

ANÁLISIS DE LA DESERCIÓN DE LOS ASOCIADOS AL FONDO DE EMPLEADOS DE LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

Marcela Patricia Tapias Vizcaino

Trabajo de Investigación Caso de Estudio

RESUMEN

El Fondo de Empleados del Distrito de Barranquilla inició sus actividades con acta de constitución el 29 de marzo de 2008 con la participación de 48 funcionarios de la Alcaldía Distrital de la ciudad, como una entidad de economía solidaria, partiendo de que la solidaridad es un proceso dinámico en las cuales las personas, que se encuentran marginadas se insertan en un movimiento de unidad identificado en necesidades, metas e interés comunes en el que se genera unidad y fortaleza, en este sentido, el Fondo de Empleados del Distrito contribuye permanentemente al mejoramiento de la calidad de vida en los aspectos sociales, culturales, y económico, de sus asociados, a través de servicios de ahorro, crédito, educación, recreación y bienestar social, enmarcados dentro de los principios y prácticas solidarias. Este estudio de caso tiene como objetivo analizar la deserción masiva de los socios del fondo de empleados del Distrito de Barranquilla, y determinar la viabilidad de las acciones que podrían contribuir a concretar los medios fundamentales antes identificados, aplicando criterios apropiados y requeridos para validar la viabilidad de la estrategia (pertinencia, factibilidad, disposición de recursos, etc.); como

instrumento metodológico se realizó una encuesta, y se tomaron como universo los funcionarios que se retiraron del fondo de empleados en el último año (2018), se realizó un muestreo aleatorio probabilístico de 20 socios que corresponde al 20% de la población afiliada al fondo, y la cual tuvo un valor óptimo de la muestra. De lo anterior se obtuvo que el principal factor que motivó la decisión de abandono, fue la falta de atención en un 50% del total de los encuestados, entendiéndose con esto que no habían sido socializados de manera idónea los canales establecidos para mantener el contacto entre el fondo y sus afiliados; así mismo los existentes eran insuficientes para generar la cobertura total de los asociados; Por otro lado también, se resaltan otros factores que influyen de manera muy negativa, principalmente en lo relacionado con la falta de garantías, lo cual se puede discriminar de la siguiente manera: - Cobro del 4 x 1000, al momento de retirar los recursos aportados al fondo. - El desembolso del dinero no era expedito. En virtud de lo anterior, los asociados no veían rentabilidad frente al dinero aportado, y en algunas ocasiones, los recursos reembolsados eran diferentes a los aportados.

Así las cosas, se plantearon las siguientes estrategias:

- Se implementarán encuestas semestrales, a efectos de medir la satisfacción del usuario, para determinar preventivamente los factores que podrían incidir en la deserción del afiliado.
- Se ejecutarán capacitaciones, dirigidas al personal que brinda asesoría al público, con la finalidad de mejorar la atención al usuario, unificando las directrices en el manejo de los tramites.

- Se programarán sesiones de formación al afiliado de carácter motivacional, y enseñándoles los beneficios actuales que el Fondo presta, en pos del mejoramiento continuo.
- Se aumentarán los canales de contacto con el usuario, tales como líneas de atención permanente, página web (para agilizar los trámites y consultas). Así mismo se generará mayor contenido en las redes sociales, para que el afiliado siempre este actualizado.

Antecedentes: deserción masiva, de los socios de empleados del distrito de Barranquilla

Objetivos: Analizar la deserción masiva de los socios del fondo de empleados del Distrito de Barranquilla. Listar la situación esperada al resolver el problema, se expresa por la manifestación contraria al problema identificado.

Materiales y Métodos: Métodos cuantitativos.

Resultados: Elaborar una planificación que responda a la forma de solucionar los problemas principales, debe mantener relación con los objetivos planteados y tomando en cuenta la viabilidad analizada.

