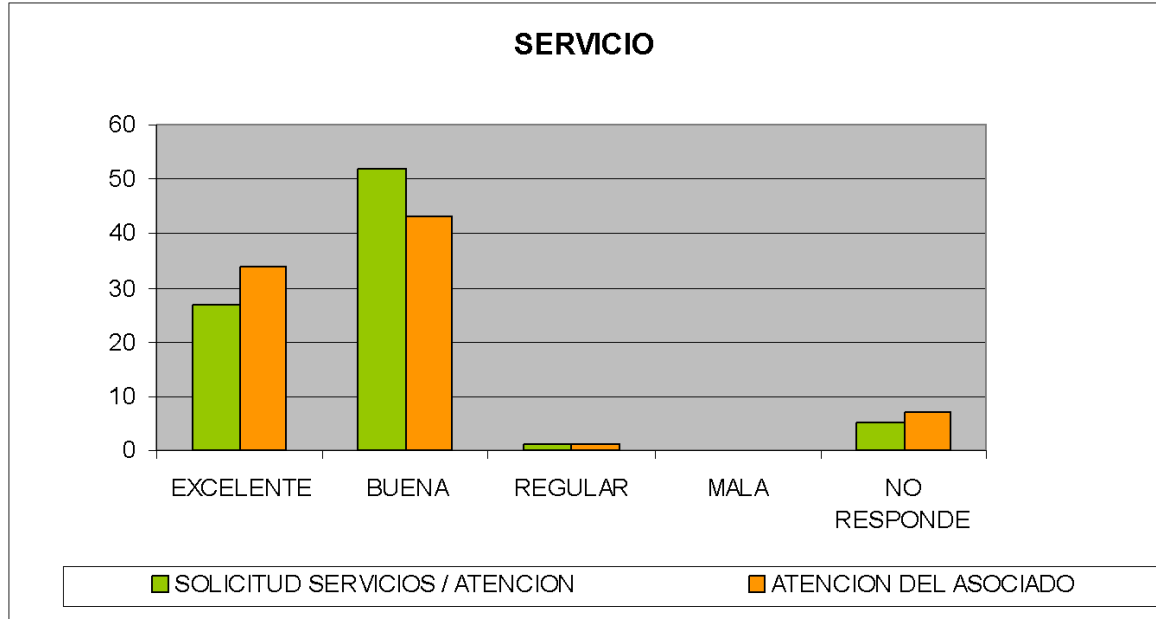
El 53% de los asociados se encuentran satisfechos con los servicios que el fondo le ofrece.

CUADRO No.7. SATISFACCION

VARIABLE	SOLICITUD SERVICIOS / ATENCION	ATENCION DEL ASOCIADO
EXCELENTE	31.8%	40%
BUENA	61.2%	50.6%
REGULAR	1.2%	1.2%
MALA	0%	0%

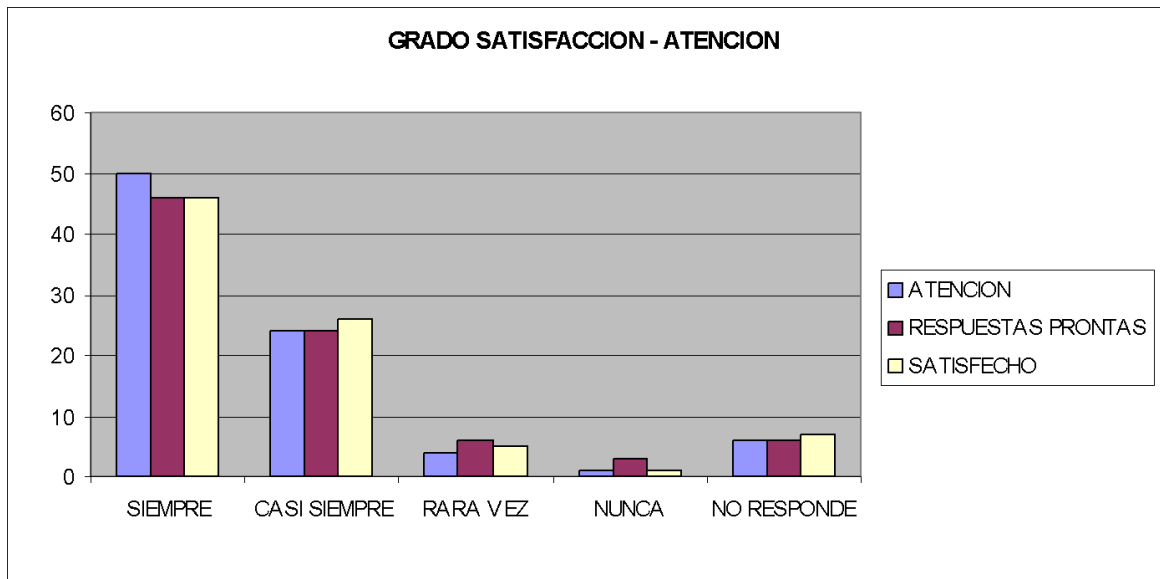
NO RESPONDE	5.8%	8.2%
-------------	------	------

GRAFICO No. 7



La gran mayoría de los asociados encuentran respuesta rápida y oportuna ante las inquietudes, además la buena atención por parte de su personal, aunque el porcentaje arrojado es bueno se debe trabajar para lograr ser excelentes en su atención.

