

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA EN EL FONDO DE
EMPLEADOS DEL GRUPO SANTAMARÍA**

TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MIGUEL ANGEL CARDONA LOPEZ

MEDELLÍN

2023

Tabla de contenido

Contenido

Resumen	1
1. Introducción	2
1.1 Presentación de la organización	2
1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica	4
<i>Organigrama del FEGS</i>	6
2. Desarrollo del proceso de práctica	8
<i>Flujograma</i>	9
<i>Flujograma</i>	11
<i>Flujograma</i>	13
<i>Flujograma</i>	14
2.2 Acciones del practicante	15
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica	17
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual	20
3.3 Sobre las acciones del practicante	24
4. Recomendaciones	26
4.2 A los procesos de práctica	26
5. Referencias	27

Resumen

Este documento tiene el fin de presentar la experiencia de práctica llevada a cabo en el Fondo de Empleados del Grupo Santamaría (FEGS) y su impacto en el bienestar económico de los asociados. Durante la práctica, se participó en procesos para brindar servicios financieros accesibles y de calidad a los trabajadores, comprendiendo la importancia de evaluar cuidadosamente la capacidad de pago de los asociados y considerar su situación financiera de manera integral para la toma adecuada de decisiones en la aprobación de créditos. El practicante desarrolló habilidades de comunicación efectiva y atención al cliente, aprendiendo a escuchar las necesidades y preocupaciones de los asociados, lo que generó confianza en cada interacción. También se adquirieron habilidades administrativas, como el desarrollo de estados de cuenta y la afiliación de asociados en el *software* OPA “Sistema utilizado por el FEGS para tratar todos los procesos financieros y contables”, además de indexar archivos en un sistema de gestión documental. A lo largo de la práctica, el practicante identificó algunas falencias, como la falta de concentración en ciertas actividades y la organización del

ambiente de trabajo cuando había muchas tareas por realizar. Sin embargo, se logró convertir estas falencias en cualidades al trabajar en mejorarlas y encontrar soluciones más eficientes, como el uso de Excel para evitar errores en el proceso de afiliación. La experiencia en el FECS permitió comprender la importancia del trabajo en equipo y la colaboración entre diferentes áreas y departamentos. Se valoró la retroalimentación tanto de los clientes como del personal interno para identificar oportunidades de mejora. Además de realizar algunas recomendaciones al FECS para optimizar los procesos y garantizar una experiencia de práctica enriquecedora y significativa para los demás practicantes.

1. Introducción

1.1 Presentación de la organización

En el año 1975, dos hermanos con una visión empresarial decidieron establecer una compañía llamada Inversiones H y H Ltda. ubicada en la región de Urabá, Colombia. Posteriormente, mediante una fusión exitosa, surgió Agrícola Santamaría S.A., la cual tras un arduo trabajo y adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado, se conoce actualmente como Grupo Santamaría. Su actividad principal se centra en la producción de banano de calidad para exportación. Además, la organización tiene planes de expandirse hacia el sector inmobiliario (Grupo Santamaría, 2023).

Grupo Santamaría se ha especializado en la producción de banano de alta calidad, lo que le ha permitido posicionarse como una de las empresas más competitivas en el sector bananero de Colombia. Cada año, cosechan 6.8 millones de racimos de banano, que son transportados desde las fincas hasta las plantas empacadoras. Después de un riguroso proceso de selección, el banano se procesa, etiqueta y empaqueta en cajas de 20 kilogramos para su envío a diferentes destinos internacionales como Estados Unidos, Canadá y varios países de Europa. Durante el año 2021, el grupo fortaleció sus indicadores productivos y registró un volumen de 7.33 millones de cajas de banano (Grupo Santamaría, 2023).

La organización cuenta con 22 fincas ubicadas en los municipios de Carepa, Apartadó y Turbo, cubriendo tanto el mercado interno colombiano como el mercado internacional a través de la comercializadora UNIBÁN. Esto ha generado aproximadamente 2.200 empleos en la ciudad de Medellín y la región de Urabá, tanto en las operaciones agrícolas como en el personal administrativo.

