ANALISIS DE LA DESERCIÓN DE LOS ASOCIADOS AL FONDO DE EMPLEADOS DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA (FONEDISBA). ESTUDIO DE CASO

MARCELA PATRICIA TAPIAS VIZCAINO

JESUS GARCIA

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA – 2019

ANALISIS DE LA DESERCIÓN DE LOS ASOCIADOS AL FONDO DE EMPLEADOS DE LA ALCALDIA DE BARRANQUILLA.

ESTUDIO DE CASO

MARCELA PATRICIA TAPIAS VIZCAINO

JESUS GARCIA

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA – 2019

RESUMEN

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 sentimientos, necesidades, metas e interés comunes en el que se genera unidad y fortaleza, en este sentido, el Fondo de Empleados del Distrito de Barranquilla 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. Listar la situación esperada al resolver el problema, se expresa por la manifestación contraria al problema identificado.

Palabras clave: *Fondo de empleados, Solidaridad, cooperativismo.*

ABSTRACT:

Starting from the fact that solidarity is a dynamic process in which people, who are marginalized, are inserted into a movement of unity identified in feelings, needs, goals and common interest in which unity and strength are generated, in this sense, the The Employee Fund of the District of Barranquilla 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 employee fund partners of the District of Barranquilla. List the expected situation when solving the problem, is expressed by the manifestation contrary to the problem identified.

Key words: *Employee fund, Solidarity, cooperativism.*

TABLA DE CONTENIDO

1.1.1. **¡Error! Marcador no definido.**
Lista de Tablas 5

Lista de Figuras 6

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL CASO 7

1.2. Descripción del estudio de caso HECHOS SIGNIFICATIVOS 7
1.3. Definición del problema 12
1.4. Problema principal 12
1.4.1. Problemas secundarios 12
1.5. Objetivos 12
CAPÍTULO 2. MÉTODO 12

2.1. Identificación de alternativas de solución 13
2.2. Análisis de las alternativas de solución 19
2.3. Justificación de la elección de la alternativa 22
CAPÍTULO 3. RESULTADOS 23

3.1. Plan de Acción ..... **¡Error! Marcador no definido.**
3.2. Reflexiones finales
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 27

Apéndice ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Lista de Tablas

Aquí debe generar el índice de tablas y cuadros.

Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo..... **¡Error! Marcador no definido.**

Lista de Figuras

Aquí debe generar el índice de los gráficos, diagramas, mapas, dibujos y fotografías.

Figura 1. Ejemplo de figura ..... **¡Error! Marcador no definido.**

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL CASO

Descripción del estudio de caso

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 Barranquilla inscrita en Cámara de Comercio el 23 de octubre de 2008 número 22.573 y en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en octubre 24/2008. A diciembre 31 de 2018 cerró con 600 asociados, entre los cuales se incluyen funcionarios de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, Técnicos de las instituciones Educativas Distritales, Establecimiento Ambiental Barranquilla Verde y Agencia Distrital de Infraestructura. El Fondo de Empleados es una entidad sin ánimo de lucro que busca como objetivo fundamental la integración de todos los funcionarios de la Administración Distrital de Barranquilla con el propósito de sostener y mejorar las relaciones interpersonales, propender por su Bienestar Social y el de su familia; así mismo desarrollar actividades que permitan la integración y el aprovechamiento del tiempo libre de los funcionarios de la Administración y su grupo familiar.

Así las cosas el fondo de empleados se constituye como un espacio multipropósito que beneficia a sus asociados y núcleo familiar de distintas maneras:

Ahorro

Uno de los principales objetivos del Fondo es contribuir en el desarrollo integral de sus asociados; es por esa razón que estimular y generar conciencia sobre la importancia que el ahorro tiene para el futuro es una labor fundamental del mismo, por lo cual, permanentemente se procura encontrar alternativas que faciliten al asociado planear sus ingresos a través de diferentes

modalidades de ahorro, con las cuales garantice un respaldo económico, descontando este valor de ahorro, de la nómina.

Una vez asociada la persona en cualquier momento puede incrementar los ahorros que se descuentan por nómina, en una determinada suma, para ello debe enviar un correo al email del fondo, indicando en que porcentaje (%) desea incrementarlo.