GRAFICO No. 8. GRADO DE SATISFACCIÓN – ATENCIÓN

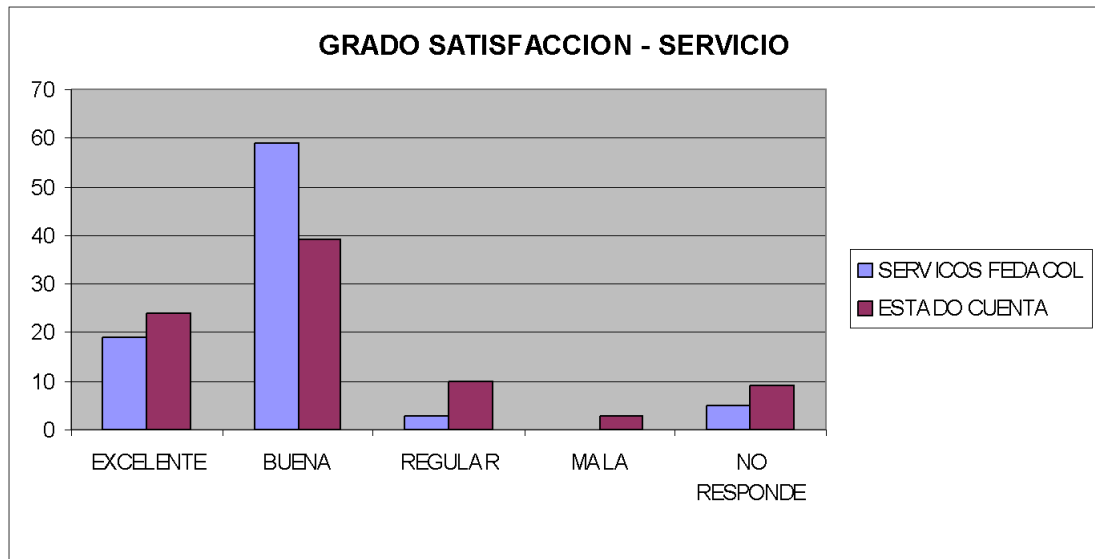


Ante la solicitud o inquietudes presentados por los asociados al fondo encuentran buena atención, respuestas claras y oportunas.

CUADRO NO.9. GRADO DE SATISFACCIÓN – SERVICIOS

VARIABLE	SERVICIOS FEDACOL	ESTADO CUENTA
EXCELENTE	22.3%	28.2%
BUENA	68.2%	45.9%
REGULAR	3.5%	11.8%
MALA	0%	3.5%
NO RESPONDE	5.9%	10.6%

GRAFICO No. 9



El 68% de los asociados consideran que los servicios de FEDACOL les brindan un buen grado de satisfacción, además el estado de sus cuentas es claro, seguro y confiable.

Ante la pregunta “Que otros servicios espera encontrar en el fondo?”, encontramos el siguiente resultado; tomando el orden de solicitud del afiliado.

SERVICIO SOLICITADO	PORCENTAJE
Crédito para mejora de vivienda	17%
Auxilio escolar	13.6%
Turismo	10.2%
Convenios con otras entidades	7.9%
Crédito de Educación	5.7%
Seguro de Vida	4.5%
Seguro Exequial	4.5%
Auxilio de Vivienda	4.5%
Auxilio Funerario	3.4%
Proveeduría	3.4%
Recreación	3.4%

Además de las solicitudes antes mencionadas se presentaron en menor proporción los siguientes servicios:

Capacitaciones, eventos, ampliación tope de créditos y disminución de los requisitos del mismo, seguros de vida.

Crédito para servicios públicos, salud, vehículo.

7.3 ASPECTOS A MEJORAR DE ACUERDO AL RESULTADO DE LA ENCUESTA

- Las encuestas realizadas al personal no asociado, permitieron conocer cuales eran las expectativas y necesidades que tienen con el fin de ofrecer unos nuevos y mejores productos y servicios.
- Los servicios que el fondo presta deben estar mejor discriminados.
- De acuerdo con la destinación de crédito conocer la verdadera necesidad del solicitante.
- Estudiar y realizar alianzas estratégicas para poder satisfacer varias necesidades solicitadas por el asociado (almacenes de cadena, funerarias, entidades para recreación, entidades prestadoras de salud entre otros).
- Determinar cuales son los requisitos y condiciones para los nuevos servicios y realizar una evaluación de los ya existentes.
- Con respecto a los créditos estos deben estar discriminados así: libre inversión, mejora de vivienda, credi rápido.
- La parte de ahorro debe estar así: ahorro voluntario y ahorro navideño, ahorro vacacional.
- La Educación debe estar enfocada hacia el comité de educación.
- Los auxilios deben ser determinados por medio del comité de solidaridad.

8. PORTAFOLIO DE SERVICIOS FEDACOL

FEDACOL fue creado para satisfacer necesidades a nivel económico, social y cultural del asociado y su grupo familiar, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida; estos objetivos se han mantenido exitosamente hasta hoy.

Ha crecido gracias a la permanente búsqueda de ofrecer mejores servicios y productos que puedan satisfacer las expectativas de los asociados.

Al crear un portafolio se busca tener algunos beneficios como la presencia entre sus asociados; tanto reales como potenciales, es una forma de lograr recordación de los productos y servicios que ofrezcan en la actualidad, es mostrar y vender la razón de ser de la compañía.

Con el presente portafolio, no solo abre las puertas para su crecimiento en el mercado, sino que da a los asociados condiciones favorables con mucha mas seguridad.

FEDACOL cuenta con una línea de ahorro y otra de crédito, que a su vez tienen divisiones con objetivos, condiciones y plazos diferentes.

LINEA DE AHORRO

- Ahorro Obligatorio
- Ahorro Voluntario (ordinario, navideño y vacacional).

LINEA DE CREDITO

- Libre Inversión.
- Mejora de vivienda.
- Crédito Estudiantil.
- Crédito Social
- Credi Rápido.

LINEA DE SERVICIOS

- Turismo.
- Recreación.
- Capacitación.

8.1 LINEA DE AHORRO

Uno de los objetivos de Fedacol, es promover la cultura del ahorro en sus afiliados, buscando para sus asociados mejores niveles de vida, por eso le ofrece planes como: Ahorro Obligatorio y Ahorro Voluntario, este último presenta diferentes propósitos tales como Ordinario, Navideño y Vacacional.