Grupo Santamaría forma parte de uno de los gremios más importantes del país y se suma a los esfuerzos de otros productores de banano que buscan ser cada vez más competitivos y rentables. Su objetivo es mejorar continuamente su productividad regional para equipararse a otras regiones y satisfacer las demandas de mercados cada vez más exigentes (Grupo Santamaría, 2023).

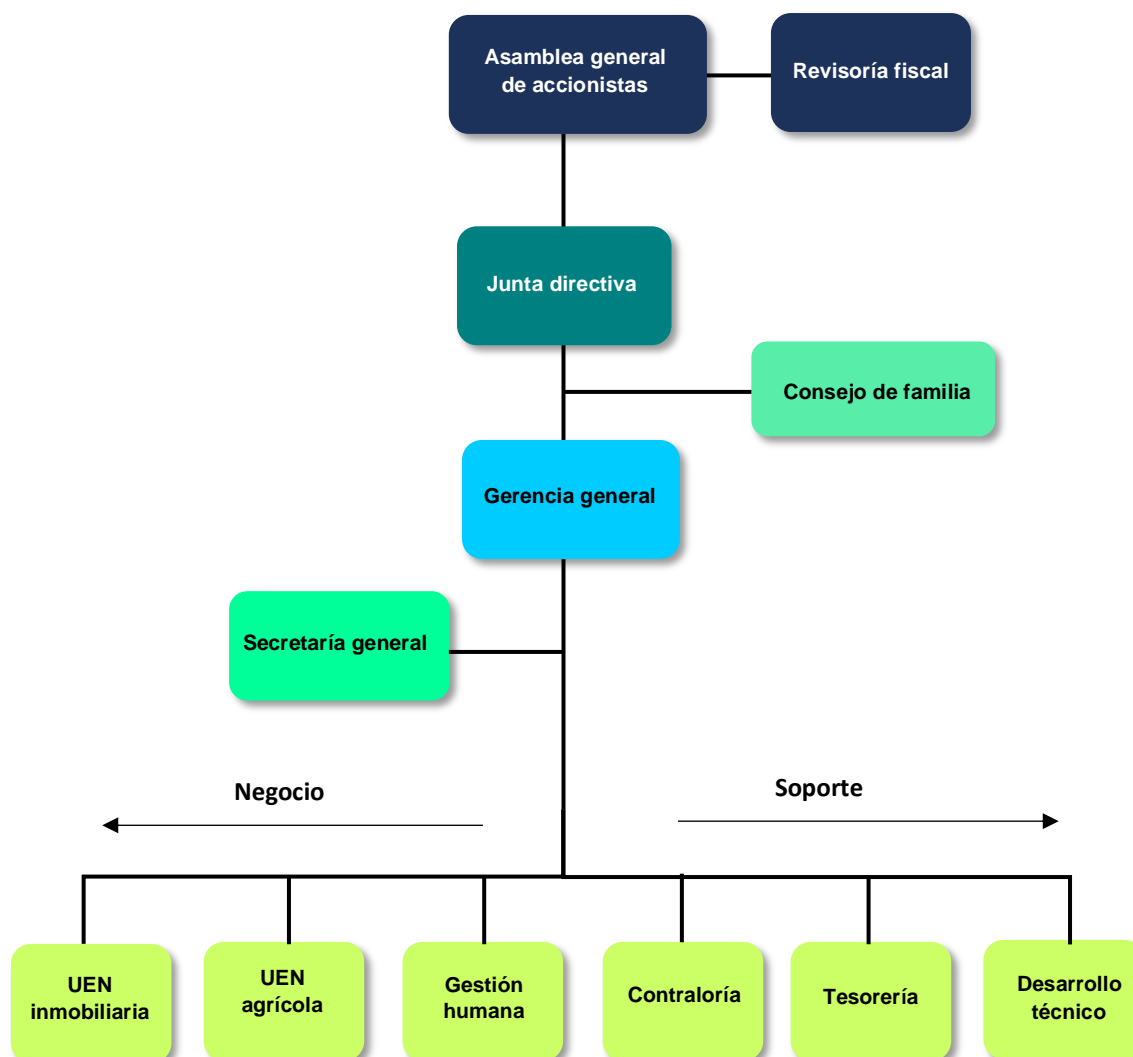
Además, la organización tiene un código de buen gobierno corporativo que enfatiza las políticas de buen manejo y una administración transparente. Estos principios se aplican a su funcionamiento y en particular, a las normas ambientales relacionadas con la industria bananera, lo que permite un desarrollo sostenible de la empresa.