El Ahorro Permanente Y Aporte Social

Es la cuenta necesaria para asociarse y permanecer en Fonedisba. Está representado en la cuota que mensual se descuenta automáticamente por nómina, la cual se establece en términos porcentuales y se reajusta en pesos cada vez que se presente incremento en el salario del asociado, El porcentaje mínimo y máximo a ahorrar en esta línea es el siguiente: Salario básico: Mínimo el 2% y máximo el 10%.

Estos ahorros no pueden ser abonados a créditos y solo son susceptibles de retiros parciales (50%) siempre y cuando no tenga créditos y solo por una vez en año. De conformidad con los Estatuto, Serán devueltos cuando se produzca la desvinculación del asociado. De este valor el 100% se deposita a la cuenta de ahorros registrada a nombre del asociado y devengando rendimientos de 3.0% E.A.

Convenios

El fondo de empleados de la Alcaldía de Barranquilla genera alternativas que facilitan a sus asociados y familia la adquisición de productos y servicios que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, para lo cual realiza alianzas estratégicas en diferentes frentes; a la fecha se han establecido convenios con las siguientes empresas o corporaciones:

- Pro bienestar, Coomeva Prepagada, Visión del Litoral, Universidad de la Costa, Robotikids, Jirehtravel, Axa Colpatria, Recordad, Banco Coopcentral, Electrocol, Muebles

Jamar, Hoteles Decamerón, Princesmart ,Bodytech, Mapfre Seguros, Spinning center Gym, Calypso tours, Visión del litoral entre otros; otorgando entre otras ventajas, los descuentos especiales en los productos y servicios con relación al mercado así como también, Facilidades de pago mediante financiación por diferentes líneas de crédito.

Créditos

El propósito de los créditos es el de contribuir al progreso económico y social del asociado, analizando los otorgamientos de préstamos que contribuyen a elevar el nivel de vida, dando cumplimiento al reglamento de crédito aprobado por los órganos de administración, las líneas de créditos que ofrece el Fondo de Empleados son las siguientes:

- Descuento por Nomina Para Productos y Servicios
- Adelanto de Prima de Servicio
- Adelanto de Prima de Navidad.

Actividades De Formación

Durante el transcurso del año se ofrecen cupos para asistir a cursos de formación dirigido al sector solidario organizado por ANALFE, y / u ofrecerá cursos para la formación de los asociados en temas de economía solidaria.

Obsequio De Navidad

Año tras año el Fondo de Empleados del Distrito de Barranquilla "FONEDISBA" envía a los asociados un detalle de Navidad.

Auxilio Por Fallecimiento

En caso de fallecer un asociado y / o un familiar se le otorga un auxilio correspondiente a 1 SMLV de conformidad con el reglamento de bienestar social.

El fondo de empleados de la Alcaldía de Barranquilla se constituye como una forma asociativa que presta sus servicios bajo el marco de la economía solidaria, desarrollando una eficiente gestión empresarial con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus asociados.

Misión Es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, perteneciente al sector de la economía solidaria, que 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. Contamos con un gran equipo humano, un claro enfoque de administración participativa, y un eficiente sistema de información que nos permite un impacto social importante en nuestra empresa. Vida del asociado y su grupo familiar. Un modelo construido sobre los valores solidarios que potencie y dinamice el espíritu emprendedor del asociado para la transformación y renovación social.

Visión En el año 2025 pretende ser el Fondo de Empleados con mayor número de asociados en la región caribe para mejorar su calidad de vida.

DEFINICION DEL PROBLEMA

Este estudio de caso explorará como unidades de análisis a los asociados inscritos en el fondo, que han desertado y que aún laboran en la Alcaldía y funcionarios del fondo de empleados. La situación problema que analiza el presente estudio de caso es el abandono o la deserción por parte de los asociados al fondo de empleados de la Alcaldía de Barranquilla, evidenciándose un deterioro en sus condiciones de bienestar social y familiar de los mismos. Este deterioro, como consecuencia de su deserción repercute en sus familias, ya que al no generar un ahorro programado para servicios esenciales y vitales, educación, salud, vivienda, entre otros, retrasan el mejoramiento de las condiciones materiales de existencia del núcleo familiar, de la misma forma se presenta inconformidad relacionada con las solicitudes de préstamo, los cuales no son atendidos de manera oportuna.