8.1.1 Ahorro Obligatorio

Es el ahorro que cada asociado debe hacer por ley, este ahorro es mínimo el 2% del salario básico del trabajador y máximo el 10%. Este se divide en dos:

Un 10% para reservas los cuales solo se devolverán al momento de retirarse el asociado del Fondo; y un 90% denominado Ahorro Permanente, al cual se le reconoce un interés anual, estos dineros solo se devolverán en el momento de darse por terminado el vínculo que tiene el asociado con el Fondo.

El Ahorro Permanente genera línea de Crédito, ya que este es la base para la aprobación de los préstamos.

8.1.2 Ahorro Voluntario (ordinario, navideño y vacacional).

Esta es una línea que le permitirá al asociado realizar un Ahorro navideño, vacacional u Ordinario que es de libre destinación. Sus aportes son a voluntad del asociado.

□ **Ahorro Ordinario**

- **Interés**

Este ahorro generará un interés anual de DTF (T.A) – 4 puntos, liquidado sobre saldo semanal, con tasa equivalente semanal vencida.

- **Liquidación**

Sólo podrá ser liquidado dos (2) veces al año, una por semestre, también podrá destinarse, en cualquier momento, para abonos parciales o totales, a una o varias líneas de ahorro o crédito.

- **Características**

El asociado podrá efectuar ahorros mediante consignación en cuantía no inferior a cincuenta mil pesos (\$40.000) mensual. El interés se reconocerá a partir del momento en que se reciba por parte del asociado la consignación correspondiente.

- **Tramites**

1. Diligenciar la solicitud de depósito de ahorros.
2. Firmar tarjeta de control de firmas.

□ **Ahorro Navideño**

Esta es una línea destinada para la época navideña de los asociados; para los aportes cada ahorrador autorizará la deducción de una suma semanal o proporcional de acuerdo con la periodicidad de la nómina.

- **Intereses**

Generará una tasa de interés anual de DTF (T.A) –1, liquidado sobre saldo semanal, con tasa equivalente semanal vencida.

- **Liquidación**

Este ahorro será entregado entre el 1 y el 5 de diciembre de cada año, de acuerdo con la programación de Fedacol.

- **Características**

Este ahorro estará pactado por un tiempo máximo de once (11) meses, entre enero y noviembre de cada año, con renovación automática, salvo manifestación en contrario por parte del asociado.

El ahorrador que suspenda la cuota fija, solo podrá retirar la suma acumulada cuando se venza el período para el cual autorizó la deducción. Los intereses se les seguirán liquidando sobre saldos.

□ **Ahorro Vacacional**

Es una alternativa mediante la cual podrán acumular una suma de dinero por un período mínimo de seis (6) meses, con el objeto de financiar sus vacaciones.

- **Aportes**

Cada ahorrador autorizará la deducción de una suma semanal o proporcional de acuerdo con la periodicidad de la nómina, a partir de la fecha en que se formalice la suscripción.

- **Intereses**

Generará una tasa de interés anual de DTF (T.A) – 2, liquidado sobre saldo semanal, con tasa equivalente semanal vencida.

- **Liquidación**

El valor acumulado con sus intereses, podrá liquidarse cuando se haga uso de su período de vacaciones. Si no lo hace, podrá continuar ahorrando sin necesidad de una nueva suscripción.

- **Características**

Este ahorro dará derecho a un crédito, con destino a la recreación, hasta por cinco (5) veces la suma liquidada, en las mismas condiciones económicas del crédito vacacional y sin sujeción a turno.

El ahorrador que suspenda la cuota sólo podrá retirar la suma acumulada, cuando se disfrute del periodo de vacaciones para el cual autorizó la deducción.

8.2 LINEA DE CREDITO

Tienen derecho a solicitar créditos los asociados que tengan por lo menos tres (3) meses continuos de afiliación.

Todos los créditos deberán estar respaldados por: los aportes sociales, el ahorro permanente y las cesantías del asociado y por uno o dos codeudores asociados a Fedacol (dependiendo del monto solicitado); cuando las anteriores no sean suficientes; por un pagaré firmado por él y sus codeudores, cuando éste se exigiere.

Se podrán tener créditos sin codeudor siempre que el valor total sin respaldo no supere la suma de 3.5 SMMLV.

Los asociados podrán ofrecer con sus ahorros el respaldo de sus deudas. En caso que el asociado solicite reembolso de sus ahorros, se le liquidará un valor igual a la diferencia entre el ahorro acumulado y la deuda respaldada o apalancada con éstos.

- **Condiciones del codeudor**

Para ser codeudor deberán cumplirse los siguientes requisitos:

Que sus deducciones no superen el cuarenta por ciento (40%) de su salario al momento de hacerse el desembolso y que no sobrepasen el setenta por ciento (70%) al simulársele el pago del crédito que respalda.

No podrá servir de codeudor, simultáneamente, a más de tres (3) asociados, ni quien tengan créditos registrado por mas de 3.5 SMLV

Sólo se podrán tener varios créditos de una misma línea cuando sumados sus saldos no superen el tope máximo fijado en este reglamento para cada línea de crédito. Así mismo, cuando el asociado obtenga un crédito de la empresa y en Fedacol simultáneamente, para una línea de destinación específica, sólo se le prestará la diferencia entre la necesidad justificada y el crédito de la empresa.

Se podrán tener créditos simultáneos por las diferentes líneas, para los cuales la Junta Directiva determinará, según la disponibilidad de recursos, los períodos en que se permita dicha posibilidad.

- **Estudio del crédito**

Para el estudio y aprobación de un crédito, se requerirá que el monto de las deducciones a Fedacol por deudas y la cuota periódica obligatoria, no excedan el cuarenta por ciento (40%) del salario básico y el total de deducciones de la colilla de pago no supere, en ningún caso, el cincuenta por ciento (50%) del salario básico.

Para el crédito social o educativo, el tope de deducciones a favor de Fedacol podrá exceder del 40%, siempre y cuando no se supere el límite del 50% del ingreso básico.