Conclusiones: Es ampliamente reconocido el potencial que tienen las organizaciones de economía solidaria para promover el desarrollo económico y social de comunidades que se asocian para emprender proyectos de autogestión y solidaridad.

En relación con el Bienestar, hay que resaltar que se debe hacer una clara diferenciación de tres conceptos básicos que en muchas ocasiones se tienden a confundir: Bienestar Social, Bienestar Laboral y Bienestar Social Laboral.

Palabras clave: Fondo de empleados, solidaridad, cooperativismo.

Background: The Employee Fund of the District of Barranquilla began its activities with a deed of incorporation on March 29, 2008 with the participation of 48 officials of the City Hall of the city, as a solidarity economy entity, based on the fact that solidarity is a process dynamic in which people, who are marginalized, are inserted in a movement of unity identified in common needs, goals and interest in which unity and strength is generated, in this sense, the District Employees Fund permanently contributes to the improvement of the quality of life in the social, cultural, and economic aspects of its associates, through savings, credit, education, recreation and social welfare services, framed within the principles and practices of solidarity. This case study aims to analyze the mass attrition of the employees of the Barranquilla District's employee fund partners, and determine the feasibility of the actions that could contribute to concretize the fundamental means identified above, applying appropriate and required criteria to validate the viability of the strategy (relevance, feasibility, disposition of resources, etc.); As a methodological instrument, a survey was carried out, and the officials who retired from the employee fund in the last year (2018) were taken as a universe, a probabilistic random sampling was carried out of 20 partners corresponding to 20% of the population affiliated to the fund , and which had an optimal sample value. From the foregoing, it was obtained that the main

factor that motivated the decision to abandon, was the lack of attention in 50% of the total respondents, understanding that the channels established to maintain contact between them had not been adequately socialized. the fund and its affiliates; likewise, the existing ones were insufficient to generate the total coverage of the associates; On the other hand, other factors that influence in a very negative way are highlighted, mainly in relation to the lack of guarantees, which can be discriminated as follows: - Collection of 4 x 1000, when withdrawing the resources provided at the bottom. - The disbursement of money was not expedited. By virtue of the foregoing, the associates did not see profitability against the money contributed, and on some occasions, the resources reimbursed were different from those contributed.

Thus, the following strategies were proposed:

- Semiannual surveys will be implemented, in order to measure user satisfaction, in order to preventively determine the factors that could affect the affiliation's attrition.
- Training will be carried out, aimed at staff that provides advice to the public, in order to improve customer service, unifying the guidelines in handling procedures.
- Training sessions will be scheduled for the motivational affiliate and teaching them the current benefits that the Fund provides, in pursuit of continuous improvement.
- The channels of contact with the user will be increased, such as permanent service lines, web page (to speed up procedures and inquiries). Likewise, more content will be generated in social networks, so that the affiliate is always updated.

Objective: Analyze the mass attrition of the partners of the employee fund of the District of Barranquilla. List the expected situation when solving the problem, is expressed by the manifestation contrary to the problem identified.

Materials and Methods: Quantitative methods.

Results: Elaborate a planning that responds to the way to solve the main problems, must maintain relationship with the proposed objectives and take into account the utility analyzed.

Conclusions: The potential of solidarity economy organizations to promote the economic and social development of communities that partner to undertake self-management and solidarity projects is widely recognized.

In relation to Welfare, it should be noted that a clear differentiation must be made of three basic concepts that often tend to be confused: Social Welfare, Labor Welfare and Social Welfare.

KeyWords: Employee fund, solidarity, cooperativism.

REFERENCIAS

American Psychological Association (2010). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (3 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.

Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias (2013). Fondos de empleados Organizaciones Solidarias. Recuperado de:
<https://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Fondos%20de%20Empleados.pdf>

Rubio & Rubio. (2016). “El Impacto Que Tienen Los Fondos De Empleados, En Bogotá, En El Bienestar Laboral De Sus Asociados”. Recuperado de:
http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18828/81131218_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y