Y al mismo tiempo, la imposibilidad de acceder a una vivienda digna y propia por parte del empleado, dificultando el ingreso a una educación optima y de calidad del socio y su núcleo familiar, y la de disfrutar de servicios de salud dignos en la situación o situaciones que lo requieran.

Por otra parte, situaciones como el bajo número de asociados inscritos al fondo de empleado, la dificultad en el cumplimiento de la misión institucional del mismo, el propósito de elevar los niveles de calidad de vida, generan problemas de ampliación y cobertura en los servicios y beneficios ofertados por este, y las dificultades presupuestales propias del cumplimiento de sus deberes constitutivos.

Definición del problema

Se presenta un gran número de deserción de los socios, relacionado al servicio no oportuno ofrecido por el fondo de empleados, generando en ellos insatisfacción y desmotivación, al punto de retirarse y preferir inscribirse a otro fondo o cooperativa.

Problema principal

Deserción masiva de los socios del fondo de empleados del Distrito de Barranquilla.

Problemas secundarios

Genera el déficit presupuestal, la disminución en cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, por ejemplo las respuestas inoportunas de solicitudes de préstamo, así como también la no posibilidad de asistir a talleres, cursos de capacitación y actividades lúdicas para los hijos de los socios.

Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la deserción masiva de los socios del fondo de empleados del Distrito de Barranquilla.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar la motivación de los asociados para la deserción del fondo de empleados del Distrito de Barranquilla.
- Analizar las características de los servicios que ofrece el fondo de empleados a los funcionarios públicos.
- Proponer estrategias minimizar la deserción.

CAPÍTULO 2. METODOLOGIA

2.1. Identificación de alternativas de solución

A efectos de desarrollar el tema de la identificación de las alternativas, es conveniente realizar una fundamentación teórica que soporte la selección de la alternativa más adecuada para dar respuesta a la situación presentada, como lo es el alto índice de deserción de los socios del fondo de empleados. En este sentido, se tomará en consideración aquellas definiciones y conceptos relacionados con la situación problema y los problemas secundarios, por tal motivo se realizarán las siguientes técnicas de recolección de la información y se determinara la que más se ajuste a la necesidad del Fondo de Empleados.

Fondo de empleados

En Colombia, entrados los años 60, aparecieron una serie de organizaciones con formas primarias de organización, que establecían como condicionante para formar parte de ellas "en las cuales, mediante el ahorro programado efectuado durante un tiempo determinado, se satisfacían sus pequeñas necesidades o para atender arraigadas costumbres de tradicionales celebraciones, con un control y formas de administraciones rudimentarias. Posteriormente, ante el incremento de las necesidades de los trabajadores y el interés directo de los empleadores, se crearon los fondos de ahorro, los cuales posteriormente evolucionaron hacia los Fondos de Empleados que hoy conocemos." (Grupofed)

Autores como Rubio & Rubio (2016) destacan que "Los Fondos de Empleados surgen como empresas de carácter asociativo y solidario con vocación socioeconómica, mediante el fomento al ahorro permanente y obligatorio satisfacen las necesidades o expectativas de sus

miembros, desde y hacia el interior de las empresas; constituyéndose como la única figura jurídica de naturaleza social y solidaria en Colombia, con vinculo e impacto laboral; y aunque muchos han querido imitar esta figura, sus mayores obstáculos lo constituyen las normas laborales de cada país, cultura o entorno. En Colombia de acuerdo con la información encontrada en fuentes secundarias de educación a 2015 (Supersolidaria, Confecoop, Analfe, Cenicoop y Funssol), a nivel nacional, los fondos de empleados, son empresas de asociación y derecho privado, sin ánimo de lucro, conformadas por trabajadores asociados, trabajadores dependientes o por servidores públicos." (Rubio & Rubio, 2016, 14).

