

**PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA SOLICITUDES DE CREDITO  
EN LA EMPRESA MADECENTRO S.A.S**

**SOTO RODRIGUEZ PAULA ANDREA**

**1610210100**

**OPCIÓN DE GRADO**

**NOVENO SEMESTRE**

**2020-1**

**MARIA EUGENIA MORALES SIERRA**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO**

**FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD**

**MEDELLÍN**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>PALABRAS CLAVES.....</b>	<b>5</b>
<b>III.</b>	<b>CONTEXTO DEL LUGAR.....</b>	<b>6</b>
3.1	Misión .....	6
3.2	Visión.....	6
3.3	Promesa de Valor.....	6
3.4	Valores fundamentales.....	6
3.5	Objeto social .....	7
3.6	Sector económico.....	7
3.7	Reseña histórica .....	8
3.8	Estructura Organizacional FERMAD .....	9
3.9	Fondo de empleados FERMAD.....	9
3.9.1	Misión .....	10
3.9.2	Visión.....	10
3.10	Funciones del cargo .....	11
<b>IV.</b>	<b>DOFA .....</b>	<b>11</b>
4.1	Debilidades y Fortalezas .....	11
4.2	Amenazas y Oportunidades .....	12
<b>V.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>VI.</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
6.1	Objetivo General.....	13
6.2	Objetivos específicos .....	13
<b>VII.</b>	<b>DIAGNOSTICO.....</b>	<b>13</b>
7.1	Enfoque.....	13
7.2	Técnica.....	14
7.3	Diseño .....	15
7.4	Actividades generales .....	16
7.5	Alcance .....	17
<b>VIII.</b>	<b>ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>18</b>
8.1	Fases para proponer o implementar .....	18
8.2	Plan de acción .....	18

8.3	Cronograma de actividades.....	20
<b>IX.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>27</b>
<b>X.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>XI.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>

## I. RESUMEN

Madecentro S.A.S cuenta con un fondo de empleados llamado FERMAD, el cual está conformado con más de 12 empresas aliadas, donde se les brinda la opción a sus asociados de adquirir créditos desde \$200.000 en adelante, donde esta solicitud se diligencia de manera manual, y en ocasiones las indicaciones para diligenciar los documentos no son de manera clara para los empleados.

En esto proyecto se busca la manera de agilizar los procesos a la hora de adquirir créditos con el fondo de empleados FERMAD, lo que se quiere lograr con el plan de mejoramiento para la sistematización de créditos es que sea de una gran ayuda para los asesores, especialmente al área de servicios, donde se pueda llevar a cabo el proceso de solicitudes de créditos de una manera amena, de tal manera que la información sea confiable y rápida de obtener, ya que el manejo manual de los documentos y formatos no es metódica y puede ser alterada o perdida fácilmente, en el cual cada asociado al entrar a la página de FERMAD con su usuario y contraseña, pueda acceder a las solicitudes de crédito de manera que esta ya venga diligenciada con sus datos personales, ahorrándoles tiempo y más agilidad en el proceso de diligenciar manualmente, en caso de que sus datos estén desactualizados cada asociado pueda modificarlos, imprimirlos, firmarlos y enviarlos a la oficina de FERMAD, ya que para poder seguir con el estudio del crédito es necesario los documentos físicos.

FERMAD cuenta con unas bases de datos amplias la cual facilita mucho el proceso, y con un sistema de automatización llamado Opa.

Se les facilitaría el trabajo a aquellos que, ya sea que estén laborando ahora o ingresen al área tiempo después, necesiten usar esta herramienta con el fin de realizar labores predeterminados, que se pueda ver en forma clara y sencilla los diferentes procesos que se

realizan, en compañía de una ayuda en línea o por medio de los diferentes mensajes que aparecen para guiarlo en una ejecución correcta de lo establecido y deseado para sus solicitudes de crédito.

Lo que se espera con este plan de mejora es la implementación de las solicitudes de créditos, para que a los asociados sea mucho más sencillo diligenciar sus solicitudes y no haya una confusión a la hora de llenar los documentos y así se les ahorraría tiempo. Para muchos asociados no es entendible el proceso, lo que los hace llamar para resolver sus dudas, con esto se disminuirían las llamadas y ese tiempo el asesor lo puede emplear en otras actividades.

## **II. PALABRAS CLAVES**

Crédito, sistematización, documentos, plan de mejora

### **III. CONTEXTO DEL LUGAR**

#### **3.1 Misión**

Con pasión creamos y desarrollamos muebles y ambientes innovadores.

#### **3.2 Visión**

##### **3.9.1 Mega 2022**

Cumplir la promesa de valor logrando que los clientes finales representen el 50% de las ventas de Madecentro y potenciando los clientes profesionales.

