



**DISEÑO DE MANUAL DE ESTRATEGIAS EN LOS PROCESOS DE
CARTERA EN EL FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER DE LA CIUDAD DE
SANTA MARTA**

DANIELA LUCIA CARDENAS PINTO

Código 20211823743

DANIELA LEONOR CHAVEZ BAENA

Código 20211913151

Universidad Antonio Nariño

Programa Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Santa Marta, Colombia

2022

**DISEÑO DE MANUAL DE ESTRATEGIAS EN LOS PROCESOS DE
CARTERA DEL FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER DE LA CIUDAD DE
SANTA MARTA**

**DANIELA LUCIA CARDENAS PINTO
DANIELA LEONOR CHAVEZ BAENA**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Contadora Pública

Director (a):

Contadora Publica (Doctora en Ciencias Gerenciales) Jacqueline Guardiola Romero

Codirector (a):

Contador Público (Magister En Dirección y Gestión Tributaria) (Eduardo Ripoll Iguaran)

Línea de Investigación:

Finanzas y sus aplicaciones

Universidad Antonio Nariño

Programa Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Santa Marta, Colombia

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado Diseño de manual de estrategias en
los procesos en los procesos de cartera del fondo de
empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta,
Cumple con los requisitos para optar
Al título de Contadora Publica.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN.....	10
1. OBJETIVOS.....	11
1.1 OBJETIVO GENERAL	11
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	11
2. JUSTIFICACIÓN	12
3. ESTADO DEL ARTE	13
4. CAPÍTULO I.....	16
4.1 Conocer el funcionamiento de los procesos crediticios en el fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta.....	16
5. CAPITULO II.....	18
5.1 Identificar las inexactitudes en el funcionamiento del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta actualmente.....	18
5.2 Grafica 1: Tipos de Contratos.....	19
5.3 Tabla 1: Formato Liquidación de Crédito (Ejemplo).....	21
5.4 Tabla 2: Perdida Asumida por el Fondo de Empleados (Ejemplo)....	22
6. CAPITULO III.....	24
6.1 Implementar nuevas líneas de crédito del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.....	24
7. CAPITULO IV.....	25
7.1 Definir manual de estrategias para el proceso de cartera del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.....	25
8. PREGUNTA DE LA INVESTIGACION	26
9. MARCO TEORICO	27
9.1 Fondo de empleados	27
9.2 Créditos	27
9.3 Cuales líneas de crédito existen.....	28
9.4 ¿Qué líneas de crédito manejan diferentes fondos de empleados?.....	29
9.5 ¿Qué hace un fondo de empleados?.....	31
9.6 Seguro de Crédito.....	33

9.7	Importancia del Seguro de Crédito	33
9.8	Tipos de seguros que existen	34
10.	METODOLOGIA	37
10.1	Diseño de la Investigación	37
10.2	Tipo de investigación	37
10.3	Enfoque de la investigación	37
10.4	Técnicas de investigación	38
10.5	Tamaño de la muestra	38
10.6	Instrumentos de Recolección de datos	38
11.	RESULTADO Y ANALISIS	39
12.	CONCLUSIONES.....	41
13.	ANEXOS	43
3.	43
13.1	Formato Solicitud de Préstamo en el Fondo de Empleados SOLCRECER 43	
13.2	Formato de autorización de descuento en el Fondo de Empleados Solcrecer 44	
13.3	Formato de Liquidación de crédito en el Fondo de Empleados Solcrecer 45	
13.4	Formato de pagare utilizado en el Fondo de Empleados Solcrecer	46
13.5	Soporte de Contabilización del préstamo brindado al asociado	49
13.6	Formato de Constancia de Recibido del préstamo en el Fondo de Empleados Solcrecer	50
13.7	Tabla 2. de Liquidación para crédito estudiantil.....	51
13.8	Tabla 3. de Liquidación para mejoramiento de vivienda.....	52
13.9	Encuesta de nuevas líneas y procesos del fondo de empleados SOLCRECER.....	53
13.10	Tabulación nueva líneas y procesos del fondo de empleados SOLCRECER 54	
13.11	Grafico 2. ¿Que lo motiva a usted a realizar créditos con el fondo?	55
13.12	Grafico 3. ¿Se encuentra a gusto con los servicios que presta el fondo? 55	
13.13	Grafico 4. ¿Se encuentra a gusto con las tasas de interés que manejan en los créditos de libre inversión?	56
13.14	Grafico 5. ¿Qué tipo de créditos le llaman más la atención?.....	56

13.15 Grafico 6. ¿pagaría usted un seguro deudor que pueda respaldar los créditos realizados? 57

19. Listado de Referencias.....58

(Dedicatoria)

Dedico este trabajo a todas las personas que hicieron que fuera posible, a nuestros padres y hermanos que con cada palabra de motivación nos guiaron para que siguiéramos adelante y no nos rindiéramos en ningún momento. Gracias por darnos lo mejor y con este nuevo título que recibimos como Contadoras Públicas esperamos que se sientan orgullosos al igual que nosotras ya que este triunfo es mutuo.

Daniela Cardenas y Daniela Chavez

RESUMEN

Con este proyecto se propone diseñar un manual de estrategias en los procesos de cartera del Fondo de Empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta.

Fortaleciendo al fondo con nuevas líneas de crédito y creando estrategias para la recuperación de la cartera de difícil cobro, ofreciéndole a la empresa diferentes opciones de líneas de créditos para beneficio de los asociados, y así mismo implementar seguros deudores para que el fondo cuente con mayor respaldo a la hora de otorgar créditos a los asociados.

Se buscó un plan de mejoramiento, basándose en las tablas de intereses con la que se cuenta actualmente, para así poder implementar nuevas líneas de crédito con una tasa de interés inferior a la existente y así mismo un seguro deudor para que a la hora de realizar créditos, tanto el asociado, como el fondo cuente con un respaldo en caso tal no pueda seguir generando sus pagos por algún motivo.

Palabras Claves: fondo de empleados, asociados, créditos, cartera, mejoras, investigación, análisis.

ABSTRACT

With this project, it is proposed to design a manual of strategies in the portfolio processes of the SOLCRECER Employee Fund of the city of Santa Marta.

Strengthening the fund with new lines of credit and creating strategies for the recovery of the portfolio of difficult collection, offering the company different options of lines of credit for the benefit of the associates, and likewise implementing debtors insurance so that the fund has greater support when granting loans to associates.

An improvement plan was sought, expanded in the interest tables that are currently available, in order to be able to implement new lines of credit with an interest rate lower than the existing one and likewise a debtor insurance so that when making credits, both the associate and the fund have a backup in case they cannot continue discovering their payments for some reason.

Keywords: employee fund, associates, loans, portfolio, improvements, research, a

INTRODUCCIÓN

En este proyecto se investigará sobre los tipos de créditos que manejan las diferentes entidades bancarias y las diferentes tasas de interés, se hará un comparativo para presentar una propuesta ante el fondo de empleados para así poder implementar nuevas líneas de crédito. Adicionalmente se investigarán los tipos de seguros que se manejan y cuáles pueden ser más beneficiosos, se tomará el trabajo de llamar a las diferentes aseguradoras para saber qué tipo de seguros manejan para créditos y bajo qué costo.

El objetivo de este proyecto es buscar un beneficio para los asociados y para la empresa, que los asociados puedan acceder con mayor facilidad a créditos con diferentes tasas de interés y al mismo tiempo estos sean respaldados con un seguro de crédito, el cual dará tranquilidad al asociado y a la empresa en caso tal se presente terminación del contrato a alguno de los asociados con créditos vigentes.

Con esto, se busca que el asociado tenga más opciones a la hora de realizar su crédito. Esto no solo lo beneficiará en el presente sino también en el futuro, ya que los intereses que pague por dicho crédito representan un ingreso al fondo lo cual se convertirá en utilidad a final de año, y esta utilidad se distribuye entre los mismos asociados.

**DISEÑO DE MANUAL DE ESTRATEGIAS EN LOS PROCESOS DE
CARTERA EN EL FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER DE LA CIUDAD DE
SANTA MARTA**

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias en los procesos de cartera del fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Conocer el funcionamiento de los procesos crediticios en el fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.
- Identificar las inexactitudes en el funcionamiento del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta actualmente.
- Implementar nuevas líneas de crédito del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.
- Definir manual de estrategias para el proceso de cartera del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.

2. JUSTIFICACIÓN

Los fondos de empleados al iniciar en el sector financiero y para poder brindar sus servicios en esta área, empezaron realizando convenios con las empresas buscando un vínculo directo con los empleados, optando por ofrecer diferentes servicios a beneficio de ellos, una vez el empleado acceda a ser parte de este sector tiene que iniciar haciendo un aporte obligatorio el cual inmediatamente lo volverá socio de este fondo de empleados, al hacer su aporte mensual tendrá derecho a todos los beneficios del fondo como créditos de libre inversión y libranzas.

A la hora de realizar los aportes mensuales, cada empleado genera un fortalecimiento en el fondo, ya que este aporte hace parte del crecimiento de su propio capital, por tal razón y para obtener una mejora continua en el fondo de empleados es necesario implementar unas políticas contables para el proceso.

La idea de realizar esta investigación en el fondo de empleados SOLCRECER es cubrir las falencias que esta presenta en los procesos a la hora de realizar créditos y libranzas a sus asociados, ya que se ha notado que este fondo solo maneja una línea de crédito, el cual es de libre inversión, por tal motivo se encuentra en desventaja al solo ofrecer una línea, y que la tasa de interés es la misma.

Al crear más líneas de crédito de acuerdo a las necesidades de los asociados, como para educación y mejora de vivienda se busca ofrecer mejores tasas a las que se ofrecen actualmente en la línea de crédito de libre inversión.