En ambas conceptualizaciones se destaca el carácter asociativo y la vocación socio-económica en el surgimiento de los fondos de empleados en Colombia, teniendo como finalidad el ahorro colectivo, desde un paradigma solidario, basado en la idea del bienestar a largo plazo. No obstante, el concepto base de estas organizaciones solidarias es el Cooperativismo. Desde el marco normativo, el Estado Colombiano reconoce los fondos de empleados desde la siguiente concepción: "Los fondos de empleados son organizaciones del sector de la economía solidaria que se caracterizan por ser de derecho privado, sin ánimo de lucro y están constituidos por trabajadores dependientes, trabajadores asociados o por servidores públicos, que con el objetivo de propender por el bienestar de sus asociados ofrecen servicios de ahorro y crédito. Pueden ser asociados las personas que presten servicios a las empresas que generan el vínculo común de asociación, independientemente de la forma de vinculación. Los fondos de empleados se rigen por el Decreto 1481 de 1989, la Ley 1391 de 2010 y por remisión a la Ley 79 de 1988, la Ley 454 de 1998 y demás normas aplicables a su condición de empresa de economía solidaria." (Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias, 2013).

Para la constitución de un fondo de empleados se hacen necesarios los siguientes requisitos y presenta ciertas características:

- Su asociación y retiro es voluntario.
- Su patrimonio es variable e ilimitado.
- Tienen una duración indefinida.
- Prestan servicios en beneficio de sus asociados.
- Fomentan la solidaridad y los lazos de compañerismo entre asociados.
- Garantizan la igualdad de derechos de participación y decisión de los asociados, sin consideración a sus aportes.
- Destinan sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social y el crecimiento de sus reservas y fondos.
- Establecen la irrebatibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
- Cada empresa puede conformar uno o varios fondos de empleados.

Primera Fase- Cumplir lo siguientes requisitos

- Contar con un mínimo de diez (10) personas para la constitución del fondo de empleados.
- Nombrar un comité organizador.
- Definir el nombre del fondo de empleados y los aportes sociales.

Nota: previamente se debe consultar en la Cámara de Comercio la existencia del nombre para evitar la homonimia. Esta verificación también se puede hacer a través de la página web (www.rues.org.co)

- Definir el valor de afiliación (que solo puede ser cobrado una vez al momento del ingreso del asociado).
- Elaborar los estatutos.
- Los asociados fundadores deben realizar el Curso Básico en Economía Solidaria de duración mínima de veinte (20) horas, que debe ser impartido por una entidad acreditada por la Unidad Administrativa.
- Especial de Organizaciones Solidarias. Nota: el listado de entidades acreditadas puede consultarse en la página web (www.orgsolidarias.gov.co)

Segunda fase- Procedimiento

- Convocar a asamblea de constitución.
- Citar a asamblea y verificar cuórum.
- Nombrar el presidente y secretario de la asamblea.
- Aprobar los estatutos.
- Nombrar en propiedad los órganos de administración y vigilancia (junta directiva y comité de control social), los comités y el revisor Fiscal, cuando hubiere lugar.
- El órgano de administración designado nombrará al representante legal o gerente de la organización, quien será el responsable de tramitar la obtención de la personalidad jurídica.
- Elaborar el acta de la asamblea de constitución que será firmada por todos los asociados fundadores, el presidente y el secretario de la asamblea.

Tercera Fase-

Registro ante Cámara de Comercio

Cuarta Fase- Solicitud ante la DIAN: En la DIAN el representante legal debe solicitar el Registro Único Tributario (RUT) al igual que la autorización de facturación, si es necesario. Para este trámite se debe presentar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.

Quinta Fase: Solicitud de control de legalidad: El control de legalidad se tramita para los fondos de empleados ante la Superintendencia de la Economía Solidaria dentro de los diez (10) días siguientes a la obtención del Certificado de Existencia y Representación Legal (Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias, 2013).