Para lograrlo nos comprometemos a:

- Garantizar la excelencia en la experiencia de compra.
- Consolidar la atención en puntos de venta y los canales electrónicos a través de procesos automáticos, amigables y simples.

#### **3.3 Promesa de Valor**

- Rapidez, calidad y cumplimiento del servicio
- Variedad y disponibilidad del producto
- Conocimiento del cliente

#### **3.4 Valores fundamentales**

- **Enfoque al cliente y cumplir la promesa:** Entender, acordar y superar las expectativas del cliente. Cada cliente es el más importante y contribuimos al éxito de su compra.

- **Hablar con la verdad:** Ser sincero, decir las cosas tal cual como son, lo que se dice en público es consistente con lo que se dice en privado. Ser honesto, no tomar lo que no le ha sido dado.
- **Pro actividad e innovación:** Asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan. Tomar la iniciativa para desarrollar acciones creativas y audaces para generar mejoras. Actuar, caminar un metro más, recoger el papel del suelo.
- **Hacer las cosas simples:** Hacer lo complicado simple y no complicar lo simple. Ser flexibles, hacer las cosas a tiempo al costo más eficiente posible. Cumplir los procedimientos y proponer mejoras. Todo se puede mejorar.
- **Desarrollo y bienestar de los empleados y sus familia:** - Trabajo Feliz A&A: Trato digno en toda situación. Respeto a la diversidad de cada empleado, NO discriminación por raza, credo, sexo, orientación sexual o política. Todo logro es trabajo en equipo que multiplicamos al trabajar felices aquí y ahora.  
  
Permanentemente contribuir al crecimiento de los empleados y sus familias.

### 3.5 Objeto social

Comercialización de tableros de madera y herrajes.

### 3.6 Sector económico

Madecentro Colombia S.A.S, Es una compañía dedicada a la comercialización de productos y servicios para el sector del mueble, la manera y la contribución a nivel nacional

### **3.7 Reseña histórica**

Nació en el 2001 cuando cinco personas, los pioneros de un sueño, constituyen en Medellín una oficina dedica a la importación de tablero aglomerados y materiales para la industria del mueble y la madera. Allí se da inicio a lo que hoy conocemos como Madecentro.

Con gran velocidad el mercado acoge sus productos y se expande en puntos de venta a nivel nacional.

En el año 2003 gracias a la tenacidad de sus empleados, se expande el negocio y al finalizar ese año crean su propia cadena de almacenes especializados para la industria del mueble y la madera. Y se adopta el color naranja como representación propia de Madecentro.

Para 2007 Madecentro estrena su primer almacén de gran superficie con 2000 m2 para atender el sur de Colombia, los caleños y pereiranos acogen cálidamente los almacenes Madecentro que se abrieron en sus ciudades.

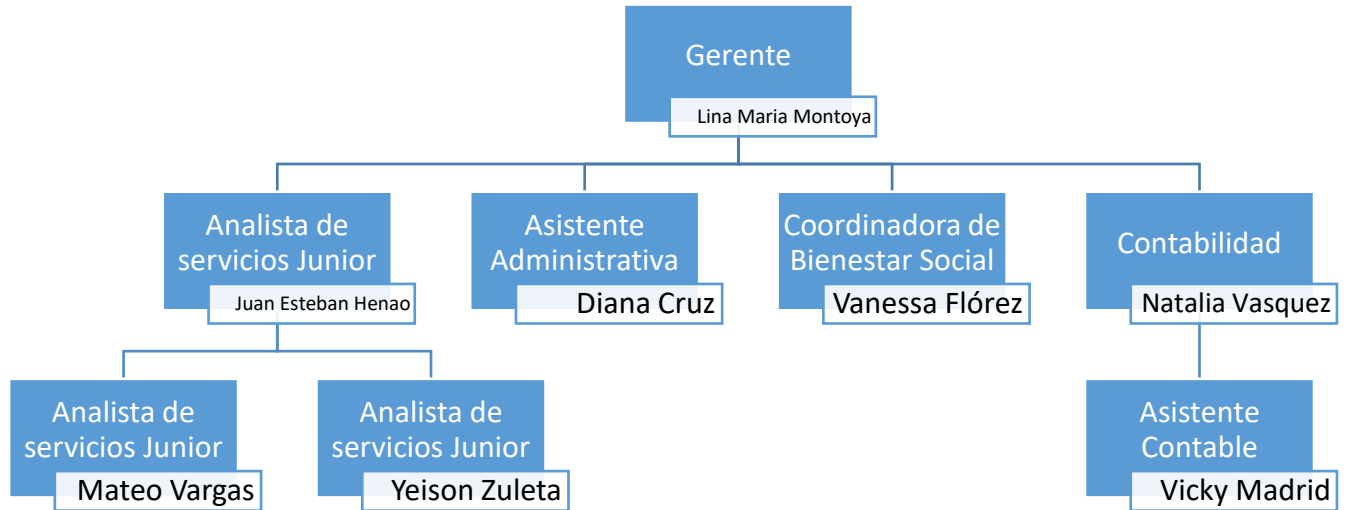
La elección de aliarse con el Sena se toma en el 2012, para capacitar a clientes y empleados mediante sus Centros de Capacitación, al tiempo que se crea el Club de Amigos Madecentro.