3. ESTADO DEL ARTE

El estado del arte que se aquí se presenta se dividirá en diferentes aspectos, estará enfocado a los procesos crediticios que un fondo de empleados puede manejar con sus asociados, siendo estos los principales beneficiarios a la hora de poder obtener un crédito. Teniendo en cuenta que los aspectos a tratar serán los siguientes; las diferentes líneas de crédito que se pueden llegar a implementar, los procesos de aseguramiento con los que cuentan y las diferentes metodologías de poder hacer recuperación de cartera en los fondos de empleados, todo esto de acuerdo a las diferentes problemáticas que se vienen presentando y de acuerdo a las sugerencias realizadas mediante encuestas por parte de los asociados al fondo.

Claudia Margarita Barboza Burgos realizo un análisis de la gestión de crédito del Fondo de Empleados de Servicios Portuarios y Operaciones Logísticas. De acuerdo a una muestra tomada nos indican que se puede decir que un 70% de los servicios ofrecidos por FONSEPOL son conocidos por el 100% de sus afiliados, pero a la hora de usar estos porcentajes varían, siendo estos los más utilizados según encuesta aplicada a los asociados: prestamos de libre inversión a largo y corto plazo con 75% y 61% respectivamente, y el uso de ordenes sociales con el 55%.

Los Fondos de empleados en Colombia se han convertido no solo en una opción de ahorro, sino también en la mejor forma para que los colombianos puedan acceder a créditos ya sea de consumo, vivienda, libre inversión entre otros; con bajos costos. El estudio del crédito debe considerar elementos cualitativos y cuantitativos a los cuales les dará un peso mayor o menor a la decisión, dependiendo de si se trata a personas o empresas, Con independencia del tipo de clientes,

de acuerdo con algunos expertos en el tema, los puntos mínimos que se deben estudiar son los denominados 5 C del crédito, a saber:

- Capacidad, es decir, la capacidad de pago, proveniente del flujo de caja del cliente.
- Carácter, es decir, los hábitos de pago o moralidad comercial.
- Capital, es decir, la situación financiera que reflejan sus cifras o estados financieros.
- Condiciones, es decir, las condiciones de crédito que se ajustan al flujo de caja del cliente, tales como plazo, tasa de interés y período de gracia.
- Colateral, es decir, las garantías que cubrirán el crédito.

Claudia Margarita Barboza Burgos concluyó que el Fondo de empleados Fonsepol debe trabajar fuertemente en la ampliación de su base de asociados, evitando la desvinculación de actuales asociados y generando nuevos, para esto se debe implementar estrategias de consolidación de clientes.

Para crear fidelización y evitar la desvinculación de los asociados, se hace prioritario el conocimiento de las necesidades de los asociados y mejorar la calidad de la atención obteniendo la plena satisfacción del asociado.

Ronald de Jesús Ramírez Pasiminio elaboro un diagnóstico de la situación financiera al sector solidario localizados en la ciudad de Cartagena de Indias que prestan servicios financieros

y que se encuentran registrados ante la Superintendencia de Economía Solidaria durante los periodos de 2004 – 2007

la población tomada como muestra indica que los fondos de empleados que prestan actividades financieras y que a su vez están registrados ante la superintendencia de economía solidaria tal y como lo ordena la ley 454 de economía solidaria en la ciudad de Cartagena, para los años 2004 al 2007 en promedio se encontraron 33 fondos, de los cuales se tomaron como muestra representativa 18 fondos.

El 99.24% de los fondos de empleados en el país se dedican a actividades de intermediación financiera, el 0.76% se dedican a servicios comunitarios, sociales y personales. A continuación, se muestran las actividades que practican los fondos de empleados conforme a los estatutos:

- Recibir de sus asociados la cuota mensual establecida en el presente estatuto y depósitos de ahorros en diferentes modalidades.
- Prestar a los asociados servicios de crédito en diferentes modalidades, de acuerdo a las reglamentaciones especiales que para el efecto expida.
- Promover entre sus asociados actividades de recreación y sano esparcimiento.

Ronald de Jesús Ramírez Pasiminio concluyo que las preferencias de los colombianos en cuanto a la creación de entidades del sector solidario, se inclinan hacia las Cooperativas, siendo estas el 77% del total del sector para los año analizados en este estudio; el sector fondo de empleados, objeto de este trabajo ocupa el segundo lugar con un 20 % en preferencias de los

colombianos al momento de decidir el tipo de entidad a constituir, Los expertos consultados coincidieron en afirmar que la principal debilidad de los fondos de empleados se encuentra en que la principal fuente generadora de ingresos son los aportes de los asociados lo que hace a estos fondos vulnerables con esta variable.

El presente trabajo estará dividido en diferentes capítulos:

4. CAPÍTULO I.

4.1 Conocer el funcionamiento de los procesos crediticios en el fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta

En la actualidad, en diferentes empresas de la ciudad de Santa Marta se empezaron a crear fondos de empleados con el propósito de promover el ahorro y así mismo ofrecer sus servicios de crédito y libranza a tasas de interés inferiores a las del sector financiero, buscando así soluciones a las necesidades de los asociados en la parte económica.

SOLCRECER se ha encargado desde sus inicios en brindar a sus asociados soluciones oportunas a las necesidades financieras que estos presentan, creando dos líneas de crédito como lo son de libre inversión y libranzas.

Actualmente el asociado para acceder a un crédito en el fondo de empleados Solcrecer debe realizar el siguiente proceso:

1. Diligenciar una solicitud de crédito donde especifica el monto que quiere solicitar y el valor de la cuota que desea cancelar mensualmente.

2. A la hora de diligenciar la solicitud también se especifica el monto de ahorro que tiene el asociado hasta ese momento, y en dado caso tenga una deuda anterior, se especifica el valor.
3. Una vez diligenciada la solicitud, se lleva ante el comité de crédito, el cual realiza el estudio teniendo en cuenta lo que la persona tiene ahorrado, el tiempo que lleva laborando en la empresa y el valor que suman las prestaciones sociales, las cuales se toman como respaldo a la hora de realizar el crédito. Existe un comité de crédito, el cual está conformado por el presidente, el gerente y uno de los miembros de la junta directiva. Estos se encargan de estudiar las solicitudes y dar respuesta a los créditos solicitados. Estas personas deben colocar su visto bueno en la parte inferior izquierda de la solicitud. (*Anexo*)
4. Si la solicitud ya está aprobada, se elaboran una serie de documentos los cuales deben ser firmados por el asociado. En estos documentos se encontrará una tabla de liquidación con el valor del crédito, la forma de pago y el porcentaje de interés que se está cobrando, y adicionalmente muestra el valor de los intereses que se cobrarán y el tiempo estimado en que la persona cancelará el crédito, se firmara un pagaré, una autorización de descuento para que el área de nómina pueda efectuar el respectivo descuento, y por último se encuentra un recibido donde se especifica cuanto se le consignará al asociado, y el número de cuenta donde será consignado el dinero.

5. También se anexa la causación creada en el software, en la cual se especifica detalladamente el concepto del valor cargado al asociado, y el egreso donde se evidencia la salida del dinero de la cuenta de la empresa.
6. Una vez el asociado firma con nombre, cedula y huella los documentos, se realiza la transferencia y se envía la información a nomina para que pueda ser cargada a cada asociado y de esta forma proceder con el respectivo descuento.

Existen casos donde el comité de crédito ve conveniente que el asociado tenga un codeudor como respaldo, usualmente se hace cuando la persona no tiene suficiente ahorro para el monto que está solicitando. El codeudor debe ser empleado de Irotama S.A.S, y este, debe firmar un pagaré y una autorización de descuento para que sea descontado de su nómina en dado caso el deudor principal no cumpla con la obligación.

5. CAPITULO II.

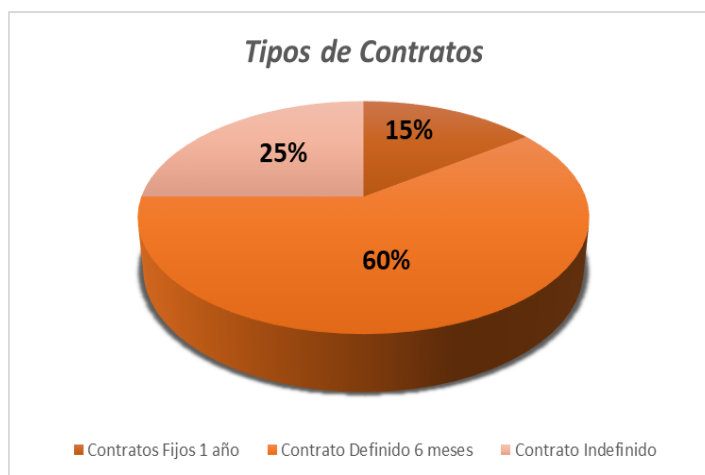
5.1 Identificar las inexactitudes en el funcionamiento del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta actualmente

Se busca implementar un sistema de mejora en las garantías que brinda el fondo al asociado ya que en la actualidad no cuenta con un seguro deudor, solo cuenta con un seguro mortuario el cual solo será usado en caso del fallecimiento de algún asociado, lo cual brinda un respaldo. Pero ¿Qué sucede si un asociado con una deuda superior a su ahorro, sale liquidado y su liquidación no alcanza para cancelar la totalidad del crédito? El fondo deberá asumir esto como una pérdida, y esto impacta negativamente en el capital y los estados financieros de la empresa, ya que en el

proceso son pocos los respaldos o seguros que se tienen si algún asociado renuncia o no cumple con sus obligaciones en los pagos.

Siendo esta una problemática del fondo de empleados, el no tener un respaldo más contundente a la hora de realizar créditos, ya que los contratos que se manejan en la empresa no son contratos fijos. Actualmente el fondo cuenta con aproximadamente 450 afiliados, los cuales pueden manejar los diferentes tipos de contratos relacionados a continuación.

5.2 Grafica 1: Tipos de Contratos



Fuente: Propio, realizado con base a los datos brindados por el fondo

Esta gráfica nos muestra que la mayoría de los asociados maneja un contrato a término definido no superior a (6) meses.

Con base a esto, cuando se realiza el estudio de crédito se tiene en cuenta lo siguiente:


- Fecha de inicio y finalización del contrato
- Antigüedad en a la empresa
- Cantidad de ahorro que tenga el empleado
- Prestaciones que tenga a favor hasta la fecha de realización del préstamo.