Por su parte en Colombia, según Rubio & Rubio, las cooperativas presentan una larga data, es posible reconocer este tipo de asociaciones desde las primeras comunidades indígenas del país, con ciertas formas más claras en la época de la colonia, a través de estructuras como "las cajas de comunidad, los pósitos y los montepíos del siglo XVIII, con referencias a las actuales cooperativas de ahorro" (Rubio & Rubio, 2016, 26-27).

Economía Solidaria

"La concepción de la economía de solidaridad es una elaboración científica de teoría económica que viene a llenar este vacío. Ella se establece al nivel epistemológico de la ciencia económica, y utiliza las herramientas conceptuales y metodológicas propias de ésta, convenientemente ampliadas y reelaboradas para expresar la identidad de formas económicas muy diferentes: la racionalidad especial de las economías alternativas fundadas en la cooperación, la autogestión, el mutualismo y la ayuda mutua. La economía de solidaridad constituye, en tal sentido, una contribución relevante a la potenciación y el desarrollo de las búsquedas de economías alternativas eficientes" (Razeto, 2010)

En el marco de la economía solidaria es fundamental que la noción de lo colectivo, es decir que el fin último de una asociación constituida sobre la base estos principios de solidaridad, es que los "bienes y servicios privados, constituyen bienes y servicios públicos, es decir de uso social. Su característica común es que ejercen la solidaridad de adentro hacia afuera, dirigido hacia comunidades." (Grupofed).

Deserción de fondos de empleados.

La deserción de los fondos de empleados es un fenómeno del cual ninguna entidad de economía solidaria se encuentra exenta. Son pocas las investigaciones que podemos encontrar que dan cuenta de ello. Pero según Orjuela & Cuero (2012) los fondos de empleados que hacen parte de la economía social y solidaria no se encuentran facultadas por la ley para incidir en la construcción de política públicas a nivel nacional. Al no poder incidir en estas, son pocas las posibilidades de que puedan generar nuevas formas de capitalización de recursos para ofertar nuevos o mejores servicios. Un factor incide en la deserción de los afiliados a un fondo de empleados, es que estas no se encuentran habilitadas para el manejo de operaciones de divisas, con lo cual, al estar el asociado fuera del país, este no puede seguir aportando y se ve en la obligación de retirarse voluntariamente (Vera 2018, 8). Otro factor que incide en que los fondos de empleados no capitalicen nuevos recursos, es la limitante que existe para que estos no pueden constituir asociaciones solidarias en el campo de la salud. Si esta opción fuera posible, los recursos que las personas laboralmente activas hacen a las entidades prestadoras de salud y seguridad social, pudieran depositarse en estos fondos, dándoles mayor musculo financiero.

2.2. Análisis de las alternativas de solución

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.)

Motivación

La motivación intrínseca se define como el interés y el disfrute en una actividad por sí misma. Las sensaciones de dominio, eficacia y autonomía son inherentes al interés intrínseco en la tarea. El constructor de motivación intrínseca describe la tendencia a la maestría, el interés espontáneo y la exploración que es esencial al desarrollo cognitivo y social, y representa la principal fuente de gozo y vitalidad a lo largo de la vida (Ryan y Deci, 2000). Muchas de las acciones del individuo que son controladas inicialmente por eventos externos, posteriormente pasan a ser reguladas por eventos internos a través de un proceso de internalización que ocurre generalmente en varias etapas (Deci y Ryan, 1985; Ryan y Deci, 2000).

En varias teorías motivacionales, particularmente la teoría de expectativas-valores, la participación en una actividad está motivada por los costos y beneficios percibidos, razón por la cual incluimos los costos como una variable que puede afectar el logro de una meta. El temor al fracaso subyace en una de las 2 orientaciones básicas hacia la competencia descrita por McClelland et al. (1953).

Para Abraham Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen.

Como se puede observar, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores (Maslow, 2012).

Características de los servicios

Los Fondos de Empleados están dotados de un marco jurídico adecuado para su funcionamiento, su esencia es vincular a los trabajadores de manera voluntaria lo que les permite que sean ellos los que deban cuidar de los intereses de todos, la empresa es un veedor y participe de la gestión, pero es la participación de todos que hace de esto una familia solidaria.