En 2015 se pone en marcha Proyecta tu espacio, en alianza con el Servicio nacional de Aprendizaje Sena, un servicio gratuito de diseño con el que sus clientes tienen la posibilidad de recrear y diseñar sus ideas con un experto.

Hoy en día Madecentro comercializa 12 líneas con más de 4.600 referencias de productos y servicios de última tecnología, representadas en las diferentes marcas que puedes encontrar allí.  
(A la obra Maestros, 2020)



### 3.8 Estructura Organizacional FERMAD



*Fuente:* Organigrama consensuado con la gerencia del fondo de empleado FERMAD.

### 3.9 Fondo de empleados FERMAD

El 25 de noviembre de 2011 se constituye el fondo de empleados FERMAD, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, fomentar el ahorro, contribuir al desarrollo social, y fomentar lazos de solidaridad y compañerismo.

Años a año el fondo se viene transformando para satisfacer las necesidades de sus asociados, de acuerdo a la realidad social del momento.

El propósito de FERMAD es contribuir al desarrollo humano de sus asociados, familias y comunidad cercana, teniendo como principio la solidaridad, la cual requiere de tu participación para aportar equitativamente a la construcción del bienestar colectivo.

El desarrollo está asociado al acceso a servicios que posibilita a las personas su crecimiento y bienestar.

FERMAD ofrece las siguientes soluciones o servicios:

- Ahorro
- Crédito
- Bienestar
- Auxilios
- Convenios
- Seguros
- Concursos

### **3.9.1 Misión**

FERMAD contribuye al desarrollo humano de sus asociados, familias y comunidad cercana, teniendo como principio la solidaridad, la cual requiere de la participación de cada miembro para aportar equitativamente a la construcción del bienestar colectivo.

El desarrollo está asociado al acceso a servicios que posibilita a las personas su crecimiento y bienestar.

### **3.9.2 Visión**

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

### **3.10 Funciones del cargo**

Asesoría financiera a los asociados

- Gestión del proceso de ahorro de los asociados
- Evaluación de crédito
- Administración del archivo de crédito y de la base de datos de los asociados
- Debe tener habilidad para elaborar informes y presentaciones sobre la gestión de los créditos y el ahorro.
- Planea, diseña, controla.
- Interpreta y aplica.
- Realiza inspecciones.
- Ejecutar las órdenes que se le asignen.

## **IV. DOFA**

### **4.1 Debilidades y Fortalezas**

- No hay evidencias de procesos estandarizados
- Mejor calidad de vida para los asociados
- Se incentiva al ahorro
- Diferentes líneas de crédito y ahorro
- Servicios de salud Unimos y servicios exequiales Prever
- Programas estratégicos en salud, vivienda, educación, recreación y solidaridad para el asociado y la familia.
- Seguros de vida
- Auxilios sociales
- Descuentos especiales en convenios con proveedores de productos y servicios

- Los procesos aún son muy manuales
- El comunicación de FERMAD no garantiza que toda la información no le llega de manera clara a todos los asociados
- Solo cuentan con una oficina

#### **4.2 Amenazas y Oportunidades**

- Al enviar los documentos en físicos sufren demoras para ser entregarlos al fondo
- Los administradores de los puntos de venta carecen de instructivos claros sobre como diligenciar los documentos correctamente
- Los documentos llegan mal diligenciados o le hacen faltas documentos haciendo que se atrase el proceso de evaluación
- Rotación en los asociados, constantemente se están recibiendo afiliaciones de temporales que entran a las compañías. Ausencia de política de inclusión.
- Sistematización de los instrumentos para acceder a los créditos que ofrece FERMAD.

### **V. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Se pudo evidenciar un proceso de mejora en el tema de las solicitudes de créditos donde al diligenciarlos se haga de manera más sencilla y con mayor rapidez.