Pero esto no lo exime de una finalización de contrato anticipada o de una renuncia voluntaria y esto afectaría la cartera del fondo, ya que, si sus ahorros y su liquidación no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, el fondo se verá obligado a asumir esta pérdida.

A continuación, se evidencia la tabla de liquidación que maneja actualmente el fondo de empleados y los factores a evaluar por parte del comité de crédito.

Se utiliza el siguiente ejemplo: Un empleado que devenga un salario mínimo (\$1.000.000), tiene en su ahorro un monto de (\$1.500.000), y tiene prestaciones sociales por valor de (\$780.000) y el cual sostiene un contrato a término definido no superior de 6 meses. Solicita un préstamo por valor de \$3,000,000 para cancelar cuotas de \$300.000 mensuales. El valor en la tabla relacionado en la última casilla llamada (total deuda) es el valor que el empleado deberá cancelar en un tiempo máximo de (12) meses. Pero debemos tener en cuenta que el empleado solo tiene un contrato de (6) meses.

5.3 Tabla 1: Formato Liquidación de Crédito (Ejemplo)

LIQUIDACIÓN DE CREDITO				
 FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER Nit: 900.701.061-2		FECHA: 19/10/2021 NOMBRE: xxxxx CEDULA: xxxxx		
Valor del préstamo u obligación financiera		\$ 3.000.000		
Tasa mensual de interés que generará la obligación		1,80%		
Valor de la cuota mensual		\$ 300.000		
Valor de la cuota quincenal				
Numero de la cuota	Valor total de la cuota	Valor que abona a intereses	Valor que abona a capital	Saldo de Capital después del abono
				\$ 3.000.000,00
1	\$ 300.000	\$ 54.000,00	\$ 246.000	\$ 2.754.000
2	\$ 300.000	\$ 49.572,00	\$ 250.428	\$ 2.503.572
3	\$ 300.000	\$ 45.064,30	\$ 254.936	\$ 2.248.636
4	\$ 300.000	\$ 40.475,45	\$ 259.525	\$ 1.989.112
5	\$ 300.000	\$ 35.804,01	\$ 264.196	\$ 1.724.916
6	\$ 300.000	\$ 31.048,48	\$ 268.952	\$ 1.455.964
7	\$ 300.000	\$ 26.207,36	\$ 273.793	\$ 1.182.172
8	\$ 300.000	\$ 21.279,09	\$ 278.721	\$ 903.451
9	\$ 300.000	\$ 16.262,11	\$ 283.738	\$ 619.713
10	\$ 300.000	\$ 11.154,83	\$ 288.845	\$ 330.868
11	\$ 300.000	\$ 5.955,62	\$ 294.044	\$ 36.823
12	\$ 37.486	\$ 662,82	\$ 36.823	\$ -
Totales		\$ 3.337.486	\$ 337.486	\$ 3.000.000
TOTAL DEUDA		\$ 3.337.486		

Fuente: Suministrado por el fondo de empleados Solcrecer.

Esto nos deja que, si el empleado por x o y motivo llega a salir de la empresa, habiendo cancelado solo 2 cuotas de este préstamo el fondo de empleados tendría que cubrir el siguiente gasto:

5.4 Tabla 2: Perdida Asumida por el Fondo de Empleados (Ejemplo)

Perdida asumida por el Fondo	
Deuda Total	\$ 3.337.486
Abonos 2 Cuotas	\$ 600.000
Ahorros	\$ 1.500.000
Liquidacion	\$ 780.000
Saldo irre cupe rable	\$ 457.486

Fuente: Elaboración propia, realizado con base a los datos brindados por el fondo.

Por lo general cuando son saldos que superan los requisitos establecidos, se le solicita al empleado un codeudor, pero en muchas ocasiones cuando se requiere realizar el cobro a esta segunda persona, ya no labora en la empresa y se queda este saldo sin cobrar. Con este ejemplo podemos plantear la situación que actualmente está presentando el fondo.

Se encuentran saldos que están superando el monto de dos a tres millones que pesos, los cuales están corriendo ese riesgo de no ser cancelados, y en muchas ocasiones el personal encargado del área de cartera no tiene forma de identificar en qué momento se le dejará de descontar al empleado.

Una solución para esta situación sería realizar e investigar qué tipo de aseguradora se podría adaptar a las necesidades que se tiene en el fondo y así poder realizar una previa cotización, y posteriormente la compra de un seguro como respaldo para estos créditos. Esto solo se podría utilizar para los créditos que superen los montos establecidos, y de acuerdo al reglamento de crédito, para así obtener un respaldo financiero del dinero prestado, brindándoles seguridad

también a los asociados que tienen sus ahorros, ya que el dinero que se presta hace parte de los ahorros de todos los asociados.

Se ha encontrado una falencia en el software contable que maneja el fondo de empleados Solcrecer en estos momentos, ya que, si un asociado tiene más de dos créditos, la persona encargada de brindar la información tiene que entrar en un proceso de búsqueda e identificación de los créditos. Debe crear en una tabla en Excel de los créditos realizados por el asociado e identificar el valor de cada cuota que cancela quincenalmente, en dado caso sea muy difícil de identificar, debe buscar la carpeta del asociado y verificar la cuota que estipuló en la solicitud y con base en eso identificar el saldo de cada préstamo que tiene. Esto además de ser algo tedioso para la persona que realiza el ejercicio, es algo que demanda mucho tiempo, ya que el fondo de empleados Solcrecer actualmente cuenta con más de 450 asociados, y el 80% de estos, tienen más de dos créditos.

En la actualidad el fondo de empleados maneja una sola línea de crédito la cual es de libre inversión con una tasa de interés del 1.8% mensual, ¿Por qué genera esto una problemática para el fondo? Porque la gran mayoría de asociados son personas que ganan un salario mínimo y dentro de la proyección de algunos de estos asociados, se encuentran mejorar su vivienda o incluso muchos quieren terminar sus estudios académicos, por lo cual acceden a los créditos que brinda el fondo, ya que, si lo hacen por otra entidad financiera, los intereses y costos son mayores.

Por tal motivo y según las encuestas realizadas, se logra concluir que estos asociados busquen que el fondo brinde otras líneas de crédito con el fin de que las tasas de interés sean un poco más asequibles.

6. CAPITULO III.

6.1 Implementar nuevas líneas de crédito del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.

Con este proyecto se busca ampliar las líneas de créditos, dando oportunidad para que los asociados puedan acceder a préstamos con fines educativos y de mejoramiento de vivienda, dándole a estos una tasa de interés un poco más baja. La cual según estudios realizados y con base a otras entidades bancarias, se propone manejar una tasa de interés entre el 1.2% y el 1.4% mensual, esto generaría bienestar no solo entre los asociados sino también para sus familias.

Según las encuestas realizadas y de acuerdo con las necesidades de cada asociado, se sugiere que la empresa cree la línea de crédito estudiantil de la siguiente forma.

Crédito estudiantil: Una tasa de interés del 1.4% mensual, solicitándole al asociado interesado los respectivos soportes como el recibo de pago de la entidad estudiantil, para que sea directamente consignado el valor aprobado a la entidad educativa donde se encuentre vinculado. Estos créditos se aprobarán de acuerdo a las políticas establecidas en el reglamento de los procesos de crédito.

Crédito para mejora de vivienda: Una tasa de interés del 1.2% mensual, y de igual forma se le debe solicitar al asociado interesado los soportes como: cotizaciones de las diferentes ferreterías y cotizaciones de los ingenieros o maestros de obra que realizarán el trabajo, esto también estará sujeto a las políticas que se encuentran en el reglamento de crédito.

Con esta sugerencia de las dos nuevas líneas de crédito se le estarían brindando más oportunidades a los asociados para que accedan a estos tipos de créditos, Al mismo tiempo el Comité de control social deberá estar al tanto de los movimientos y hacerle seguimiento a estos tipos de créditos para verificar que se están usando de la manera correcta.

7. CAPITULO IV.

7.1 Definir manual de estrategias para el proceso de cartera del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta.

Cuando el asociado se encuentra en mora se verifica la cartera, se busca el valor de los créditos que tiene pendiente de pago y se inicia la gestión de cobranza prejudicial, una vez se verifique el incumplimiento por parte del obligado en el título valor, se notifica el cobro vía telefónica, por medios electrónicos o correo físico de acuerdo con la información suministrada para estos fines, esto se realiza cinco (5) días después de haberse vencido la fecha acordada para el pago.

Con todas las falencias y problemáticas mencionadas anteriormente se sugiere una revisión constante de la cartera con el fin de detectar una futura pérdida debido a los inconvenientes mencionados. Esto se puede organizar cada cierto periodo, podría ser mensual.

8. PREGUNTA DE LA INVESTIGACION

Es por ello que tomando como referencia la situación planteada en el problema se formula el siguiente interrogante como pregunta que enmarca el problema central de la investigación:

¿Qué manual de estrategias se implementarían en los procesos del fondo de empleados Solcrecer de la ciudad de santa marta?

Teniendo en cuenta la descripción del problema y la pregunta central que abarca el proyecto, se formulan los siguientes interrogantes como elementos para la sistematización del problema.

- ¿Cuántas líneas de crédito ofrece el fondo de empleados en estos momentos?
- ¿Qué tipo de control interno maneja el fondo de empleados para el recaudo de la cartera?

9. MARCO TEORICO

La parte teórica de la propuesta del desarrollo del presente proyecto serán las siguientes:

9.1 Fondo de empleados

Los fondos de empleados son empresas asociativas y de derecho privado que buscan el interés general de los asociados a través de la prestación de servicios de carácter social y beneficios. Estos se encuentran vigilados por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Actualícese. (2016). Recuperado de <https://actualicese.com/fondo-de-empleados-generalidades/>

9.2 Créditos

Un crédito es un préstamo de dinero que se da a una persona con el compromiso de que esta devuelva el valor recibido, sumado a un porcentaje de intereses a pagaren un tiempo determinado, el cual se define entre el acreedor y el deudor.