En 2017, se estableció una unidad estratégica de negocio agrícola enfocada en mejorar la productividad del cultivo de banano en la región de Urabá, así como en explorar alternativas de diversificación agrícola, como el cultivo de cacao, palma aceitera y ganadería. Dado que en el Urabá Antioqueño existen más de un millón de hectáreas disponibles para la agricultura y áreas de reconversión productiva, la empresa cree en un futuro prometedor para la región y está dispuesta a asumir el desafío, con la convicción de contribuir al equilibrio social y al respeto por los recursos que la región ofrece diariamente (Grupo Santamaría, 2023).

En la actualidad, Grupo Santamaría cultiva 2.812 hectáreas de banano, utilizando diferentes clones adaptados a las condiciones locales, y también tiene 350 hectáreas destinadas a la ganadería de pastoreo. Además, tienen planes de cultivar cacao y palma aceitera, ya que son los cultivos más prometedores de la región. Asimismo, esperan continuar creciendo en los próximos años para satisfacer la demanda tanto nacional como internacional del mercado (Grupo Santamaría, 2023).

El siguiente organigrama representa la estructura jerárquica del Grupo Santamaría. Muestra los distintos departamentos y sus relaciones de autoridad y comunicación:

Figura 1

Organigrama Grupo Santamaría

Nota. Adaptado de *Organigrama Grupo Santamaría*, de Arboleda Cadavid, C, 2021.¹

1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

Dentro de la organización se encuentra el Fondo de Empleados del Grupo Santamaría (FEGS). Fue creado en septiembre de 1998, por tiempo indefinido, como una entidad

¹ Arboleda Cadavid, C, (2021). *MANUAL DE PROCESOS CONTABLES EN EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO SANTAMARÍA*. Trabajo de grado no publicado. Universidad católica Luis Amigo

privada sin fines de lucro perteneciente al sector solidario. Fue fundado por la iniciativa de algunos directivos visionarios que brindaron su apoyo para la creación del proyecto, estas personas hicieron conocer el valor de la asociatividad y sus beneficios para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Actualmente, el Fondo cuenta con más de 2.200 afiliados entre Urabá y Medellín, lo que refleja el crecimiento y la importancia de la organización en la comunidad. (Creación, Razón Social, Objeto, Domicilio y Gobierno Corporativo, 2021).

Creada con personería jurídica, registro y cámara de comercio de Urabá. Cuenta con una sede de operaciones en la ciudad de Medellín, está ubicado en la carrera 43 A #19-17, oficina 232, y su ámbito de operaciones es en todo el territorio de la República de Colombia, dentro del cual puede establecer o suprimir sucursales, agencias y corresponsalías.

Actualmente, el Fondo cuenta con 6 trabajadores con contrato de trabajo a término indefinido y 2 practicantes que brinda la empresa Grupo Santamaría, los cuales están distribuidos de la siguiente forma, en su sede principal (Apartadó) se encuentran 4: 1 auxiliar de créditos, 1 auxiliar administrativo, 1 analista comercial y el practicante de Apartadó.

También cuenta con 4 trabajadores en la ciudad de Medellín, la Gerente, la Contadora, la analista administrativa y el practicante de Medellín. A su vez, el FEGS se encuentra vigilado por la Superintendencia de la Economía Solidaria y clasificado en el segundo nivel de supervisión. A continuación, se presenta la misión y la visión:

Misión

Somos un equipo humano calificado que busca mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y su familia, a través de la variedad de servicios que ofrecemos. Así mismo, fomentamos la cultura del ahorro y ofrecemos tasas de crédito competitivas, que brindan excelente rentabilidad y la posibilidad de conceder múltiples beneficios para el asociado. (FEGS, 2023).

Visión

El Fondo de Empleados Grupo Santamaría, dentro de su proceso de fortalecimiento administrativo, operativo y financiero, seguirá siendo una de las mejores entidades solidarias que mejor impacta en la región del Urabá Antioqueño, el bienestar de sus asociados por la calidad y variedad de sus servicios. (FEGS, 2023).