Encontrado el problema, la solución sería el plan de mejoramiento para la sistematización de los créditos donde cada asociado de FERMAD, pueda acceder de manera fácil a los documentos ya diligenciados con sus datos personales, tales como: nombre, cédula, dirección, celular, entre otros datos; dado el caso que sea necesario actualizarlos. Para acceder a los

documentos entrarían por la página principal de FERMAD, en la parte donde dice servicios y luego créditos, buscarían el crédito que más se acomode a su necesidad, entrarían con su usuario e inmediatamente los documentos ya estarían con sus datos personales y solo sería terminar de llenar los espacios que hacen falta, los imprimirían, firmarían, colocarían las huellas dactilares en los respectivos espacios y los enviaran a la oficina de FERMAD, ya que es de suma importancia tener los documentos físicos para poder seguir con el estudio de los créditos a partir del análisis y diagnóstico del proceso

## **VI. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo General**

Estructurar plan de mejoramiento de créditos FERMAD buscando agilizar el proceso de créditos.

### **6.2 Objetivos específicos**

- Definir políticas y procedimientos para el manejo de las solicitudes de crédito
- Hacer capacitaciones a los asociados sobre el fondo de empleados FERMAD

## **VII. DIAGNOSTICO**

### **7.1 Enfoque**

Es necesario conocer los dos tipos de enfoques que existen a la hora de realizar una investigación, los cuales son:

“**Enfoque cuantitativo:** Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

**Enfoque cualitativo:** Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006)

“El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Para esta investigación el enfoque será **cualitativo**, pues no se llevarán a cabo recolección de datos fundamentada en la medición numérica.

## 7.2 Técnica

“En ambos procesos, las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc. En los estudios cualitativos: entrevistas exhaustivas, pruebas proyectivas, cuestionarios abiertos, sesiones de grupos, biografías, revisión de archivos, observación, entre otros.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La solución propuesta se realizara mediante el estudio cualitativo; la técnica a utilizar para la recolección de datos es la **observación directa** en el proceso. Se utilizara como complemento fuentes secundarias a través de documentos publicados en bases de datos sobre soluciones realizadas en fondos de empleados.

### 7.3 Diseño

Para definir que diseño de investigación específico se escogerá, se debe empezar con la definición de este; “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La tabla 1 muestra los tipos de diseños cualitativos que existen para investigar:

Pregunta de investigación	Diseño, marco o abordaje	Información que proporciona
Preguntas sobre procesos y relaciones entre conceptos que conforman un fenómeno.	Teoría fundamentada	Categorías del proceso o fenómeno y sus vínculos. Teoría que explica el proceso o fenómeno (problema de investigación).
Preguntas sobre las características, estructura y funcionamiento de un sistema social (grupo, organización, comunidad, subcultura, cultura), desde una familia, hermandad o hinchada hasta una megaciudad.	Etnográfico	Descripción y explicación de los elementos y categorías que integran al sistema social: historia y evolución, estructura (social, política, económica, etc.), interacciones, lenguaje, reglas y normas, patrones de conducta, mitos y ritos.
Preguntas orientadas a comprender una sucesión de eventos, a través de las historias o narrativas de quienes la vivieron (experiencias de vida bajo una secuencia cronológica). Eventos como una catástrofe, una elección, la biografía de un individuo, etcétera.	Narrativo	Historias sobre procesos, hechos, eventos y experiencias, siguiendo una línea de tiempo, ensambladas en una narrativa general. Categorías relacionadas con tales historias y narrativa.
Preguntas sobre la esencia de las experiencias: lo que varias personas experimentan en común respecto a un fenómeno o proceso.	Fenomenológico	Experiencias comunes y distintas. Categorías que se presentan frecuentemente en las experiencias.
Preguntas sobre problemáticas o situaciones de un grupo o comunidad (incluyendo cambios).	Investigación-acción	Diagnóstico de problemáticas sociales, políticas, laborales, económicas, etc., de naturaleza colectiva. Categorías sobre las causas y consecuencias de las problemáticas y sus soluciones.

*Fuente:* (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

En este proyecto de mejora utilizaremos el **diseño fenomenológico**, puesto que “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.”

“Una pregunta habitual de investigación de un estudio fenomenológico es la siguiente: ¿cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno?”

Primero, se identifica el fenómeno y luego se recopilan datos de las personas que lo han experimentado, para finalmente desarrollar una descripción compartida de la esencia de la experiencia para todos los participantes —lo que vivenciaron y de qué forma lo hicieron—. Pueden utilizarse como herramientas de recolección de la información desde la observación hasta entrevistas personales o grupos de enfoque, con preguntas abiertas, semiestructuradas y, artefactos, documentos de todo tipo, grabaciones en audio y video e incluso instrumentos estandarizados.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

#### 7.4 Actividades generales

Para la realización se contemplan las siguientes actividades generales en la tabla 2