De acuerdo con el (Decreto 1481, 1989, art. 2) define a los Fondos de Empleados como: Empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados con las siguientes características:

- Que se integren básicamente con trabajadores asalariados. Por pertenecer a la nómina los afiliados tienen el mismo carácter social;
- Hay diferencia de otras formas de asociación en los Fondos de empleados los afiliados pueden de manera voluntaria solicitar el ingreso o el retiro;
- En los estatutos de Fondo se debe garantizar la igualdad de los derechos de participación y decisión de los asociados sin consideración a sus aportes;
- El portafolio de servicios que tengan sea de beneficio para sus asociados;
- Que establezcan la irrepartibilidad de las reservas sociales y, en caso de liquidación, la del remanente patrimonial;
- Que destinen sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social y el crecimiento de sus reservas y fondos;
- Que su patrimonio sea variable e ilimitado;
- Que se constituyan con duración indefinida; y

- Que fomenten la solidaridad y los lazos de compañerismo entre asociados

2.3. Justificación de la elección de la alternativa

Para efecto de seleccionar la mejor alternativa para la problemática presentada, se procedió a diseñar y aplicar un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario estructurado para hacer aplicado a 20 del total de 100 socios del Fondo de Empleados que desertaron, cuya característica principal es que estos hacían parte como miembros fundadores y conociendo el recorrido de esté, los cuales decidieron retirarse por los motivos antes señalados.

Método, encuesta

Como instrumento metodológico se realizó una encuesta a 20 personas asociadas al Fondo de Empleados, para determinar las causas que motivan la deserción.

La junta directiva del fondo se está trabajando en la construcción de una página web que le permita al asociado acelerar sus trámites u obtener información de los mismos, conocer los beneficios que ofrece el fondo en la actualidad, realizar las simulaciones y/o proyecciones de créditos, descargar sus estados de cuenta en el momento que lo deseen y de esta manera los asociados tendrán las respuestas oportunas evitando así la demora de dichos trámites.