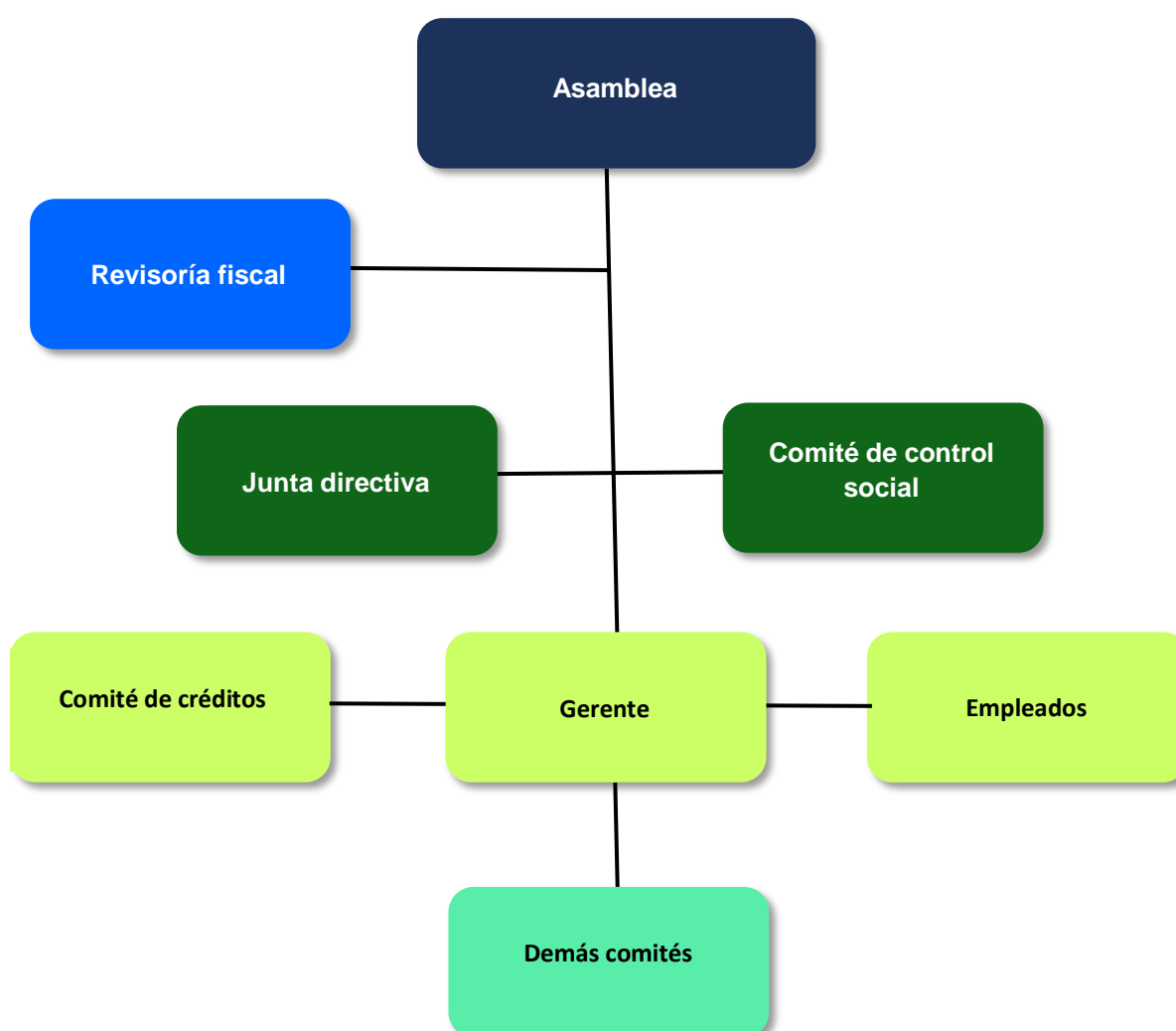
Asimismo, en los casos previstos por la ley y los estatutos, este Fondo está constituido legalmente mediante la resolución 260 del 15 de septiembre de 1998, otorgado por el Dancoop, hoy Superintendencia de Economía Solidaria (Creación, Razón Social, Objeto, Domicilio y Gobierno Corporativo, 2021). Dicho Fondo funciona independiente de la

empresa como una organización adjunta al Grupo Santamaría; de manera que se presta un servicio para todos los asociados pertenecientes a la compañía.