<b>Actividades Generales del proyecto</b>	<b>Responsable</b>
Diagnóstico del proceso	Estudiante con apoyo del docente
Análisis del proceso actual y propuesta de mejora	Estudiante con apoyo del docente Analistas y Gerente del fondo
Diseño de instrumentos (Solicitud de créditos)	Estudiante con apoyo del docente
Validación de instrumentos (Solicitud de créditos)	Analista Junior Gerencia
Elaboración de instructivos	Estudiante con apoyo del docente
Validación de instructivos	Analista Junior Gerencia
Elaboración de políticas propuestas	Estudiante con apoyo del docente
Estructura de capacitación e instrumentos para socialización	Estudiante con apoyo del docente Analista Junior Gerencia



## **7.5 Alcance**

“El alcance final de los estudios cualitativos muchas veces consiste en comprender un fenómeno complejo. El acento no está en medir las variables del fenómeno, sino en entenderlo.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

“Del alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Con el fin de definir cuál será el alcance de este proyecto de mejora se dará a conocer en que consiste cada alcance de investigación.

“**Estudios exploratorios** se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso.

**Estudios descriptivos** se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas

**Estudio correlacional** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

**Estudios explicativos** van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Dadas las características del problema de investigación y de los objetivos planteados, se llegó a la conclusión de que el plan de mejoramiento para el proceso de los créditos FERMAD, requiere un **estudio descriptivo**.

## **VIII. ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **8.1 Fases para proponer o implementar**

Las fases propuestas para este proyecto de mejora serían:

- Diseño de instrumento, es decir, solicitud de créditos
- Elaboración de instructivos
- Estructura de capacitaciones e instrumentos para socialización

### **8.2 Plan de acción**

Con estas nuevas fases se reducirían los tiempos de trabajo y agilidad en desembolsos y tramites de las solicitudes de créditos, los documentos estarían más seguros ya que se guardan directamente en un nube y no hay peligro de que se extravíen o manipulen los documentos mientras los entregan al asesor encargado.

Para los asociados es más sencillo tramitar los documentos, puesto que con los instructivos se les facilitaría el proceso, debido a que se les indicaría cuales son los campos que se deben diligenciar, así no habrían errores ni reprocesos en las solicitudes. Los asociados pueden modificar los documentos cada vez que deseen siempre y cuando no le hayan dado la opción finalizar de lo contrario se les debe enviar nuevamente los documentos e iniciar el trámite desde el inicio.

Además se les informaría cuales son los costos adicionales que tomaran las solicitudes, el cual será de entre \$2.500 y \$3.500 por firma validada en solicitud de crédito. Estos soportes son requeridos por hacer parte de un proceso legal ante un eventual incumplimiento de pago.

Con esta nueva implementación surge la necesidad de hacer un seguimiento detallado a los costos de los créditos (estudio de crédito, datacrédito y firma electrónica) con el fin de que estos costos recuperados compensen el gasto que FERMAD hará para las solicitudes de créditos.

Ya el estudio de crédito y datacredito irían separados, es decir, si antes a un crédito con consulta en data se le cobraba \$19.767 ahora se le cobrará lo mismo pero separando los costos, es decir, estudio de crédito \$3.294 y data crédito \$16.473. Es importante que usted tenga presente que cada que requiera un estudio de crédito debe asumir este valor. Es de aclarar que el análisis del data crédito se realiza para el deudor y cada uno de los codeudores. En el ejemplo de un crédito con un deudor, a los dos se les debe consultar datacredito aumentando el costo del crédito en \$32.946.

Para el caso de las firmas electrónicas en cada uno de los formatos legales exigidos para el crédito; debe tener en cuenta que cada uno tendrá un valor aproximado de \$2.500; por ejemplo una solicitud de crédito en la cual se solicite firma en la solicitud de crédito, pagaré, carta de

instrucciones, libranza y pignoración de cesantías. En total serían 5 documentos que envía firmados a un costo de \$2.500 para un total en este ejemplo de \$12.500.

Si el crédito requiere codeudores recuerde que debe incrementar \$2.500 adicionales por cada firma requerida ya que cada codeudor debe diligenciar la solicitud de crédito, autorización de datos, y agregarle la firma electrónica en el pagaré, carta de instrucciones y libranza en los documentos del asociado. Son 5 firmas más por cada codeudor, es decir, \$12.500 más para el estudio de crédito. El número de codeudores de cada solicitud depende del cargo que desempeñe el codeudor en la empresa que trabaja o cuánto gana; por ejemplo si el asociado queda descubierto por 4'000.000, y los codeudores son operarios y ganan el salario mínimo se le pedirían entre dos o tres codeudores pero si el codeudor tiene un cargo administrativo y cumple con los requisitos solo se necesitaría un codeudor.

La difusión de esta información se hará con la ayuda de los instructivos de tal forma que el asociado este informado de los nuevos procedimientos para el estudio de los créditos. Que en todo caso busca una mayor oportunidad para el asociado de FERMAD.