- Tasa interés: es el costo que cobran las entidades bancarias sobre el monto financiado y que deberás pagar en cada una de las cuotas que realices.
- Plazo para pagar: este es el tiempo en el que te comprometes como deudor a realizar el pago total del crédito, incluyendo capital más intereses y seguros.
- Cuotas: es el valor periódico (mensual o trimestral) que debes pagar por el plazo acordado.

- **Garantías:** Es un soporte que respalda la obligación que adquieres con la entidad financiera al momento de otorgarte el crédito.

Scotiabank Colpatria. (2022). Recuperado de <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/credito#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20es%20un%20pr%C3%A9stamo,el%20acreedor%20y%20el%20deudor>

9.3 Cuales líneas de crédito existen

Crédito de consumo: es un préstamo realizado a una persona, para adquirir bienes o servicios, como la compra de electrodomésticos, remodelaciones, vehículos, productos para el hogar, viajes, actividades de entretenimiento, entre otros. El crédito de consumo puede ser de corto y mediano plazo.

Crédito hipotecario: es una alternativa de financiación para personas naturales mediante la cual pueden adquirir vivienda nueva o usada, construir, reparar, remodelar, o subdividir una casa que ya esté en uso. El crédito hipotecario es de largo plazo.

Microcrédito: es un préstamo de monto reducido, que sirve principalmente para financiar proyectos que ya están en marcha, como el mejoramiento de producción de microempresas, o para las unidades productivas ya constituidas, y que no necesariamente estén registradas en la Cámara de Comercio. El microcrédito es de mediano plazo.

Créditos especiales: son préstamos que apuntan a cubrir una necesidad empresarial o hacer inversión en una actividad primaria económica, como el crédito rural y agropecuario, el crédito para empresas o el capital de trabajo.

Bancolombia. (2022). Recuperado de <https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>

9.4 ¿Qué líneas de crédito manejan diferentes fondos de empleados?

El fondo de empleados Claro Colombia maneja distintas líneas de crédito con diferentes tasas de interés como, por ejemplo:

- Compa de cartera (0.49% mv)
- Compra de vivienda (0.49% mv)
- Compra de lote (0.49% mv)
- Créditos educativos (0.49% mv)
- Compra de vehículos o motocicletas (0,69% mv)
- Créditos de turismo (0,79% mv)

Fondo de empleados claro Colombia. (2022). Recuperado de <https://fecc.online/index.php/home/credito>

El fondo de empleados del grupo éxito (Presente) Maneja las siguientes líneas de crédito con las siguientes tasas de interés.

- Educación (1.15% mensual)
- Salud o calamidad (1.15% mensual)
- Otros usos (Con hipoteca) (1.21% mensual)
- Vivienda presente (1.04% mensual)
- Emprendimiento (1.15% mensual)
- Crediya (2.26%)
- Mi compra (2.17% mensual)
- Plan mi casa (0.96% mensual)
- Libre inversión (1.73% mensual)

Fondo de empleados grupo éxito PRESENTE. (2022). Recuperado de.
<https://www.presente.com.co/credito/>

El fondo de empleados Colsubsidio maneja las siguientes líneas de créditos con las siguientes tasas de interés.

- Crédito de ingreso (0.95% mensual)

- Credifec (1.2% mensual)
- Libe inversión (1% mensual)
- Novación de obligaciones (1.3% mensual)
- Compra de cartera (0.85% mensual)
- Pago de impuestos (0.85% mensual)
- Educativo (0.65% mensual)
- Adquisición de bienes inmuebles (0.95% mensual)
- Reparaciones locativas (1% mensual)
- Consumo con garantía hipotecaria (0.95% mensual)
- Crédito de vacaciones (1% mensual)

Fondo de empleados Colsubsidio. (2022). Recuperado de.
<https://www.fecolsubsidio.com/credito.html>

9.5 ¿Qué hace un fondo de empleados?

Los fondos de empleados son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados con las siguientes características:

- Los asociados pueden ser de una misma empresa, grupo empresarial o trabajadores que hagan parte de sociedades matrices y subordinadas, ante una situación de control.
- Se constituyen con un mínimo de 10 trabajadores.
- Es necesaria la regulación y el nombramiento del revisor fiscal y la junta directiva.
- Compromiso de ahorro y aporte permanente de los asociados.
- Los trabajadores que conforman el fondo pueden hacer parte de empresas públicas o privadas.

Departamento Administrativo de Función Pública. (7 de julio de 1989). Artículo 2 (Decreto 1481 de 1989).

Servicios de ahorro y crédito. Los fondos de empleados prestarán los servicios de ahorro y crédito en forma directa y únicamente a sus asociados, en las modalidades y con los requisitos que establezcan los reglamentos y de conformidad con lo que dispongan las normas que reglamenten la materia. Sin perjuicio de los ahorros permanentes de que trata el capítulo anterior, los asociados podrán hacer en el fondo de empleados otros depósitos de ahorro, bien sean éstos a la vista, a plazo o a término.

Departamento Administrativo de Función Pública. (7 de julio de 1989). Artículo 22 (Decreto 1481 de 1989).

9.6 Seguro de Crédito

El seguro de crédito es otro de los medios destinados a paliar los efectos que el otorgamiento de crédito irroga.

El seguro de crédito puede presentar diversas modalidades, pero en general, se puede decir que el seguro de crédito trata de cubrir a los comerciantes e industriales contra las pérdidas derivadas de insolvencia o mora prolongada por parte de los compradores de sus servicios.

Se ha definido como seguro de crédito como “aquel que garantiza al asegurado contra las pérdidas imprevistas y extraordinarias superiores a las cifras determinadas en las pólizas y que sufriría por el hecho de la insolvencia de los clientes a los que ha enviado mercancías o servicios a crédito”.

Serrano Spoerer, L. (1970). Libro. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=1dSL8Ak4rUkC&pg=PA41&dq=definicion+de+credito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigqt_lqN75AhW4VTABHRQMBHsQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=true

9.7 Importancia del Seguro de Crédito

La verdadera importancia de contar con un seguro de crédito reside en que es el responsable perfecto para proteger tus bienes. Bien para cuidar a tus empresas ante el posible riesgo de impago. O a los peligros que puedan afectar a tus cuentas como cliente.

Un buen seguro de crédito trabajará sobre aquellas amenazas o inseguridades a las que las empresas se exhiben intercambiando sus bienes a crédito.

Por ello, este tipo de seguros son los responsables de avalar los pagos de porcentajes determinados. De esta manera miran a favor del asegurado. Eso sí, siempre que surjan situaciones de insolvencia de los deudores.

Y es que, en términos de empresa, ningún director Financiero dejaría tampoco sus principales activos sin un seguro. Ni las propiedades, ni el equipamiento o la maquinaria.

Si ocurriera alguna desgracia, el impacto del negocio sería muy significativo. Pero los seguros de crédito no solo buscan cubrir estos aspectos en las empresas. La cuenta clientes es otro activo que no pueden desproteger.

Equipo BLOG Grupo Cajamar. (2021). La importancia del seguro de crédito. Recuperado de <https://blog.grupocajamar.com/la-importancia-del-seguro-de-credito>

9.8 Tipos de seguros que existen

- **Seguros personales:** Son aquellos que comprenden todos los riesgos que pueden afectar a una persona en su integridad física, salud o existencia. Se clasifican en:
- **Seguros de vida:** sirve para que los beneficiarios puedan tener una seguridad económica en el caso de fallecimiento de la persona asegurada o invalidez absoluta o permanente.
- **Seguros de accidentes personales:** se trata de servicios y prestaciones asistenciales. El asegurado puede ser indemnizado si sufriera una lesión o incapacidad a causa de un accidente y también, en caso de fallecimiento.

- **Seguros de salud o enfermedad:** ofrece una cobertura sanitaria cuando se necesita, además de prestación de capital o reembolso de gastos sanitarios.
- **Seguro de dependencia:** cubre a los clientes que tengan algún tipo de limitación física o psíquica diagnosticada, a causa de la cual necesiten una persona que les asista.

Seguros de daños o patrimoniales Cubren los riesgos del patrimonio de la persona y de las empresas, Se dividen en:

- **Seguros de coche:** cubren los riesgos que se pueden correr a la hora de conducir y son obligatorios por ley para circular. Adicionalmente, se pueden incorporar coberturas ante robo, incendio y/o daños propios del vehículo.
- **Seguros de ingeniería:** están especializados en daños del patrimonio a causa de accidentes provocados por fenómenos naturales, fallos humanos, acción de las cosas o desgaste natural.
- **Seguros multirriesgo:** abarcan una amplia variedad riesgos a través de la contratación de una única póliza de seguros.
- **Seguros de crédito:** cubren pérdidas por insolvencia de los deudores.
- **Seguros de robo:** se contratan ante la posible sustracción ilegítima (robo) de los bienes asegurados, mediando violencia o intimidación.

- **Seguros de transportes:** garantizan la cobertura por los daños materiales que puedan sufrir las mercancías o el transporte.
- **Seguros de incendios:** cubren los daños producidos si se incendia el objeto asegurado.
- **Seguro de responsabilidad civil:** se contratan para indemnizar a un tercero cuando el asegurado resulte civilmente responsable de los daños o perjuicios causados.
- **Seguros de prestación de servicios:** La obligación del asegurador consiste en la prestación de un servicio al asegurado.
- **Seguros de asistencia en viaje:** cubren imprevistos en la realización de un viaje.
- **Seguros de decesos:** abarcan los gastos derivados del funeral del asegurado y los trámites y gestiones que se deben realizar en el momento del fallecimiento.
- **Seguros de defensa jurídica:** se centran en servicios de asistencia jurídica y extrajudicial.

Banco BBVA. (2022). Recuperado de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/los-seguros-cuantos-tipos-existen-y-cuanto-cuestan>

10. METODOLOGIA

10.1 Diseño de la Investigación

Esta investigación se basa en el diseño no experimental ya que la información fue suministrada de forma directa y se estudiara de forma posterior para poder comprender las problemáticas presentadas.

10.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación será según el método descriptivo puesto que se busca manifestar al fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta la problemática que presenta actualmente y así proponer las diferentes estrategias de mejora continua que este debería implementar.