El siguiente organigrama representa la estructura jerárquica del Fondo de Empleados del Grupo Santamaría. Dicho organigrama muestra los distintos departamentos y sus relaciones de autoridad y comunicación.

Figura 2

Organigrama del FECS



Nota. Adaptado de Organigrama Fegs, de Arboleda Cadavid, C, 2021.²

El FEGS se encarga de recibir aportes periódicos de dinero o ingresos de los asociados. Estos aportes se utilizan para financiar su funcionamiento y respaldar sus operaciones. Además, el Fondo brinda servicios de crédito, servicios de vivienda y otros, para ofrecer apoyo económico a los asociados por parte de la organización. Para lograr el objetivo general, cuenta con recursos provenientes de las contribuciones de cada uno de sus asociados. Es importante destacar que cuando un trabajador se afilia al Fondo, elige la cuota que debe ser entre el 1 y el 10% del salario devengado, el cual se le descontara de forma catorcenal de su nómina.

Como se mencionó anteriormente, el FEGS ofrece una amplia variedad de servicios, que van desde diferentes tipos de ahorro hasta distintos tipos de crédito para los trabajadores. En primer lugar, se encuentran los ahorros obligatorios, que se dividen entre un ahorro permanente equivalente al 60% de dicho aporte, y uno ordinario que corresponde al 40%. Estos ahorros tienen una tasa de interés del 6% EA dicha tasa tiene una revalorización de aportes IPC, en general, la revalorización se aplica al valor promedio de la cuenta de aportes durante el año.

Asimismo, se encuentran los ahorros voluntarios, entre los cuales destaca el ahorro a la vista, que se utiliza principalmente para planificar vacaciones u otros eventos y está disponible para cualquier ocasión o momento en que el colaborador lo necesite. El ahorro a la vista comienza con un monto mínimo de \$10.000, el cual se descuenta de la nómina del trabajador de forma catorcenal. Además, este ahorro cuenta con una tasa de interés permanente del 4% EA.

Por otro lado, está el ahorro vacacional, este tipo de ahorro se usa cuando los trabajadores salen de vacaciones. De manera que les proporciona un respaldo económico durante el período de descanso, ya que muchas veces, al no encontrarse trabajando, se quedan sin dinero. El monto mínimo para realizar este ahorro es de \$3.000 catorcenales, y tiene una tasa de interés permanente del 5% EA.

De manera similar, existe el ahorro programado o navideño, que se realiza para finales de año. Este ahorro tiene un monto mínimo de \$10.000 catorcenales, y la tasa de interés es establecida por la junta directiva. También se ofrecen otros tipos de ahorro, como el de vivienda, que se utiliza para modificaciones, construcción o compra de viviendas por parte de los asociados. Para este tipo de ahorro se requiere un monto mínimo de \$10.000 catorcenales, y la tasa de interés es determinada por la junta directiva.

² Arboleda Cadavid, C, (2021). MANUAL DE PROCESOS CONTABLES EN EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO SANTAMARÍA. Trabajo de grado no publicado. Universidad católica Luis Amigo

En cuanto a los créditos, se ofrecen varias líneas para ayudar a los asociados a alcanzar sus objetivos, metas y sueños. Para solicitar un crédito se toma en cuenta la antigüedad del asociado, el monto máximo disponible y el plazo de pago. Por añadidura, uno de los créditos más relevantes y solicitados por los colaboradores es el crédito de libre inversión o Rapi. Para solicitar este crédito, solo es necesario contar con tres veces los ahorros obligatorios y tener una cuenta de ahorro obligatorio. El plazo máximo para pagar el crédito es de 5 años, equivalente a 130 catorcenos, y tiene una tasa de interés permanente del 1% nominal mensual.