### **8.3 Cronograma de actividades**

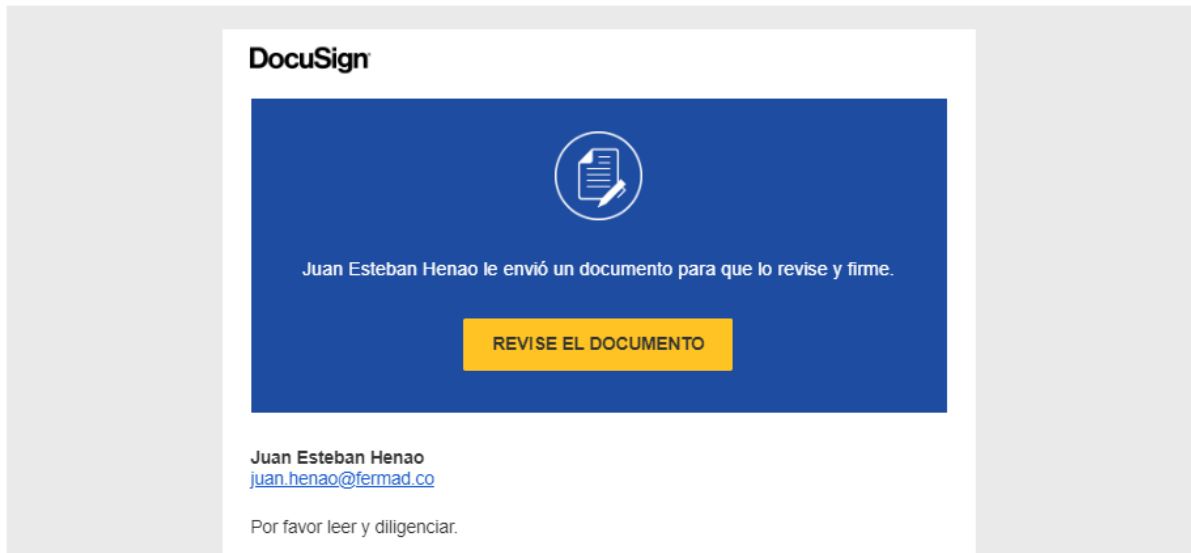
Dado esta pandemia mundial a causa del COVID-19 el fondo de empleados FERMAD ha adoptado nuevos procedimientos para las solicitudes de créditos, una de ellas son los documentos digitales.

Este proceso lo están haciendo con Google con una plataforma que se llama Docusign, lo que se hace es que se le pide un correo personal en donde se le envían los formatos como se observa en la figura 1.



Juan Esteban Henao a través de DocuSign <dse@docusign.net>  
para mí ▾


15:16 (hace 7 minutos) ☆ ↶ ⋮



*Fuente:* Elaboración propia

El asociado continúa con el trámite, al abrir los documentos se señalan los campos que se deben diligenciar para continuar con el proceso, tal y como se muestra en la figura 2.

Recuerde que todos los campos deben de estar totalmente diligenciados.

			
SOLICITUD DE CRÉDITO ASOCIADO			
Empresa empleadora:	Fecha de vinculación:	Nombre del Punto de Venta u oficina:	
Nombre Jefe directo:		Centro operaciones:	
Cargo actual:	Ciudad:	Fecha:	DD MM AAAA
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombres:		Apellidos:	
Cédula:	Ciudad de expedición:	Teléfono:	
Celular:	Dirección residencia:	Barrio:	Estrato: ①②③④⑤⑥
Correo personal:	Estado civil: Soltero: <input type="radio"/> Casado: <input type="radio"/> Divorciado: <input type="radio"/> Union libre: <input type="radio"/> Viudo: <input type="radio"/>		
Casa propia: <input type="checkbox"/>	Arrendada: <input type="checkbox"/>	Familiar: <input type="checkbox"/>	N° Personas que dependen económicamente de usted:
Banco:	Número de cuenta:	Tipo de cuenta: Ahorros: <input type="checkbox"/> Corriente: <input type="checkbox"/>	
REFERENCIAS			
Nombre:	Apellidos:	Dirección:	
Teléfono 1:	Teléfono 2:	Parentesco:	
Nombre:	Apellidos:	Dirección:	
Teléfono 1:	Teléfono 2:	Parentesco:	
INFORMACIÓN FINANCIERA			
Ingresos mensuales (salario) \$		Total egresos mensuales \$	
Otros ingresos mensuales \$ <small>(Diferentes a su actividad económica principal)</small>	Cuales:	Total activos (propiedades, vehículos, otros) \$	
Total ingresos mensuales \$		Total pasivos (obligaciones) \$	
		Es declarante de renta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> *Favor anexas última declaración	
INFORMACIÓN INMUEBLES			
Tiene propiedad: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Casa / finca propia posee el: _____ %	Dirección:	
Valor comercial:	Saldo deuda:	Hipoteca a favor de:	N° Matricula:
INFORMACIÓN AUTOMÓVIL O MOTO			
Tiene vehículo: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Moto: <input type="radio"/> Auto: <input type="radio"/>	Marca:	Modelo:
Placa y ciudad:			