- **Forma de pago**

El asociado que desee pagar cuotas extras con las primas de servicios, podrá al momento de aprobación de la solicitud convenir la forma de amortización del crédito, el cual de todas formas deberá incluir cuotas periódicas y no podrá exceder el plazo máximo señalado para la correspondiente línea de crédito.

En caso que el asociado desee efectuar abonos distintos a los pactados inicialmente, éstos podrán destinarse para disminuir o el plazo de la deuda o las cuotas periódicas; en este último caso, es necesario que el abono sea mínimo del veinticinco por ciento (25%) del saldo del crédito que se desee modificar.

Los asociados podrán solicitar, por una sola vez y por cada línea de crédito, modificación del plan de amortización del crédito conservando el plazo inicialmente pactado, en cuyo caso se hará el reestudio correspondiente.

Los créditos podrán ser refinanciados, previo pago como mínimo del veinticinco por ciento (25%) del saldo del préstamo a la fecha. Se entiende por refinanciación la ampliación de plazos hasta la escala de tiempo máxima permitida para dicha línea, contada desde el desembolso del crédito, en cuyo caso se cobrará el interés correspondiente a la nueva escala.

El hecho de que Fedacol por medio del pagador de la empresa donde labora el asociado o del fondo de pensiones respectivo, no efectúe las deducciones de una o más cuotas por aportes u obligaciones, no lo exime de su compromiso de cancelarlas oportunamente en las oficinas del Fedacol.

En caso de mora en el pago de las cuotas periódicas obligatorias, cuotas periódicas por obligaciones o créditos, se cobrará un interés de mora igual al estipulado para los sobregiros bancarios.

Los intereses se cobrarán con la tasa equivalente semanal vencida de acuerdo con la tabla de plazos e intereses de cada línea, sumando los puntos a la tasa D.T.F. nominal trimestre vencida.

- **Legalizaciones**

Para demostrar la adecuada inversión de los créditos (legalización) el asociado tendrá un plazo para cada línea de crédito, contado a partir de la fecha del desembolso del dinero. De no cumplir con esta disposición, se le incrementará la tasa de interés para dicho crédito en diez (10) puntos, sin superar el interés máximo permitido por la ley, hasta que efectúe la respectiva legalización. Adicionalmente, no se le otorgarán créditos por un lapso de un (1) año para esta línea, contados a partir de la fecha de notificación del incumplimiento.

8.2.1 Crédito Libre Inversión

Es el crédito cuya destinación quedará a voluntad del asociado, con plazo máximo de 36 meses, dependiendo del valor del crédito solicitado y se deduce por nómina, la garantía son las cesantías del asociado.

- **Intereses**

La tasa de interés para este crédito, dependerá del plazo que escoja el asociado de acuerdo con el siguiente plan:

Plazo		Interés anual
Semanal	Quincenal	
Hasta 52	Hasta 24	DTF(T.A.) + 8
53 a 104	25 a 48	DTF(T.A.) + 9
105 a 156	97 a 120	DTF(T.A.) + 10

- **Características**

Se otorgará cualquier número de Crédito Libre Inversión, cuya sumatoria no podrá exceder seis (6) veces la suma de los aportes sociales y el ahorro permanente, más una (1) vez el ahorro voluntario a la fecha de solicitud del crédito, menos las deudas pendientes y hasta un máximo de diez (10) SMMLV.

Fedacol permitirá el cruce de cuentas con un Crédito de Libre Inversión; en cuyo caso, el asociado recibirá la diferencia entre el valor del crédito solicitado y el saldo de los créditos a cancelar.

8.2.2

Fedacol verificará mediante visita de un inspector en un plazo no mayor a dos (2) meses, la inversión total del crédito en la obra.

En caso de no cumplir lo anteriormente dispuesto, el asociado será sancionado de la siguiente manera:

- **No Legalización del crédito**

La tasa de interés se aumentará en 10 puntos y la cuota se recalculará teniendo en cuenta la nueva tasa de interés. Si el asociado legaliza posteriormente, las condiciones de tasas vuelven a su condición inicial. No se le concederán créditos durante 1 año por la misma línea de crédito.

- **Legalización parcial del crédito**

Se procede a sancionar solamente el valor no legalizado, en las mismas condiciones expresadas en el párrafo anterior. En este caso el asociado quedará registrado con dos créditos, cuya suma es igual al crédito original.

- **Características**

Se podrán otorgar créditos por esta línea hasta por diez (10) veces la suma de los aportes sociales y el ahorro permanente del asociado, más una (1) vez el ahorro voluntario que posea, en la fecha de la solicitud del crédito, menos las deudas pendientes hasta por un máximo de noventa (90) SMMLV. Para compra, construcción ó reforma de vivienda, abono o cancelación de hipoteca para el asociado. Y sesenta (60) SMMLV para los demás casos.

Cuando un asociado liquide cesantías para el mismo fin que está solicitando crédito, sólo se le prestará por la diferencia entre el valor de la inversión y las cesantías.

Para este crédito la cuota mínima semanal no podrá ser inferior al tres (3%) del SMMLV. En caso de cuotas de periodicidad diferente, se calculará en forma proporcional.

Para este crédito se podrán pactar cuotas extras con las primas hasta por un máximo a valor presente del sesenta (60%) del monto del préstamo.

8.2.3 Crédito Estudiantil

Deberá destinarse exclusivamente al pago de matrículas, pensiones de colegios, gastos educativos, gastos de tesis, derechos de grado, amortización y pago de préstamos educativos adquiridos con el ICETEX y entidades financieras (debidamente soportados) y gastos educativos para estudio de idiomas extranjeros, así como para pago de uniformes.

La tasa de interés para este crédito dependerá del plazo que escoja el asociado de acuerdo con el siguiente plan:

Plazo		Interés anual
Semanal	Quincenal	
Hasta 52	Hasta 24	DTF(T.A.) – 2
53 a 104	25 a 48	DTF(T.A.) – 1
105 a 156	49 a 72	DTF(T.A.)