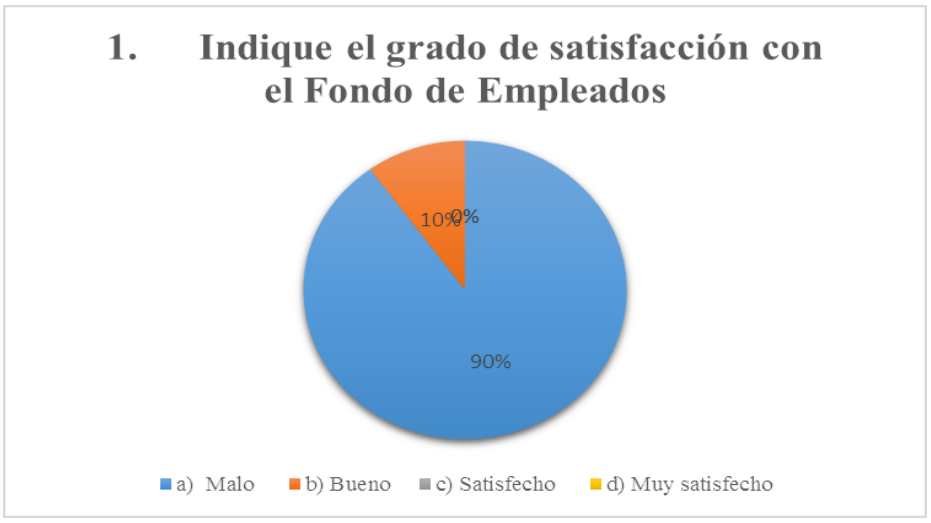
CAPÍTULO 3. RESULTADOS

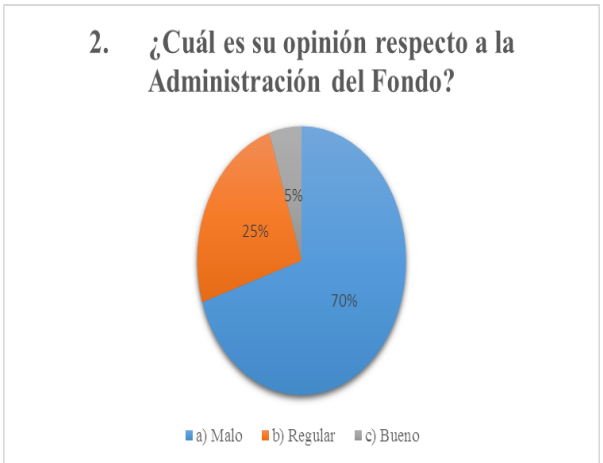
3.1. Resultados

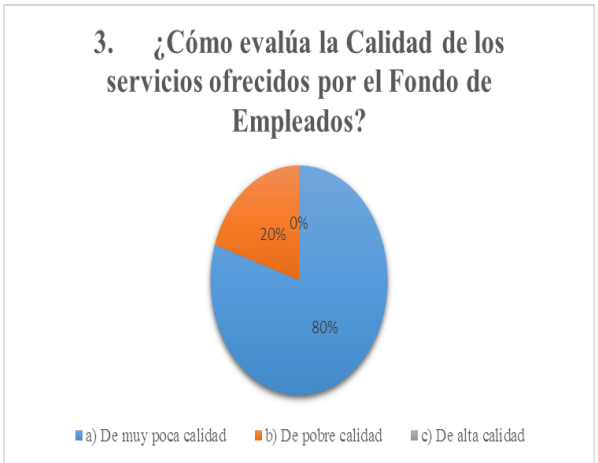
Para realizar el proceso de encuesta se tomarán como universo los funcionarios que se retiraron del fondo de empleados en el último año (2018), se realizó un muestreo aleatorio probabilístico de 20 socios que corresponde al 20% de la población afiliada al fondo, y la cual tendrá un valor óptimo de la muestra.

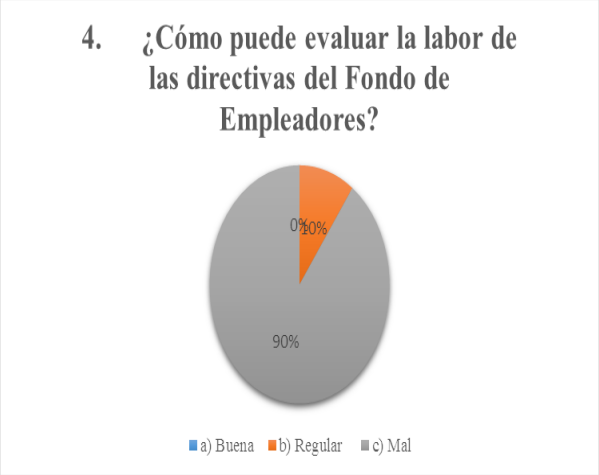
3.2. Reflexiones finales

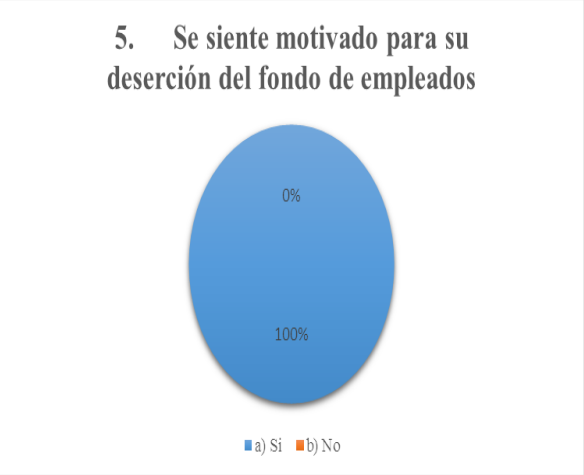
Los resultados de la encuesta aplicada son los siguientes.