También existe el crédito Rota, el cual tiene un monto máximo de \$500.000. Este crédito solo se puede solicitar una vez se haya pagado la primera cuota obligatoria del ahorro obligatorio, y tiene una tasa de interés del 1.50% nominal mensual, la tasa para este crédito es permanente. El plazo máximo para pagarlo es de 1 año, equivalente a 26 catorcenos. Además, se ofrecen otros tipos de créditos, como los destinados a novedades varias, vehículos, SOAT, compra de cartera, entre otros. Asimismo, el Fondo brinda servicios de bienestar social, siendo esto su enfoque principal: proporcionar una serie de servicios que mejoren la calidad de vida de todos y cada uno de los asociados y colaboradores de la compañía.

2. Desarrollo del proceso de práctica

2.1 Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante

Para empezar, hay que destacar el proceso de afiliación del empleado al Fondo; dicho procedimiento es uno de los más relevantes, sólo se puede llevar a cabo siempre y cuando se hayan realizado los trámites para la afiliación de cada asociado en la ciudad de Apartadó.

Este proceso consiste en formalizar los trabajadores como asociados del Fondo de Empleados, dándoles a conocer los derechos y deberes que tienen, al igual que todos sus beneficios. De esta forma, el proceso de afiliación inicia desde que entra el trabajador a la compañía. En primer lugar, se le explica al asociado qué es el Fondo de empleados y en qué consiste pertenecer a él, ya que al iniciar el contrato con la empresa se le da la opción de ingresar al mismo y de la misma forma aprovechar todos sus beneficios.

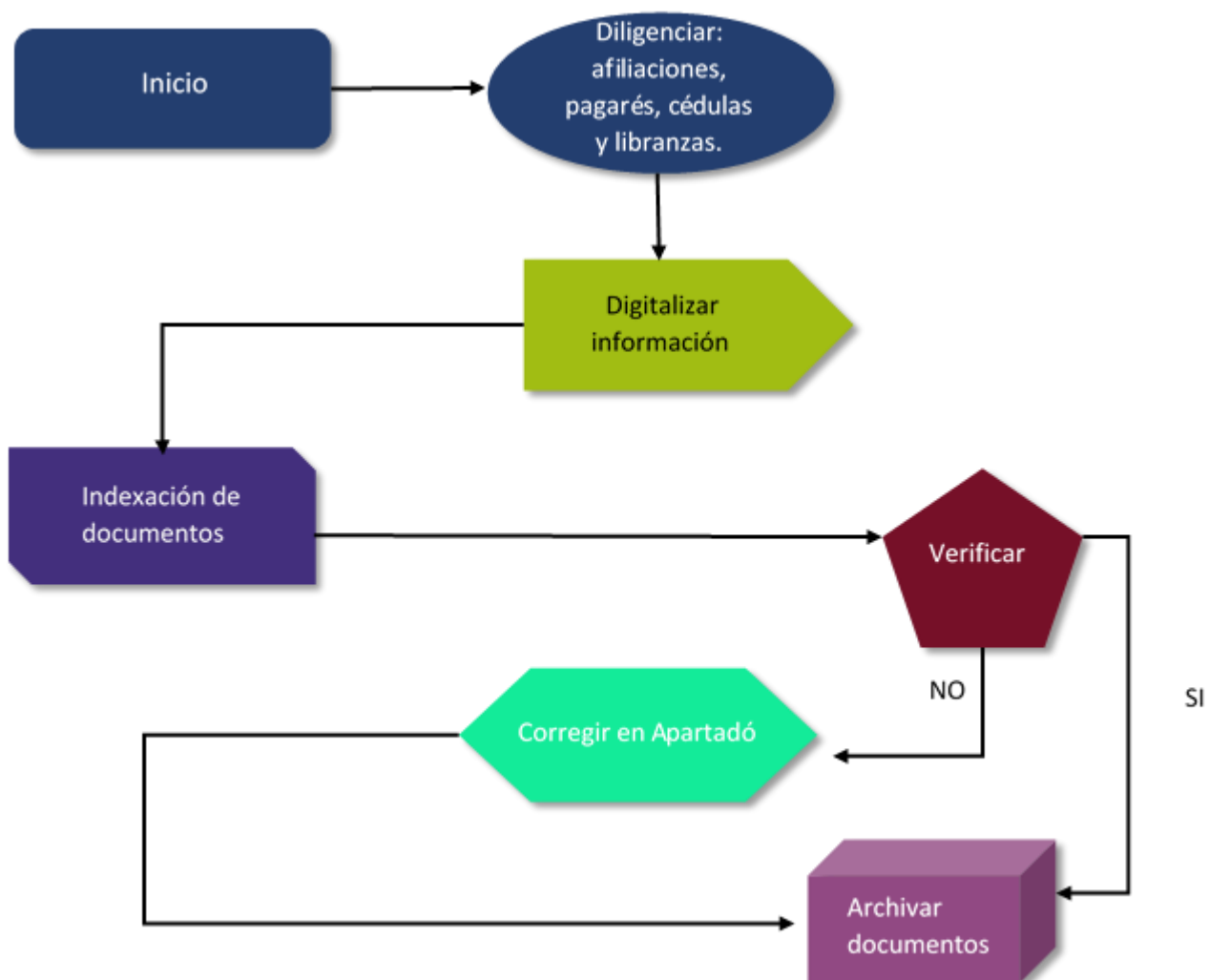
Asimismo, los colaboradores del Fondo de Empleados, ubicados en la sede de Apartadó después de proporcionar la inducción inicial, guían a cada asociado en la realización del procedimiento necesario. Este, implica el correcto diligenciamiento del formulario de afiliación. También es obligatorio llenar el pagaré y se solicita una copia de la cédula. Finalmente, el formulario llega a Medellín correctamente revisado y diligenciado, para que se pueda proceder a realizar la afiliación al *software* de ordenamientos profesionales automatizados o mejor conocido por sus siglas OPA. Cabe anotar que es el "Sistema utilizado por el FEGS para tratar todos los temas financieros y