- **Beneficiarios**

Los recursos obtenidos por este crédito podrán ser destinados a cubrir gastos causados por el asociado, el cónyuge o compañero(a) permanente debidamente acreditado, los hijos, los hijastros y los hermanos solteros menores de 18 años y hasta la edad de 23 años cuando se demuestre que son estudiantes.

- **Requisitos y garantías**

Para obtener un Crédito Estudiantil, es necesario presentar la liquidación de matrícula o servicio, emitida por la institución educativa o entidad prestadora del servicio. Si el asociado ya canceló a la institución educativa, se le podrá rembolsar el monto siempre que no hayan transcurrido más de treinta (30) días calendario de haberse efectuado el pago.

El asociado deberá presentar factura cancelada, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir del desembolso del dinero.

Se otorgarán créditos hasta por el cien por ciento (100%) del valor de los gastos y por un máximo de diez (10) SMMLV.

1. Diligenciar la solicitud de Crédito para el asociado y su codeudor.
2. Presentar Copia de la liquidación de la matrícula

8.2.4 Crédito Social

Deberá destinarse al cubrimiento de gastos por servicios de salud, funerarios y calamidad doméstica.

- **Intereses**

La tasa de interés para este crédito dependerá del plazo que escoja el asociado de acuerdo con el siguiente plan:

Plazo		Interés anual
Semanal	Quincenal	
Hasta 2	Hasta 24	DTF(T.A.) – 2
53 a 104	25 a 48	DTF(T.A.) – 1
105 a 156	49 a 72	DTF(T.A.)

- **Beneficiarios**

Los recursos obtenidos por este crédito podrán ser destinados a cubrir gastos causados por el asociado, el cónyuge o compañero(a) permanente debidamente acreditado, los padres, los hijos, los hijastros y los hermanos solteros menores de 18 años y hasta la edad de 23 años, siempre y cuando se demuestre que son dependientes económicamente del asociado; de lo contrario conservarán su calidad de beneficiarios si poseen deficiencias físicas o mentales permanentes que los inhabiliten al menos en un 50% para trabajar.

- **Características**

Se otorgarán créditos hasta por el cien por cien (100%) del valor de los servicios solicitados y hasta un máximo de diez (10) SMMLV.

- **Requisitos y garantías**

Para obtener un Crédito Social, es necesario presentar una cotización del bien o servicio emitida por la entidad prestadora.

El asociado usuario del crédito, deberá presentar factura cancelada en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir del desembolso.

8.2.5 Credi Rápido

Este crédito es de libre destinación.

- **Intereses**

Plazo		Interés anual
Semanal	Quincenal	
Hasta 26	12	DTF(T.A.) + 5
27 a 52	13 a 24	DF(T.A.) + 6

- **Características**

Se otorgarán el Credi Rápido hasta por seis (6) veces la suma de los aportes sociales y el ahorro permanente, más una (1) vez el ahorro voluntario a la fecha de la solicitud del crédito, menos las deudas, y su monto máximo será de tres (3) veces el SMMLV.

Este Crédito será desembolsado a los 2 días hábiles de la fecha de solicitud y dependiendo del dinero disponible.

Se podrá otorgar un segundo Credi Rápido, cuando hayan transcurrido al menos tres (3) meses desde la aprobación del primero.

NOTA: Recuerde que el Credi Rápido tiene un monto máximo de 3 SMMLV y un plazo máximo de 52 semanas (1 año). Si usted desea adquirir un crédito de mayor monto y plazo, por favor consulte la línea de Libre Inversión.

8.3 LINEA DE SERVICIOS

Esta línea básicamente busca ofrecer a los asociados soluciones en términos de recreación, deporte y actividades de sano esparcimiento; acordes a los convenios realizados entre el fondo y las otras entidades.

8.3.1

Los asociados pueden disfrutar de las instalaciones de los clubes campestres:

- HOTEL ALMAR Capurgana
- SOL PLAZA Pintada
- HOTEL QUINBAYA San Jerónimo
- HOSTERIA CACIQUE San Jerónimo

8.3.2 **Recreación**

Los asociados y beneficiarios podrán disfrutar de todos los eventos y actividades realizadas por el fondo; tales como Gimnasia, aeróbicos, vacaciones recreativas, caminatas ecológicas.

8.3.3 **Capacitación**

Los asociados y sus beneficiarios disfrutaran de la gran variedad de capacitaciones que se realizaran dentro o fuera de la empresa, con el fin de tener conocimientos en economía solidaria, ebanistería, costura, electrónica, mecánica, decoración de eventos entre otros.

REQUISITOS GENERALES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS

Para acceder a cualquiera de los servicios antes mencionados el asociado deberá diligenciar el formato correspondiente; los cuales están clasificados en:

1. SOLICITUD DE INGRESO:

En este formato se hace por escrito la afiliación al Fondo de Empleados; donde se especifica a parte de los datos personales del asociado, la cuota periódica equivalente entre el 2% y el 10% del salario básico mensual correspondiente a cuota de aportes y ahorro permanente.

2. INSCRIPCION DE AHORROS:

Con este formato el asociado hace la inscripción ante el fondo de los diferentes ahorros a realizar durante el año ya sea Vacacional, Navideño o Voluntario y el valor correspondiente a cada uno de ellos.

En esta solicitud el asociado podrá seleccionar al mismo tiempo los 3 tipos de Ahorro; si pasada una semana de diligenciada la solicitud el asociado quiere acceder a uno de los servicios deberá llenar una nueva solicitud.

3. SOLICITUD DE CREDITO

Con este formato el asociado diligenciara su solicitud de crédito, llenando los espacios que la misma requiera.

CONCLUSIONES

Los fondos de empleados al igual que las empresas tienen doble finalidad, como empresa deben ser rentables y poner en juego toda su capacidad económica y financiera y como asociación deben prestar a los asociados servicios equitativos y solidarios, sin que estos alteren su capacidad productiva y su objeto social o razón de ser.