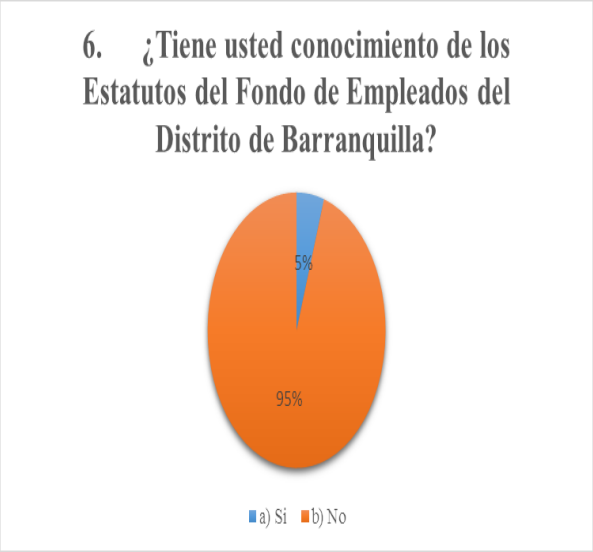


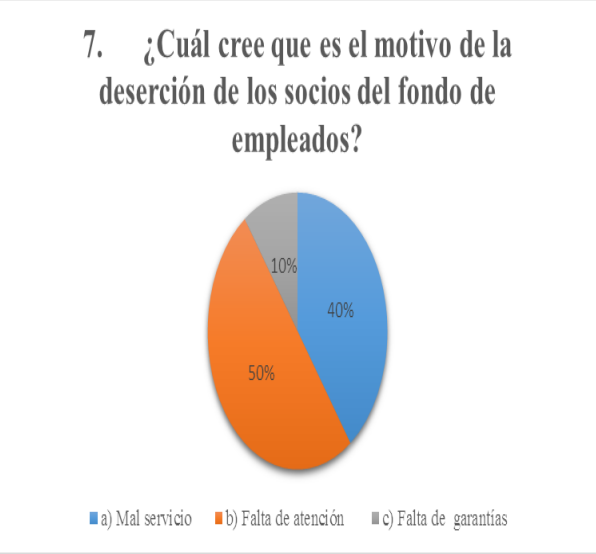












Para conocer detalladamente el indicador más relevante, por el cual hubo la cantidad de deserción presentada, se efectuaron una serie de encuestas aplicadas a las personas retiradas del fondo, y se obtuvo que el principal factor que motivó la decisión de abandono, fue la falta de atención en un 50% del 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 rembolsados eran diferentes a los aportados.

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 este sentido, se puede decir que la solidaridad se plantea como la responsabilidad compartida para ofrecer bienes y servicios que ofrezcan bienestar común a sus asociados, a sus familias y a los miembros de la comunidad en general. Las entidades del sector solidario también llamadas del sector cooperativo.

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.

En cuanto al Bienestar Social Laboral se puede concluir que éste se encuentra como un área en las empresas que se encarga de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, por medio de programas y proyectos que den respuesta a las necesidades de estos. Aunque el Bienestar Laboral se encuentra más enfocado hacia las empresas y es responsabilidad del empleador, los Fondos de Empleados se convierten en un aliado fundamental para mejorar la retención y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

3.3 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Psychologycal 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

https://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Fondos%20de%20Empleados.pdf

ANEXOS

Se incluyen los instrumentos de evaluación, relacionado con una encuesta tipo cuestionario. Fotografías, capturas, registros de asistencia/participación, cuestionarios, entrevistas, etc.

ENCUESTA

1. ¿Indique el grado de satisfacción con el Fondo de Empleados?
    a) Malo
    b) Bueno
    c) Satisfecho
    d) Muy satisfecho

2. ¿Cuál es su opinión respecto a la Administración del Fondo?
    a) Malo
    b) Regular
    c) Bueno

3. ¿Cómo evalúa la Calidad de los servicios ofrecidos por el Fondo de Empleados?
    a) De muy poca calidad
    b) De pobre calidad
    c) De alta calidad

4. ¿Cómo puede evaluar la labor de las directivas del Fondo de Empleadores?
    a) Buena
    b) Regular
    c) Mal

5. Se siente motivado para su deserción del fondo de empleados
    a) Si
    b) No

6. ¿Tiene usted conocimiento de los Estatutos del Fondo de Empleados del Distrito de Barranquilla?
    a) Si
    b) No

7. ¿Porque cree que es el motivo de la deserción de los socios del fondo de empleados?
    a) Mal servicio
    b) Falta de atención
    c) Falta de garantías