10.3 Enfoque de la investigación

Esta investigación se enfocará en brindar estrategias en los procesos del fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta mediante el método de investigación cualitativa ya que nos basamos en la información suministrada por la empresa.

10.4 Técnicas de investigación

Se tendrá en cuenta la técnica de investigación mediante encuestas a los asociados con los que el fondo cuenta activamente para poder conocer las necesidades que estos presentan y así poder cumplir con el objetivo de la investigación.

10.5 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra de la investigación será aleatorio ya que se realizaron encuestas a diferentes asociados del fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta.

10.6 Instrumentos de Recolección de datos

Se hará un cuestionario bien estructurado que se le dará a un grupo de asociados activos al fondo, con el fin de saber la percepción que tendrían a la hora de darles a conocer la idea de implementar nuevas líneas de crédito y seguros deudores en el fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta.

Con base a las investigaciones realizadas anteriormente, presentamos a la empresa la siguiente propuesta para las líneas de crédito, crear dos líneas adicionales a la de libre inversión, las cuales podrían ser crédito educativo y crédito para mejora de vivienda. Proponemos que sean amortizados con los siguientes porcentajes.

11. RESULTADO Y ANALISIS

De acuerdo a lo analizado y de acuerdo a las encuestas realizadas las estrategias que permitirán mejorar el proceso de cartera dentro del fondo de empleados Solcrecer de la Ciudad de Santa Marta son:

- Se ofrece una línea de crédito de libre inversión, la cual logra ser competencia con otras entidades bancarias, ya que las tasas que maneja el fondo son competitivas con el mercado financiero.
- Según encuestas realizadas para los asociados es atractiva la idea de implementar nuevas líneas de crédito en el fondo y mejorar las tasas de interés, estas nuevas líneas serian: mejoramiento de vivienda con unas tasa de interés del 1,2% y crédito estudiantil con una tasa de interés del 1,4% basándonos con las investigaciones realizadas en otros fondo este es un rango utilizado y el cual le permite al fondo seguir generando ingresos, de igual forma estos serían servicios que el fondo podría brindar.
- Se logró determinar de acuerdo a los análisis realizados que es de suprema importancia contar con un seguro deudor que respalde los créditos solicitados por los asociados al fondo, de igual forma se realizaron las investigaciones pertinentes con empresas que se dediquen a brindar este servicio, pero no fue posible recibir una cotización más específica de lo que sería el costo de dicho seguro, Así mismo

diferentes fondos de empleados optan por tener este seguro para respaldar los créditos en el fondo y no colocar en riesgo el patrimonio de todos los asociados.

- Se busca que el fondo de empleados también maneje una forma más eficaz de analizar la cartera con la que se cuenta en la actualidad, ya que el proceso con el que se cuenta es desgastante y puede ser poco efectivo a la hora de recopilar la información, se busca mejorar el sistema con el que se cuenta para que cumpla con las medidas óptimas a la hora de descargada la información y que sea de manera rápida y oportuna para así no cometer errores.

Los hallazgos mencionados anteriormente logran ser coherentes con la literatura ya que, según investigaciones realizadas, la mayoría de fondos de empleados a nivel nacional manejan diferentes tipos de crédito y a su vez cuentan con un seguro deudor. Encontramos diferentes ejemplos de estos fondos los cuales se tomaron como base para realizar la propuesta que da solución a la problemática del fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta.

Con base en lo hallado e investigado el principal aporte es poder brindar planes de mejora al fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta, planteando diferentes alternativas, creando dos nuevas líneas de crédito que le permitan a los asociados tener mejores beneficios, De igual forma se plantea la opción de otorgar créditos con seguros deudor, buscando un beneficio mutuo tanto para el asociado como para el fondo.

12. CONCLUSIONES

Se puede concluir que según las investigaciones realizadas se alcanzó a conocer la razón de ser y funcionalidad para la cual se trabajó y la posición en la cual el fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de Santa Marta se encuentra dentro del sector, destacando las fortalezas y de igual forma sus debilidades.

Fue de suma importancia conocer la percepción que tienen los asociados sobre las posibles dos nuevas líneas de crédito a implementar, siendo esta una gran base para poder iniciar grandes cambios en el fondo y poder ampliar su cobertura y que no sean solo los asociados al fondo si no también empleados que se encuentren trabajando en el Hotel Irotama S.A.S pero que no se encuentran asociados directamente con el fondo, a raíz de esto se plantean las siguiente sugerencias para mejorar el funcionamiento:

- El fondo de Empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta debe implantar seguros deudores a los créditos realizados ya que este logra ser un respaldo al momento en que el asociado no pueda cumplir con dicha obligación, permitiéndole al fondo tener un parte de tranquilidad y no obtener perdidas como han venido ocurriendo esto puede generar más beneficios a futuro.
- Con esta investigación se pudo concluir mediante las encuestas realizadas aproximadamente a la mitad de los asociados al fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de santa marta, les interesa que se puedan ampliar los servicios que se venían prestando, creando consigo dos nuevas líneas de crédito con un porcentaje


de interés más bajo al que se viene aplicando en la actualidad a los créditos de libre inversión y libranza, siendo más beneficioso no solo para el asociado si no para su familia, siendo este un motor a mejorar su estilo de vida.

- Es importante crear formas fáciles y oportunas de ejercer un control en la cartera con mora que se cuenta en la actualidad, creando seguimientos y controles más constantes para poder recuperar esa cartera sea de fácil o difícil cobro, generando estrategias en el sistema que me permita tener o avisos de los asociados morosos.

Con esto se busca una mejora en el Fondo de Empleados Solcrecer de la ciudad de Santa Marta, obteniendo resultados a corto mediano y largo plazo, por tal razón es importante que las personas encargadas del Fondo vean esto como alternativa a las problemáticas que se le vienen presentando, para así poder poner en marcha las ideas plantea para un beneficio mutuo entre el asociado y el fondo.

13. ANEXOS

13.1 Formato Solicitud de Préstamo en el Fondo de Empleados SOLCRECER

FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER Nit. 900.701.061-2		SOLICITUD DE PRESTAMO FONDO DE EMPLEADO SOLCRECER	
			FECHA SOLICITUD <input type="text" value="19/10/2022"/>
NOMBRES:	<input type="text" value="XXXXXXXXXX"/>	CARGO:	<input type="text" value="XXXX"/>
APELLIDOS:	<input type="text" value="XXXXXXXXXX"/>	EXT:	
CEDULA No.:	<input type="text" value="XXXXXXXX"/>		
FECHA DE INGRESO ÚLTIMO CONTRATO.	<input type="text" value="XXXXXXXX"/>		
VALOR PRESTAMO	<input type="text" value="XXXXXXX"/>		
FORMA DE PAGO	<input type="text" value="XXXXXXXX"/>		
No. CUENTA DE AHORRO	<input type="text" value="XXXXXXXX"/>		
NOTA: AUTORIZO AL FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER A LA CONSULTA Y REPORTE DE LA CENTRAL DE RIESGO DE DATA CREDITO			
FIRMA _____ cc.No. _____		 Huella índice derecho	
OBSERVACIONES RECURSOS HUMANOS:			
PRESTACIONES: Primas _____ Vacaciones _____ Cesantías _____ TOTAL _____		DEUDAS CON: Empresa _____ Otros _____ TOTAL _____	
OBSERVACIONES FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER:			
VERIFICACION DE SALDOS			
AHORRO	DEUDA PRESTAMOS	DEUDA LIBRANZA	APORTE MENSUAL
\$0	\$0	\$0	\$0
MONTO APROBADO <input type="text"/>		OBSERVACIONES	
COMITÉ DE CREDITO			
_____ Analista 1	_____ Analista 2		
NO APROBADO - CAUSAL:			
Presidente: De conformidad con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, autorizo expresamente como titular de los datos personales, en especial los de carácter privados y sensibles, que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de FONSO LCRECER, siendo tratado con la finalidad de mantener, desarrollar y controlar la presente relación contractual y con base a la política de tratamiento, a la cual podré tener acceso vía correo electrónico y página web. De igual modo, declaro haber sido informado de que puedo ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre mis datos, mediante escrito dirigido a FONSO LCRECER a la dirección de correo electrónico: Solcrecer@gmail.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la dirección kilómetro 14 vía Ciénega Hotel IROTAMA de la ciudad de Santa Marta.			

Fuente: Suministrado por el Fondo de Empleados Solcrecer.

13.2 Formato de autorización de descuento en el Fondo de Empleados Solcrecer

AUTORIZACIÓN DESCUENTO SOBRE SALARIOS Y OTROS		 FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER Nit: 900.701.061-2
		FECHA: 19/10/2022
NOMBRE	XXXXXXXXXX	XXXXXX
		XXXXXX
CONSTANCIA DE RECIBO Y AUTORIZACIÓN		
<p>Acepto el cargo realizado por la Empresa por el valor arriba señalado. Autorizo expresamente a la empresa para que me descuenta de mis salarios, en la forma arriba indicada, este valor. La autorizo, así mismo, para que compense, una vez terminado mi contrato de trabajo por cualquier causa, el saldo insoluto del cargo señalado con cualquier suma de dinero que me pueda corresponder como liquidación final de prestaciones sociales, salarios, descansos, indemnizaciones y en general, de toda acreencia laboral a mi favor.</p>		
firma del trabajador		

cc.No.	Huella indice derecho	

Fuente: Suministrado por el Fondo de Empleados Solcrecer.