La administración de los fondos de empleados al igual que en las empresas debe ser racional, es decir a partir de la razón; dinámica, cambios constantes de acuerdo con las condiciones del mercado y competentes para ofrecer los mejores servicios a sus asociados, si esto se logra se podrá ser una empresa eficiente y productiva.

La implementación de un portafolio de servicios permite a la compañía mostrar y ofrecer sus productos y servicios a los asociados, con el fin de que estos puedan acceder a ellos en cualquier momento se busca satisfacer las diferentes necesidades logrando una mayor cobertura y un posicionamiento dentro de la empresa.

El reestructurar el portafolio de servicios en Fedacol creará un mayor grado de confiabilidad y compromiso entre sus asociados, ya que las líneas cuentan con mejores beneficios y oportunidades para acceder a ellos, demostrando que Fedacol es una empresa sólida, rentable y comprometida con el bienestar de los asociados.

RECOMENDACIONES

Para lograr el éxito del portafolio de servicios es necesario tener un control sobre los diferentes productos y servicios con su respectiva tramitología, esto con el fin de determinar realmente las necesidades de los asociados y así poder brindar mayores y mejores servicios.

Según los resultados obtenidos en el desarrollo de la propuesta del portafolio de servicios para Fedacol, los miembros integrantes de la Junta Directiva se encuentran en proceso de estudio de las diferentes líneas y servicios para la implementación total del mismo. Para tal fin se deja plasmado los aspectos faltantes para su aprobación.

- Es recomendable tener diferenciación en los intereses de los créditos de acuerdo al plazo pactado, esto permitirá ser un atractivo para los asociados y una mayor rotación de la cartera para el fondo. Esto deberá ser implementado a partir del mes de Julio del presente año.
- Realización de convenios para la línea de servicios con entidades dedicadas al turismo, recreación y capacitación. Esto deberá estar listo y aplicando antes del mes de Junio del presente año; esto con el fin de que los asociados puedan disfrutar de estas propuestas durante la temporada de vacacional me mitad de año y de fin de año.
- Realizar la divulgación y promoción del nuevo portafolio para los asociados a través del plegable realizado a partir del mes de julio, donde se le entregue personalmente a cada asociado.
- Entrega del cuadernillo de los estatutos del fondo a cada asociado de forma personalizada a finales del mes de junio; con el fin de que cada usuario conozca y recuerde sus deberes y derechos para con el fondo.
- Realizar una evaluación a los asociados del impacto generado por el portafolio entre los meses de septiembre, octubre, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de las necesidades y poder mejorar e implementar nuevos y mejores servicios.

BIBLIOGRAFIA

ARBOLEDA ALVAREZ, Olga Lucia. Caracterización histórica de algunas prácticas asociativas de economía solidaria en Medellín. Medellín: publicaciones Funlam, 2000. 179p.

ARROYAVE, Liliana Maria. Fondos de empleados de Antioquia. Medellín: 1995. 91p.

BARRERA, Jorge Hernán. Fondo de empleados. Medellín, 1995. 36p.

CARVAJAL C, Mauricio. Las entidades sin ánimo de lucro: aspectos registrales y tributarios. Medellín, cámara de comercio de Medellín, 1997. 248p.

Documentos de economía solidaria. La política para el desarrollo de economía solidaria. Dancoop. Bogota.

Estatutos Fedacol.

GALLEGO CARDONA, Andrés y TORO SANCHEZ, Johann Alexander. Fondos de empleados y Cooperativas. 95p.

Fondo de Empleados: Decreto 1481 de 1989. Colombia presidencia de la republica. Diario oficial Bogotá, 1989. 14p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Compendio tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. Bogotá D.C. INCONTEC, 2004. 34p. NTC 1486

KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de mercadotecnia. México: Prentice Hall, 1997. p. 585.

Libro de creación Fedacol.

MARIN ARANGO, Edwin. Empresas cooperativas solidarias y otras formas asociativas: aspectos legales y conceptuales. Medellín, Cooimpresos. 1998. 317p.

MARQUEZ, Ismael Enrique. Fondos de empleados: desarrollo y situación actual. Bogotá: Febor, 1985. 79p.

_____ Reseña histórica de la economía solidaria en Colombia. Bogotá: Coocentros, 1981. 121p.

MENDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Guía para la elaboración de diseño de investigación.

Normas legales para los Fondos Empleados. Decreto Ley 1481-89 Analfe.

POSADA, Prospero José y CALDERON, Ángel David. Estructuras filosófica doctrina y normativa de las empresas de economía solidaria.

RODRÍGUEZ MANCILLA, Darío. Método de la investigación. Diagnóstico empresarial.

SERNA, Humberto. Gerencia estrategia.

VERGEL CORREA, Gustavo. Metodología un manual para la elaboración de proyectos.

Anexo A. Carta solicitud Práctica

Girardota, Agosto 20 de año 2002

Señora,
LUZ ADRIANA ORTIZ VELEZ.
Junta Directiva.
FEDACOL.
Girardota.

Respetada señora Ortiz:

Somos estudiantes de Administración de Empresas con énfasis en economía solidaria de la Fundación Universitaria Luis Amigó, para optar al título como administradores, debemos presentar un proyecto que acredite nuestra formación.

Porque buscamos el beneficio de nuestra comunidad hemos pensado en ustedes, con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa ABRACOL S.A. y mas específicamente con los asociados al fondo de empleados, nuestra propuesta se basa específicamente en el fortalecimiento del portafolio de servicios de FEDACOL.

Queremos manifestarle nuestro interés en trabajar con ustedes, contar con su apoyo; esperamos que esta alternativa sea de su agrado y de ser posible estaremos dispuestas a pasar nuestra propuesta.

Agradecemos la atención que pueda prestar a la presente, en espera de una pronta y afirmativa respuesta.

Cordialmente,

Angela P. Arias
ÁNGELA PATRICIA ARIAS

Maria Elena Chavarria
MARIA ELENA CHAVARRIA

Paola Tatiana Sanin S.
PAOLA TATIANA SANIN

R/21-0/02
Olivera

Anexo B. Respuesta solicitud de Práctica



Girardota, 2 de septiembre de 2002

Señoras
MARIA ELENA CHAVARRIA
ANGELA ARIAS
PAOLA TATIANA SANIN
GIRARDOTA

Cordial Saludo.