*Fuente: Elaboración propia*

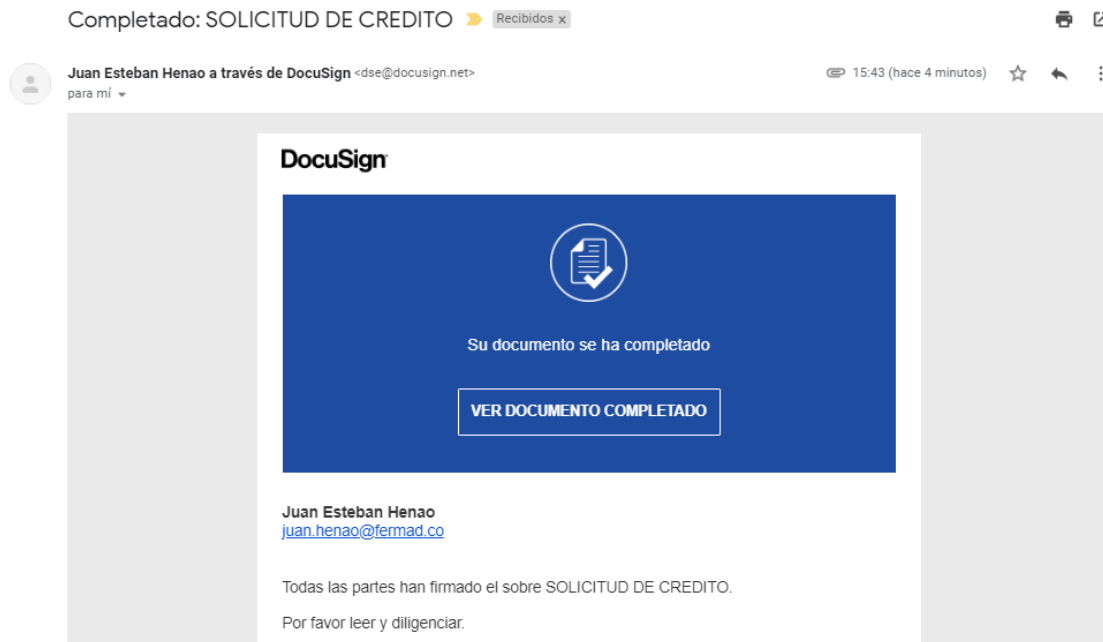
Al terminar de diligenciar todos los documentos el sistema le crea una firma digital, el asociado decide si la personaliza como más le gusta o la puede dibujar como lo podemos observar en la figura 3.

*Fuente: Elaboración propia*

Luego de que se haya creado la firma digital, el sistema la ubica en los espacios correspondientes como podemos ver en la figura 4. No se requiere huella digital.

*Fuente: Elaboración propia*

En la figura 5 nos enseña que al terminar este proceso al asociado le llega un correo, indicándole que la solicitud de crédito ha sido completada.



*Fuente:* Elaboración propia

Luego de que el asociado haga todo el proceso de la solicitud de crédito, le llega un correo a la persona encargada que en este caso es el jefe inmediato, y este descarga el archivo y lo guarda en la carpeta del asociado para que cada asesor continúe con el estudio del crédito.

Además de esto se han creado unos instructivos informándoles la nueva metodología que implementara el fondo de empleados FERMAD, cuáles serían los beneficios, entre otras cosas más.

Además de esto se enviarán los instructivos por medio de correo electrónico, el primero se enviaría en la semana del 25 al 31 de mayo.



**¡ESTAMOS MEJORANDO PARA TI!**

Por eso Fermad está próximo a implementar los formatos digitales de manera permanente para brindarte un mejor servicio.



**FERMAD**  
FONDO DE EMPLEADOS



**¡COMUNICATE CON NOSOTROS!**

Mateo Vargas analista.medellin@fermad.co Celular: 3116993972 Ext 03200	Juan Henao Juan.henao@fermad.co Ext 03128	Yelson Zuleta analista.medellin2@fermad.co Celular: 3126146973 Ext 03334
---	---	---

*Fuente: Elaboración propia*

El segundo se enviaría en la semana del 1 al 7 de Junio.