13.3 Formato de Liquidación de crédito en el Fondo de Empleados Solcrecer

LIQUIDACIÓN DE CREDITO



**FONDO DE EMPLEADOS
SOLCRECER**
Nit: 900.701.061-2

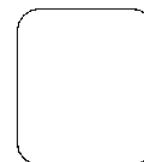
FECHA: 19/10/2022

NOMBRE: XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX

Valor del préstamo u obligación financiera	\$	1.276.752
Tasa mensual de interés que generará la obligación		1,80%
Valor de la cuota mensual	\$	200.000
Valor de la cuota quincenal		

Numero de la cuota	Valor total de la cuota	Valor que abona a intereses	Valor que abona a capital	Saldo de Capital después del abono
				\$ 1.276.752,00
1	\$ 200.000	\$ 22.981,54	\$ 177.018	\$ 1.099.734
2	\$ 200.000	\$ 19.795,20	\$ 180.205	\$ 919.529
3	\$ 200.000	\$ 16.551,52	\$ 183.448	\$ 736.080
4	\$ 200.000	\$ 13.249,44	\$ 186.751	\$ 549.330
5	\$ 200.000	\$ 9.887,93	\$ 190.112	\$ 359.218
6	\$ 200.000	\$ 6.465,92	\$ 193.534	\$ 165.684
7	\$ 168.666	\$ 2.982,30	\$ 165.684	-

Totales	\$ 1.368.666	\$ 91.914	\$ 1.276.752	
VALOR TRANSFERENCIA	\$ 8.000			
TOTAL DEUDA	\$ 1.376.666			



FIRMA DEL EMPLEADO

CEDULA:

Huella indice derecho

De conformidad con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, autorizo expresamente como titular de los datos personales, en especial los de carácter privados y sensibles, que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de FONSOLOCRECER, siendo tratados con la finalidad de mantener, desarrollar y controlar la presente relación contractual y con base a la política de tratamiento, a la cual podré tener acceso vía correo electrónico y página web.

De igual modo, declaro haber sido informado de que puedo ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre mis datos, mediante escrito dirigido a FONSOLOCRECER a la dirección de correo electrónico: Solcrecer@gmail.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercer, o mediante correo ordinario remitido a la dirección kilómetro 14 vía Ciénega Hotel IROTAMA de la ciudad de Santa Marta.

Fuente: Suministrado por el Fondo de Empleados Solcrecer

13.4 Formato de pagare utilizado en el Fondo de Empleados Solcrecer

Pagaré N°. _____

Lugar y fecha de celebración del contrato: SANTA MARTA _____

Valor \$ _____ Ciudad y dirección donde se efectuará el pago _____ Mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N°. _____ De _____, y _____, mayor de edad, identificado con la cédula de Presente documento, manifestamos que suscribimos un pagaré que se regirá por las siguientes cláusulas: PRIMERA. Objeto. Por virtud del presente título valor pagaremos incondicionalmente, a la orden de _____ o a quien represente sus derechos, en la ciudad y dirección indicados, en las fechas de amortización por cuotas señaladas en la cláusula segunda de este mismo pagaré, la suma de \$ _____ más los intereses señalados en la cláusula tercera de este documento. SEGUNDA. Plazo. Pagaremos la suma indicada en la cláusula anterior mediante cuotas mensuales sucesivas correspondientes cada una a la cantidad de \$ _____. El primer pago se efectuará el (fecha) y las demás cuotas serán canceladas (fecha) TERCERA. Intereses. Sobre _____% sobre el capital o su saldo insoluto. En caso de mora reconoceremos intereses iguales al _____%. CUARTA. Cláusula aclaratoria. El tenedor podrá declarar insubsistentes los plazos de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo y exigir su pago inmediato, judicial o extrajudicialmente, en los siguientes casos: a) Cuando los deudores incumplan una cualquiera de las obligaciones derivadas del presente documento, y b) Cuando se inicien cualquier trámite de liquidación de alguno de los deudores, ya sea de liquidación privada, judicial, obligatoria o administrativa, a menos que el otro o los otros deudores solidarios ofrezcan garantías suficientes de que seguirán atendiendo cumplidamente las obligaciones derivadas de este pagaré.

Deudores

BENEFICIARIO

CARTA DE INSTRUCCIONES ANEXA A PAGARÉ

CON ESPACIOS EN BLANCO

_____ y _____ identificados con la cédula de ciudadanía N°. _____ de _____, N°. _____ de _____, autorizamos a _____ quien se identifica con la cédula de ciudadanía N° _____ de _____ para que, haciendo uso de las facultades conferidas por el artículo 622 del Código de Comercio, llene los espacios que se han dejado en blanco en el pagaré N° _____ adjunto, para lo cual deberá ceñirse a las siguientes instrucciones (1):

1. El monto será igual al valor de todas las obligaciones exigibles que a cargo nuestro y en favor de _____ existan al momento de ser llenados los espacios.
2. Los espacios en blanco se llenarán cuando ocurra una cualquiera de las siguientes circunstancias: Incumplimiento en los pagos, despido del trabajo.
3. La fecha será aquella en que se llenen los espacios dejados en blanco.

Firmado en la ciudad de Santa Marta los (fecha) _____ (...).

Partes: _____

MINUTA DE CARTA DE INSTRUCCIONES ANEXA AL PAGARÉ

Para legalizar el préstamo lo único que deben hacer los deudores es firmar el pagare y la carta de instrucciones, el resto se hace o se llena si hay necesidad de demandarlos.

1. El pagaré debe contener:

- a) La firma de los suscriptores.
- b) Un número que lo identifique.
- c) La orden incondicional de pagar una suma de dinero.

2. La carta de instrucciones debe contener:

- a) Las mismas firmas que aparecen en el pagaré.
- b) La fecha en que se otorga.
- c) La indicación de servir de guía para el diligenciamiento del documento a llenar, debiendo éste identificarse por su número.
- d) La forma y eventos en que será llenado el pagaré.

3. Cuando el título sea suscrito por personas jurídicas, ha de tenerse presente que si su representante obra limitado en sus funciones por una determinada cuantía, requerirá de la autorización del órgano social competente según estatutos. Igualmente, debe darse especial aplicación a la identidad de firmas en el pagaré y las instrucciones, evitando así complicaciones dentro de un eventual proceso.

Fuente: Suministrado por el Fondo de Empleados Solcrecer.

13.5 Soporte de Contabilización del préstamo brindado al asociado

	FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER NIT. 900701061 Km 14 Via Cienaga, Hotel Irotama 4380600 ext. 12676	COMPROBANTE DE CAUSACION No: 02 - 0000007738 Fecha: 2022/10/20
--	---	---

Corte: 2022/10/20 - Fecha: 2022/10/20 - Hora de Impresión: 05:03 PM - Página: 1 de 1

COMPROBANTE DE CAUSACION No: 02-0000007738		Fecha : 2022/10/20
Unidad de Negocio: Local		
Proveedor :	1047479790	
Nombre :	PEREZ RODRIGUEZ VANESA PAOLA	Tasa de Cambio: 0.0000
Por Concepto: PRESTAMO OTORGADO 20/10/2022		

Cuenta	AUX/CCO/TER/C/P	Descripción	Débito	Crédito
13809501	1047479790	PRESTAMO OTORGADO 20/10/2022	1,300,000.00	0.00
13809501	1047479790	INTERESES	52,437.00	0.00
13809501	1047479790	VALOR TRANSFERENCIA	5,000.00	0.00
13809501	1047479790	ABONO FONDO	3,000.00	0.00
13809501	1047479790	RECOGE DEUDA PRESTAMO	0.00	241,248.00
41502001	1047479790	INTERESES	0.00	52,437.00
42950501	1047479790	VALOR TRANSFERENCIA	0.00	5,000.00
42950503	1047479790	ABONO FONDO	0.00	3,000.00
23359502	1047479790	ND 7738 2022/10/20	0.00	1,058,752.00
Totales			1,360,437.00	1,360,437.00

Elaboró: meusechi Revisó: _____ Aprobó: _____

Fuente: Suministrado por el Fondo de Empleados Solcrecer.

13.6 Formato de Constancia de Recibido del préstamo en el Fondo de Empleados Solcrecer.

CONSTANCIA DE RECIBIDO



FONDO DE EMPLEADOS
SOLCRECER
N.º: 900.701.061-2

FECHA: 19/10/2022

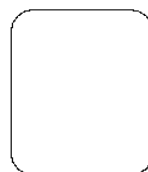
YO **XXXXXX** Identificada con cedula No. **XXXXX**
 Solicito un préstamo por la suma de **XXXXX**
 Los cuales cancelare en cuotas descontadas de mi salario por valor de: **XXXXX**
 1ra Quincena **XXXXX**
 2da Quincena **XXXXX**

En caso de vencimiento de contrato laboral, autorizo me sea descontado de mis prestaciones sociales a que tenga derecho. Además me comprometo a pagar intereses según liquidación adjunta y el valor de \$2.000 por concepto del cheque girado a mi favor.

Cta. Ahorros N° (DAVVIENDA)	116500131457
Valor Transferencia	XXXXXX
Fecha Transferencia	19 DE OCTUBRE DE 2022

Recibí conforme (Socio):

cc.No.



Huella índice derecho

De conformidad con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, autorizo expresamente como titular de los datos personales, en especial los de carácter privados y sensibles, que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de FONSOLOGRECER, siendo tratados con la finalidad de mantener, desarrollar y controlar la presente relación contractual y con base a la política de tratamiento, a la cual podré tener acceso vía correo electrónico y página web.
 De igual modo, declaro haber sido informado de que puedo ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre mis datos, mediante escrito dirigido a FONSOLOGRECER a la dirección de correo electrónico: Solcrecer@gmail.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la dirección kilómetro 14 vía Ciénega Hotel IROTAMA de la ciudad de Santa María.

Fuente: Suministrado por el Fondo de Empleados Solcrecer.