Con la presente, la Junta Directiva del fondo acepta gustosamente el trabajo que ustedes puedan desarrollar como profesionales en práctica y grado en nuestra institución.

Les solicitamos de manera muy especial enfoquen su trabajo en algo que para nosotros es de suma importancia, como es el Proyecto Educativo Empresarial (PESEM), que redundará en beneficio de ustedes y de nosotros y del cual se podrán establecer estrategias de fortalecimiento o creación de servicios que el fondo puede prestar a sus asociados.

Esperamos su propuesta de trabajo en las próximas semanas.

Atentamente,


LUZ ADRIANA ORTIZ V.
Presidente - Fedacol


03/09/02

Anexo C. Visita a las instalaciones de Abracol

VISITA A INSTALACIONES ABRACOL

Preguntas Realizadas a presidente de Fedacol

A NIVEL GENERAL

1. Número total de empleados de ABRACOL S.A.
206 personas
2. Número de afiliados a FEDACOL a la fecha.
110 personas
3. ¿Qué hace FEDACOL para aumentar el número de asociados?
Realizan campañas disminuyendo la cuota de la afiliación; es decir que sea menor de lo que está establecido.
4. ¿Cómo es la comunicación que sostiene FEDACOL con los asociados y los no asociados?
En general se sostiene comunicación por medio de boletines y carteleras de la empresa; y en forma particular con los asociados por medio de la asamblea y el comité.
5. ¿Dónde cree usted que se encuentra la razón principal para que no haya más personal involucrado en el fondo?.
En la competencia tan grande que tiene con COOPANTEX; ya que esta represente solidez y confianza para los trabajadores, además de una variedad de servicios y gran trayectoria.

A NIVEL DE SERVICIOS

1. De los servicios estipulados en el libro fundador, cuales son los más utilizados:
 - AHORRO Y CRÉDITO
 - CRÉDITO INMEDIATO O DE LIBRE INVERSIÓN
 - CRÉDITO PARA REMODELACIÓN DE VIVIENDA
 - AHORRO NAVIDEÑO
 - CRÉDITO PARA CALAMIDAD DOMÉSTICA
 - CRÉDITO PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA
 - CRÉDITO PARA EDUCACIÓN
 - PÓLIZA DE VIDA

- BONO ESTUDIANTIL
- AHORRO Y CRÉDITO

Realmente de los servicios que allí se plantean son muy idealistas; es decir van más allá de la realidad, porque solo se maneja ahorro y crédito.

2. De los servicios antes mencionados como ha sido su comportamiento durante la existencia del fondo:
 Los créditos año tras año van en aumento.
 Los créditos se manejan y desembolsan con 8 días.
 El crédito es netamente para los asociados a FEDACOL.
3. ¿Por qué de todos los servicios mencionados anteriormente, solo se maneja CRÉDITO DE LIBRE INVERSIÓN Y AHORRO?
 Todos los créditos independientemente a su destinación son llevados a un mismo rubro.
4. A quienes van dirigidos estos servicios:
 Para cada uno de los asociados.
5. Que otros servicios prestan que no hayan sido mencionados:
 Ninguno.
6. Consideran ustedes importante replantear el portafolio existente, tomar nuevas líneas o desarrollar mas las que se tienen:
 Eso lo sabremos de acuerdo con las necesidades de los asociados y son ustedes las responsables de hacer el trabajo y hacer el trabajo para determinar lo que realmente la gente quiere.

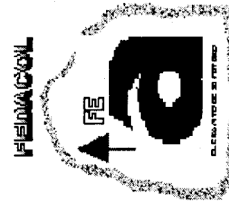
A NIVEL DE PESEM

Para dar respuesta a la carta enviada por ustedes con respecto al PESEM queremos saber cuales son las expectativas, a donde quieren llegar, en cuanto tiempo lo requieren y que podemos hacer nosotros como estudiantes de administración para dicho proyecto:

La doctora LUZ ADRIANA ORTIZ manifiesta que el proyecto PESEM se necesita implementar para principios del año 2003, debido al corto tiempo que hay para desarrollar este proyecto, la ayuda principal que las practicantes se basa en el conocimiento de los empleados de ABRACOL S.A.

ATENCIÓN

Se informa a todo el personal que el 19 de julio/03, se realizará en el auditorio, ENCUESTA PERSONALIZADA acerca de los servicios de FEDACOL y dirigida a TODO EL PERSONAL de la empresa.



ESPERAMOS CONTAR CON SU COLABORACIÓN

Anexo E. Promoción realización de encuestas

Anexo F. Encuesta a asociados de Fedacol

**FORTALECIMIENTO DEL FONDO DE EMPLEADOS ABRACOL S.A.
FEDACOL**

El objetivo de esta encuesta, es obtener información general de los asociados y su grupo familiar, conocer sus expectativas, necesidades y sugerencias; con el fin de poder brindar un mayor y mejor servicio, acorde con la misión de FEDACOL.

La información suministrada por usted es de carácter confidencial, y personal, buscando con ella datos concretos que permitan mejorar e implementar los servicios prestados por el fondo; de su colaboración depende el éxito y su bienestar.