**FERMAD**  
FONDO DE EMPLEADOS

Ten en cuenta que la nueva implementación que tendrá FERMAD aumentará el costo de los estudio de crédito.

Este costo es para que las firmas de los documentos sean válidas en un proceso jurídico.

**¡FERMAD siempre contigo!**



*Fuente: Elaboración propia*

El tercero se enviaría en la semana del 8 al 14 de mayo.



**FERMAD**  
FONDO DE EMPLEADOS

Recuerda que con los nuevos formatos digitales no es necesario imprimir los documentos ni enviarlos a nuestra oficina.

*¡FERMAD siempre contigo!*

*Fuente:* Elaboración propia

Y el último se enviará en la semana del 15 al 22 de mayo.



*Recuerda qué*

Si deseas solicitar un crédito debes de enviarnos:  
**Nombre completo, cédula y un correo personal en donde podamos enviarte los documentos digitales**

**FERMAD**  
FONDO DE EMPLEADOS

Mateo Vargas analista.medellin@fermad.co Celular: 3116993972 Ext 03200	Juan Henao Juan.henao@fermad.co Ext 03128	Yeison Zuleta analista.medellin2@fermad.co Celular: 3126146973 Ext 03334
---	---	---

*Fuente:* Elaboración propia

Además de estos instructivos se diseñó un video para capacitar a los asociados de los nuevos procedimientos que están implementando el fondo de empleados FERMAD. Lo podrás encontrar en el siguiente link.

<https://www.powtoon.com/s/eR2VWs3IIUk/1/m>

## **IX. RECOMENDACIONES**

La sugerencia a partir de los resultados obtenidos es que desde los nuevos instrumentos e instructivos propuestos que se estarían implementados en el primero semestres del año 2020 en el fondo de empleados FERMAD; se sugiere dar una capacitación a los asociados ya sea desde una charla, un video o un boletín informándoles cada paso detallado en este nuevo proceso, para que no se presenten dudas, garantizando que la información llegue de manera clara a los asociados.

## **X. CONCLUSIONES**

El gran reto que tienen las empresas próvidas y públicas que poseen un fondo de empleados es demostrar a sus empleados los beneficios que se pueden obtener al ser parte de estas organizaciones de orden solidario; como en este caso de “FERMAD”; razón por la cual se esfuerza cada día en acercarse a sus asociados con soluciones prácticas para acceder con mayor facilidad a los servicios.

Se evidenció que las empresas de economía solidaria que ofrecen servicios financieros son mucho más flexibles que las entidades financieras, tales como los bancos, ofrecen unas tasas mucho más bajas; dado que no tienen que repartir utilidades entre los accionistas. Ofrecen la posibilidad de pagar cuotas más económicas que se adapten a cada asociado dependiendo de su situación económica y en materia de trámites es mucho más fácil obtener un crédito de consumo

por medio de una empresa solidaria con fines financieros que por medio de una entidad bancaria tradicional.

Frente a toda la implementación de acciones de mejora que se llevan a cabo en procesos, se agiliza con la nueva solución, se logró minimizar el tiempo de respuesta y generar una ayuda más eficaz a las solicitudes de créditos de los asociados; además se evitan reprocesos haciendo más eficiente el proceso.

Las competencias desarrolladas durante todo el proceso de prácticas en el fondo de empleados FERMAD, radica en el acompañamiento que se tuvo por parte del jefe inmediato en el cual delego responsabilidades que conllevaban a fortalecer altos niveles de disciplina y compromiso frente a la toma de decisiones en momentos donde era necesario tenerlos, además el desarrollo de destrezas frente a la atención al cliente manifestando siempre el respeto, generando eficiencia en los tiempos de respuesta frente a los asociados y mejorando así la calidad del servicio; desarrollando en mi como practicante otras competencias profesionales requeridas para mi desempeño futuro para diferentes organizaciones.

Por último y lo más importante el trabajo en equipo y el trabajo bajo presión, afianzó la habilidad de poder compartir, valorar y sobre todo saber cómo actuar frente cierto tipo de situaciones que conllevan estrés; afrontado situaciones del mundo laboral el cual me veré enfrentada de aquí en adelante.

## XI. REFERENCIAS

*A la obra Maestros.* (2020). Obtenido de <https://maestros.com.co/ferretero-recomendado/2879/>

FERMAD. (s.f.). *FERMAD*. Obtenido de <https://www.fermad.co/>

Guzmán, A. H. (2014). *Gestión Proactiva Solidaria*.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2006). *Metología de la investigación 4<sup>o</sup> edición*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metología de la Investigación 6<sup>o</sup> edición*. México: Mc Graw Hill.

MADECENTRO S.A.S. (s.f.). *MADECENTRO*. Obtenido de <https://www.madecentro.com/>