13.7 Tabla 2. de Liquidación para crédito estudiantil.

LIQUIDACIÓN DE CREDITO					
FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER			FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER		
FECHA			CEDULA		
NOMBRE:					
Valor del préstamo u obligación financiera			\$ 5,000,000		
Tasa mensual de interés que generará la obligación			1.40%		
Valor de la cuota mensual			\$ 250,000		
Valor de la cuota quincenal					
(notas: todos estos valores que se muestran a continuación se generan automáticamente con solo colocar los datos de las celdas azules anteriores; sin embargo, solo si el crédito es a más de 36 cuotas, habrá que insertar más filas para completar el número de cuotas totales y en todas ellas copiar las formulas respectivas)					
Numero de la cuota	Valor total de la cuota	Valor que abona a intereses	Valor que abona a capital	Saldo de Capital después del abono	
				\$ 5,000,000.00	
1	\$ 250,000	\$ 70,000.00	\$ 180,000	\$	4,820,000
2	\$ 250,000	\$ 67,480.00	\$ 182,520	\$	4,637,480
3	\$ 250,000	\$ 64,924.72	\$ 185,075	\$	4,452,405
4	\$ 250,000	\$ 62,333.67	\$ 187,666	\$	4,264,738
5	\$ 250,000	\$ 59,706.34	\$ 190,294	\$	4,074,445
6	\$ 250,000	\$ 57,042.23	\$ 192,958	\$	3,881,487
7	\$ 250,000	\$ 54,340.82	\$ 195,659	\$	3,685,828
8	\$ 250,000	\$ 51,601.59	\$ 198,398	\$	3,487,429
9	\$ 250,000	\$ 48,824.01	\$ 201,176	\$	3,286,253
10	\$ 250,000	\$ 46,007.55	\$ 203,992	\$	3,082,261
11	\$ 250,000	\$ 43,151.65	\$ 206,848	\$	2,875,413
12	\$ 250,000	\$ 40,255.78	\$ 209,744	\$	2,665,668
13	\$ 250,000	\$ 37,319.36	\$ 212,681	\$	2,452,988
14	\$ 250,000	\$ 34,341.83	\$ 215,658	\$	2,237,330
15	\$ 250,000	\$ 31,322.61	\$ 218,677	\$	2,018,652
16	\$ 250,000	\$ 28,261.13	\$ 221,739	\$	1,796,913
17	\$ 250,000	\$ 25,156.79	\$ 224,843	\$	1,572,070
18	\$ 250,000	\$ 22,008.98	\$ 227,991	\$	1,344,079
19	\$ 250,000	\$ 18,817.11	\$ 231,183	\$	1,112,896
20	\$ 250,000	\$ 15,580.55	\$ 234,419	\$	878,477
21	\$ 250,000	\$ 12,298.67	\$ 237,701	\$	640,775
22	\$ 250,000	\$ 8,970.86	\$ 241,029	\$	399,746
23	\$ 250,000	\$ 5,596.45	\$ 244,404	\$	155,343
24	\$ 157,517	\$ 2,174.80	\$ 155,343	\$	-
TOTALES		\$ 5,907,517	\$ 907,517	\$ 5,000,000	
VALOR CHEQUE		\$ 8,000			
TOTAL DEUDA		\$ 5,915,517			
FIRMA DEL EMPLEADO			<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 80px; margin: 0 auto;"></div>		
CEDULA:					

13.8 Tabla 3. de Liquidación para mejoramiento de vivienda.

LIQUIDACIÓN DE CREDITO				
FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER			FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER	
FECHA			CEDULA	
NOMBRE:				
Valor del préstamo u obligación financiera			\$	10,000,000
Tasa mensual de interés que generará la obligación				1.20%
Valor de la cuota mensual			\$	500,000
Valor de la cuota quincenal				
<i>(notas: todos estos valores que se muestran a continuación se generan automáticamente con solo colocar los datos de las celdas azules anteriores; sin embargo, solo si el crédito es a más de 36 cuotas, habrá que insertar más filas para completar el numero de cuotas totales y en todas ellas copiar las formulas respectivas)</i>				
Numero de la cuota	Valor total de la cuota	Valor que abona a intereses	Valor que abona a capital	Saldo de Capital después del abono
				\$ 10,000,000.00
1	\$ 500,000	\$ 120,000.00	\$ 380,000	\$ 9,620,000
2	\$ 500,000	\$ 115,440.00	\$ 384,560	\$ 9,235,440
3	\$ 500,000	\$ 110,825.28	\$ 389,175	\$ 8,846,265
4	\$ 500,000	\$ 106,155.18	\$ 393,845	\$ 8,452,420
5	\$ 500,000	\$ 101,429.05	\$ 398,571	\$ 8,053,850
6	\$ 500,000	\$ 96,646.19	\$ 403,354	\$ 7,650,496
7	\$ 500,000	\$ 91,805.95	\$ 408,194	\$ 7,242,302
8	\$ 500,000	\$ 86,907.62	\$ 413,092	\$ 6,829,209
9	\$ 500,000	\$ 81,950.51	\$ 418,049	\$ 6,411,160
10	\$ 500,000	\$ 76,933.92	\$ 423,066	\$ 5,988,094
11	\$ 500,000	\$ 71,857.12	\$ 428,143	\$ 5,559,951
12	\$ 500,000	\$ 66,719.41	\$ 433,281	\$ 5,126,670
13	\$ 500,000	\$ 61,520.04	\$ 438,480	\$ 4,688,190
14	\$ 500,000	\$ 56,258.28	\$ 443,742	\$ 4,244,449
15	\$ 500,000	\$ 50,933.38	\$ 449,067	\$ 3,795,382
16	\$ 500,000	\$ 45,544.58	\$ 454,455	\$ 3,340,927
17	\$ 500,000	\$ 40,091.12	\$ 459,909	\$ 2,881,018
18	\$ 500,000	\$ 34,572.21	\$ 465,428	\$ 2,415,590
19	\$ 500,000	\$ 28,987.08	\$ 471,013	\$ 1,944,577
20	\$ 500,000	\$ 23,334.92	\$ 476,665	\$ 1,467,912
21	\$ 500,000	\$ 17,614.94	\$ 482,385	\$ 985,527
22	\$ 500,000	\$ 11,826.32	\$ 488,174	\$ 497,353
23	\$ 500,000	\$ 5,968.24	\$ 494,032	\$ 3,321
24	\$ 3,361	\$ 39.86	\$ 3,321	\$ -

TOTALES \$ 11,503,361 \$ 1,503,361 \$ 10,000,000
 VALOR CHEQUE \$ 8,000
 TOTAL DEUDA \$ 11,511,361

FIRMA DEL EMPLEADO
 CEDULA:



13.9 Encuesta de nuevas líneas y procesos del fondo de empleados SOLCRECER.**ENCUESTA DE NUEVAS LÍNEAS Y PROCESOS DEL FONDO DE EMPLEADOS****SOLCRECER**

Fecha de realización _____ Área donde labora _____

Esta encuesta se realiza con la finalidad de conocer los intereses que presentan los asociados al fondo de empleados SOLCRECER de la ciudad de santa marta de acuerdo a sus necesidades, para así poder tomar estrategias de mejora continua en las nuevas líneas y procesos de aseguramiento de la entidad

14. ¿Que lo motiva a usted a realizar créditos con el fondo?

- a) La necesidad
- b) Porcentaje bajo de interés
- c) Mayores beneficios que en entidades bancarias
- d) No me motiva generar créditos

15. ¿Se encuentra usted a gusto con los servicios que le presta el fondo?

- a) Si
- b) No

16. ¿Se encuentra a gusto con las tasas de interés que manejan en los créditos de libre inversión?

- a) Si
- b) No
- c) Muy poco

17. ¿Qué tipo de créditos le interesa más?

- a) Educativos
- b) Mejoramiento de vivienda
- c) Crédito de turismo
- d) Otros usos

18. ¿Pagaría usted un seguro deudor que pueda respaldar los créditos realizados?

- a) SI
- b) No

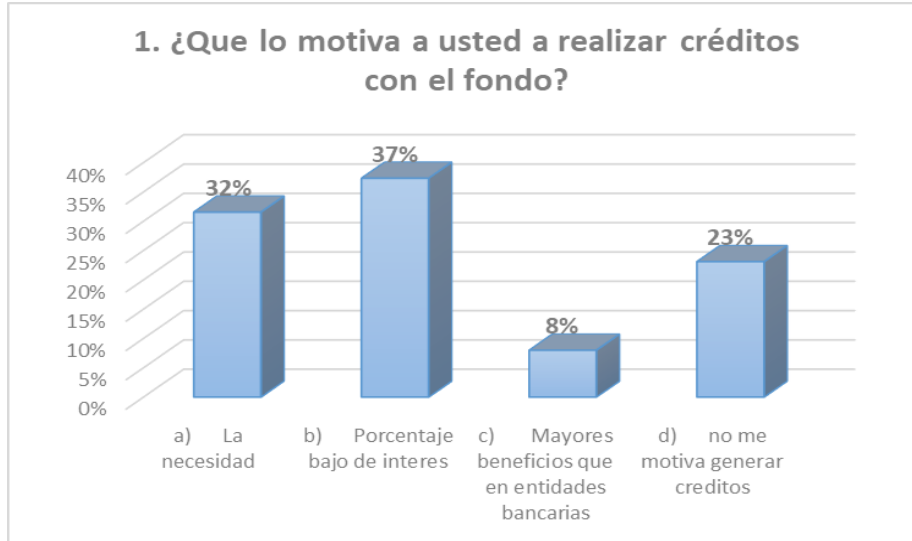
Fuente: Elaboración Propia- Encuesta de satisfacción a asociados del fondo de empleados Solcrecer

13.10 Tabulación nueva líneas y procesos del fondo de empleados SOLCRECER

ENCUESTA DE NUEVAS LÍNEAS Y PROCESOS DEL FONDO DE EMPLEADOS SOLCRECER				
PREGUNTAS		RESPUESTAS	PERSONAS	%
			225	100%
1	¿Que lo motiva a usted a realizar créditos con el fondo?	a) La necesidad	71	32%
		b) Porcentaje bajo de interes	84	37%
		c) Mayores beneficios que en entidades bancarias	18	8%
		d) no me motiva generar creditos	52	23%
			225	100%
2	¿Se encuentra usted a gusto con los servicios que le presta el fondo?	a) si	117	52%
		b) no	43	19%
			225	100%
3	¿se encuentra a gusto con las tasas de interés que manejan en los créditos	a) Si	154	68%
		b) No	39	17%
		c) Muy poco	32	14%
			225	100%
4	¿Qué tipo de créditos le interesa más?	a) Educativos	110	49%
		b) Mejoramiento de vivienda	78	35%
		c) credito de turismo	15	7%
		d) Otros Usos	22	10%
			225	100%
5	¿Pagaría usted un seguro deudor que pueda respaldar los creditos realizados?	a) Si	163	72%
		b) No	62	28%