DATOS GENERALES

ÁREA DE TRABAJO	
SEXO	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
EDAD	
ESTADO CIVIL	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
ESTUDIOS REALIZADOS	Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
TIPO DE CONTRATO	T Fijo <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/> Temporal <input type="checkbox"/>
VIVIENDA	Urbana <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>

Quienes Conforman su grupo familiar	Padres <input type="checkbox"/> Hermanos <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Tiene Hijos	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Hijos	Edad	Sexo		Escolaridad			
		Masc	Femen	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
1							
2							
3							
4							
5							

Pertenece usted alguna Cooperativa:

Si

No

Cual _____

Porque esta afiliado a dicha Cooperativa:

- Por los servicios que ofrece
- La trayectoria
- Seguridad
- Por rentabilidad
- Otro

Posee usted actualmente obligaciones con otras entidades (Cooperativas, Bancos, Cajas de Compensación, Abracol):

Si No
Cual Valor de la deuda

1. Para usted el fondo de empleados es:

- Es muy Importante
- Importante
- Poco Importante
- Sin Importancia

2. Se encuentra contento al pertenecer al fondo de empleados:

- Mucho
- Moderadamente
- Muy Poco
- Nada

3. Que servicios conoce usted del fondo de empleados

4. Los servicios que tiene FEDACOL hasta el momento son:

- Excelentes
- Buenos
- Regulares
- Malos

5 Está conforme con la atención del FONDO:

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

6. Invita a sus compañeros a formar parte de FEDACOL:

- Siempre
- Casi Siempre
- Raras Veces
- Nunca

7. Se siente incentivado al utilizar los servicios de FEDACOL

- Mucho
- Moderadamente
- Muy Poco
- Nada

8. Al solicitar un servicio en FEDACOL, siente que es atendido en forma:

- Muy Eficiente
- Eficiente
- Deficiente
- Malo

9. Obtiene respuesta a sus inquietudes y necesidades a tiempo:

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

10. Asiste a las reuniones programadas por FEDACOL:

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

11. Esta usted satisfecho con los servicios que le ofrece el fondo

- Completamente
- Medianamente
- Muy poco
- Nada

12. Cuando requiere un crédito recurre al FONDO:

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

13. Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el FONDO

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

14. Conoce usted los deberes y derechos como asociado:

- Completamente
- Medianamente
- Muy Poco
- Nada

15. Esta enterado de todo lo que sucede en FEDACOL

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

16. Ante la solicitud de un servicio obtiene respuesta rápida

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

17. La información que obtiene del estado de su cuenta es:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

18. Participa usted de todas las actividades que ofrece el fondo:

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara Vez
- Nunca

19. Al pertenecer al fondo se siente usted:

- Orgullosa
- Conforme
- Satisfecho
- Indiferente

20. La atención que obtiene por parte de los asociados al FONDO es:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

21. Que otros servicios espera encontrar en el fondo de empleados que le ayuden a mejorar su bienestar. :

22. Ha realizado aportes y sugerencias al fondo

Si _____ No _____

23. Han sido atendidas dichas sugerencias

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez

_____ Nunca

Porque esta afiliado a dicha Cooperativa:

- Por los servicios que ofrece
- La trayectoria
- Seguridad
- Por rentabilidad
- Otro

1. Sabe usted que es FEDACOL:

Si: _____

No: _____

2. Lo que conoce de FEDACOL ha sido a través de:

- Boletines
- Plegables
- Compañeros
- Directivos

3. Los servicios que ofrece Fedacol le parecen

- Suficientes
- Precisos
- Regulares
- Malos

4. La información que ha recibido del fondo para usted es:

- Muy Completa
- Completa
- Incompleta
- Nada

5. Usted no ha ingresado a FEDACOL porque

- Poca líneas de servicios
- No se siente Motivado
- No le interesa pertenecer a el
- Falta de información

6. Ha participado de los eventos o actividades programadas por FEDACOL

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Nunca

7. Que tipo de necesidades aun no están lo suficientemente cubiertas

- Económicas
- Sociales
- Culturales
- Recreativas

8. Cuando ha solicitado información sobre el fondo de empleados la ha recibido

- Inmediatamente
- Oportunamente
- Esporádicamente
- Nunca

9. Que servicios le gustaría obtener por parte de la empresa.

_____	_____
_____	_____
_____	_____



Anexo H. Formato de Ingreso al Fondo.

INSCRIPCION DE AHORROS

CIUDAD _____

FECHA

YO _____ CON C.C No. _____
COMO ASOCIADO DEL FONDO DE EMPLEADOS DE ABRASIVOS DE COLOMBIA "FEDACOL", AUTORIZO A _____
PARA QUE DEDUZCA EN LA FRECUENCIA ACORDADA DE MI SALARIO LOS SIGUIENTES VALORES CORRESPONDIENTES A LOS AHORROS PROGRAMADOS:

AHORRO NAVIDEÑO \$ _____

AHORRO VOLUNTARIO \$ _____

AHORRO VACACIONAL \$ _____

PARA UN TOTAL DE (valor en letras) _____

DECLARO CONOCER EL CONTRATO DE AHORRO AL RESPALDO.

ATENTAMENTE,

C.C No.

DE

PARA USO EXCLUSIVO DE FEDACOL

FECHA RECIBIDO DIA/MES/AÑO _____

FECHA PRIMERA DEDUCION DIA/MES/AÑO _____

APROBO _____

FEDACOL



Anexo J. Formato solicitud de Crédito

SOLICITUD DE CREDITO

CIUDAD _____ **DIA** ____ **MES** ____ **AÑO** ____

Nombre Completo _____ CC _____

Valor Solicitado \$ _____ Plazo Solicitado _____

Cuota Sugerida _____ Otros Abonos _____

DESTINACION DEL CREDITO

Libre Inversión ____ Mejora de vivienda ____ Crédito Estudiantil ____

Crédito Social ____ Credi Rápido ____

DATOS GENERALES

Empresa _____ Tiempo en Abracol _____

Tipo de Contrato _____ Cargo _____

Salario Básico _____

Datos Codeudor (Solo para montos superiores a 3.5 SMMLV)

Nombre Completo _____ CC. _____

FIRMA DEL SOLICITANTE

CC.

FIRMA DEL CODEUDOR

CC.

PARA USO EXCLUSION DE FEDACOL

Fecha de Ingreso al Fondo _____

Fondo de Cesantías _____ Cesantías a la Fecha \$ _____

Valor Aprobado	Cuota	Plazo	Frecuencia	Interés

APROBO _____

FECHA _____

Anexo K. Plegable portafolio de servicios.