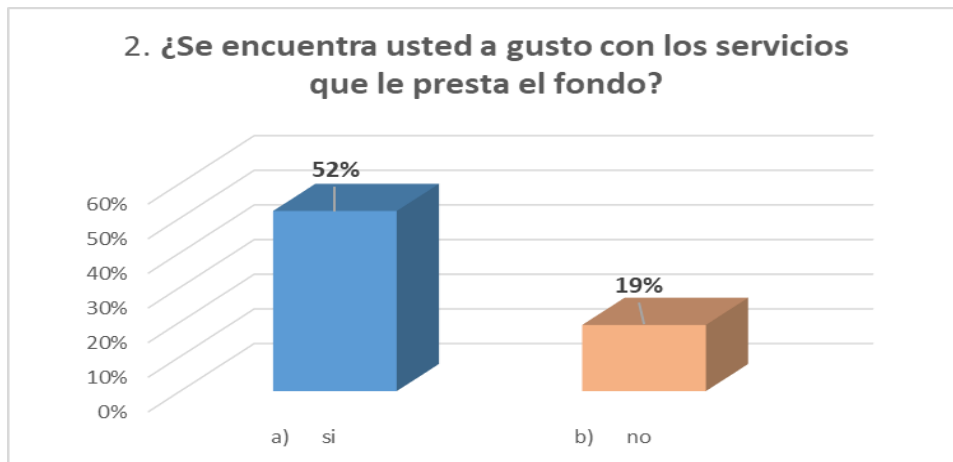
Fuente: Elaboración Propia- Tabulación de Encuesta de satisfacción a asociados del fondo de empleados Solcrecer

13.11 Grafico 2. ¿Que lo motiva a usted a realizar créditos con el fondo?



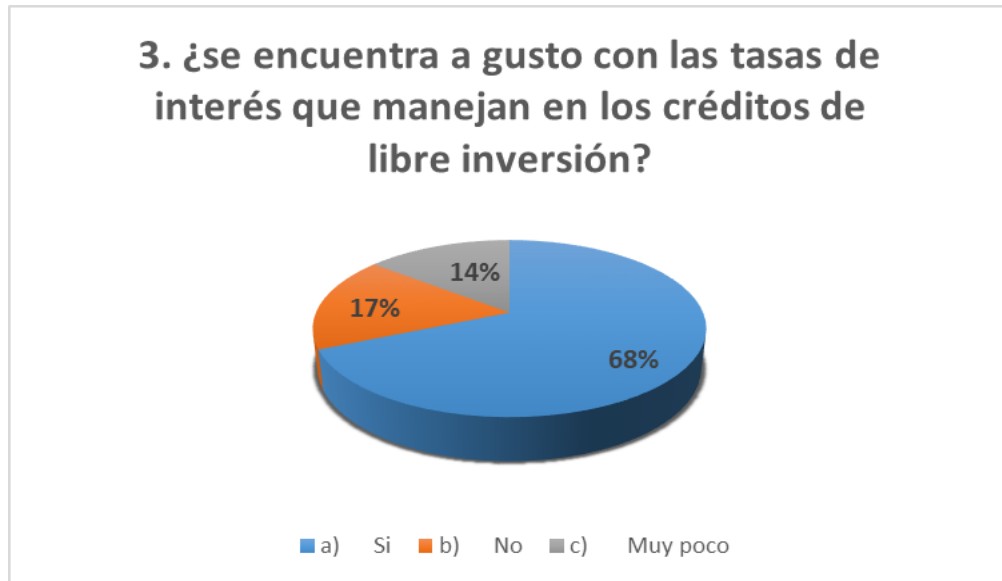
Fuente: Elaboración Propia

13.12 Grafico 3. ¿Se encuentra a gusto con los servicios que presta el fondo?



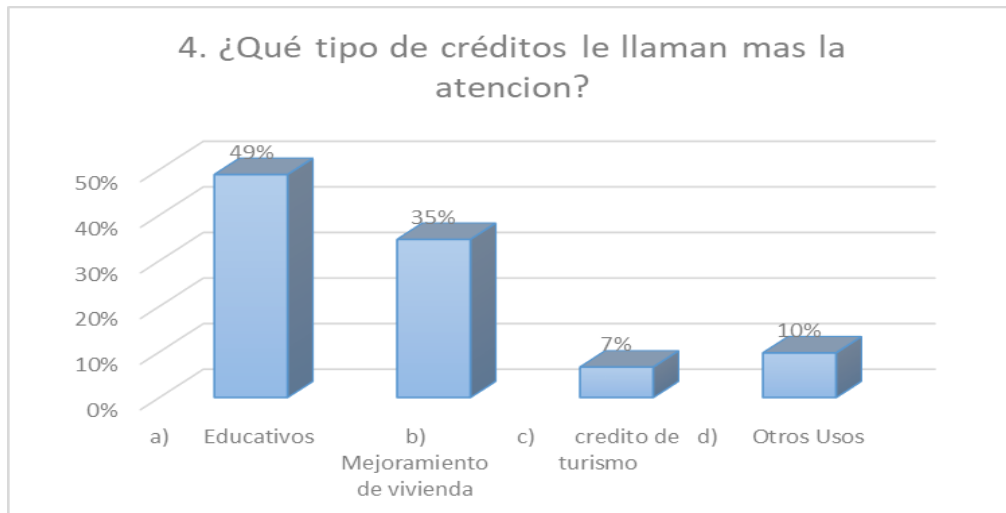
Fuente: Elaboración Propia

13.13 Grafico 4. ¿Se encuentra a gusto con las tasas de interés que manejan en los créditos de libre inversión?



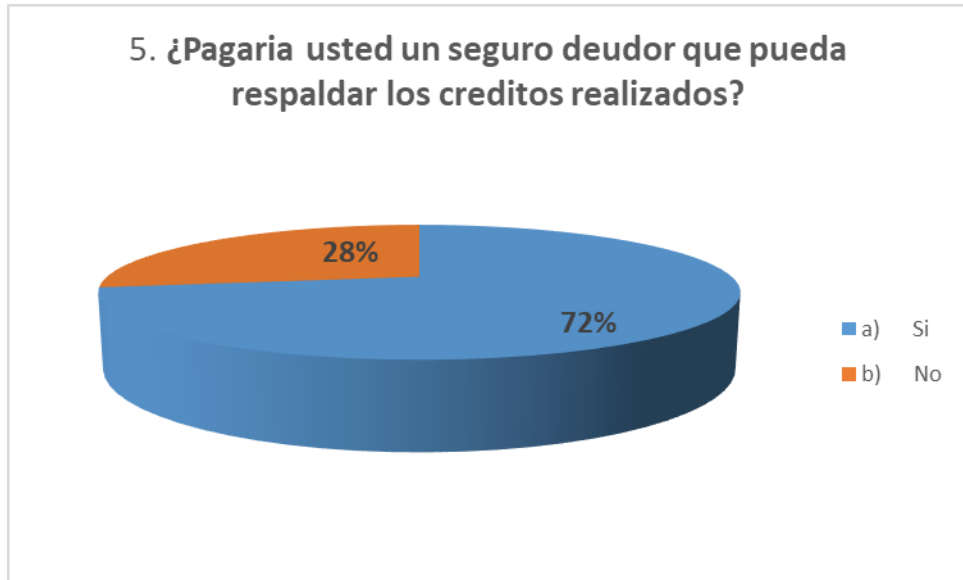
Fuente: Elaboración Propia

13.14 Grafico 5. ¿Qué tipo de créditos le llaman más la atención?



Fuente: Elaboración Propia

13.15 Grafico 6. ¿pagaría usted un seguro deudor que pueda respaldar los créditos realizados?



Fuente: Elaboración Propia

19. Listado de Referencias

- Actualícese (2016) <https://actualicese.com/fondo-de-empleados-generalidades/>
- Banco Colpatría Scotiabank Colpatría <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/credito#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20es%20un%20pr%C3%A9stamo,el%20acreedor%20y%20el%20deudor>
- Bancolombia. (2022). Recuperado de <https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>.
- Fondo de empleados claro Colombia. (2022). Recuperado de <https://fecc.online/index.php/home/credito>.
- Fondo de empleados grupo éxito PRESENTE. (2022). Recuperado de <https://www.presente.com.co/credito>.
- Fondo de empleados Colsubsidio. (2022). Recuperado de <https://www.fecolsubsidio.com/credito.html>.
- Departamento Administrativo de Función Pública. (7 de julio de 1989). Artículo 2 (Decreto 1481 de 1989).
- Departamento Administrativo de Función Pública. (7 de julio de 1989). Artículo 22 (Decreto 1481 de 1989).
- Lisandro Serrano Spoerer, El Seguro de crédito (editorial jurídica de Chile, 1970) https://books.google.com.co/books?id=1dSL8Ak4rUkC&pg=PA41&dq=definicion+de+credito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigqt_lqN75AhW4VTABHRQMBHsQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=true
- Equipo BLOG Grupo Cajamar. (2021). La importancia del seguro de crédito. Recuperado de <https://blog.grupocajamar.com/la-importancia-del-seguro-de-credito>

- Banco BBVA. (2022). Recuperado de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/los-seguros-cuantos-tipos-existen-y-cuanto-cuestan>

- Barboza Burgos, C.M (2015) Análisis de la gestión de crédito en el Fondo de Empleados de Servicios Portuarios y Operaciones Logísticas. (Trabajo de Grado Especialización, Universidad de Cartagena) Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2730/MONOGRAFIA%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTION%20DE%20CREDITO%20EN%20EL%20FONDO%20DE%20EMPLEADOS%20DE%20SERVICIOS%20PORTUARIOS%20Y%20O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez Pasiminio, R.J(2008) Diagnostico Financiero del Sector Fondo de Empleados con Actividades Financieras en la ciudad de Cartagena de Indias Durante los periodos 2004-2007. (Trabajo de grado, posgrado, Universidad Tecnológica de Bolívar) Recuperado de https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1787/0049887_organized.pdf?sequence=6&isAllowed=y