contables” luego se activa conjuntamente a la nómina de la empresa y por último, se archiva en la carpeta de cada asociado.

El afiliar asociados al Fondo se hace importante, ya que estos son su sustento y son necesarios para la correcta operación; esto es posible porque los empleados por medio de los ahorros y los créditos generan liquidez para el Fondo, además de estabilidad económica y social a los asociados; es por esta razón que el Fondo está permanentemente generando afiliaciones de los trabajadores que son nuevos e ingresan a la organización. Para reflejar de una mejor manera este proceso se presenta el siguiente flujograma:

Figura 3

Flujograma



Nota. Adaptado de *Trámites para la afiliación de cada asociado*, de Villada Vallejo, K, 2016.³

Por su parte, el proceso de proyecciones de créditos inicia cuando el auxiliar de Apartadó recibe las solicitudes en la oficina. En algunos casos, las solicitudes llegan previamente diligenciadas desde las fincas, mientras que, en otras ocasiones, los asociados las completan en la oficina. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis preliminar para identificar posibles asociados que deben ser negados por diferentes razones como capacidad de endeudamiento, garantías, entre otros. Dividiéndose los casos entre aquellos que deben ser analizados por la Gerente y los que requieren los de la Contadora.

La Contadora recibe la documentación, consulta los registros de la central de riesgo y separa los créditos destinados para el análisis de la Gerente y los que deben ser analizados por ella. Por su parte, realiza una evaluación preliminar y una vez obtenidas las respuestas, clasifica los créditos aprobados y deja aparte aquellos que han sido negados, para indexarlos y archivarlos como tales a fin de mes.

A continuación, el practicante lleva a cabo la proyección de créditos para aquellos que han sido aprobados, considerando la información proporcionada por el estado de cuenta que muestra el nivel de endeudamiento del asociado, lo que permite seleccionar la garantía adecuada, determinar la cantidad de créditos que pueden ser refinanciados en ciertos casos y analizar los compromisos existentes en los créditos.

Luego, la auxiliar de Medellín revisa las proyecciones siguiendo los parámetros establecidos, tomando como referencia el estado de cuenta. Una vez organizadas las proyecciones, la Contadora divide los créditos según el banco que realizará el desembolso: Bancolombia y Banco de Bogotá. A continuación, la auxiliar contabiliza los créditos de cada uno de los bancos, siguiendo las cuentas correspondientes. Después, la auxiliar de Medellín organiza la papelería, anotando el monto a financiar en el reverso del crédito, y envía las proyecciones a la oficina de Apartadó para su entrega a los asociados. Además, se actualizan los archivos necesarios, como las cesantías, cambios de ahorros, casino y pignoración.

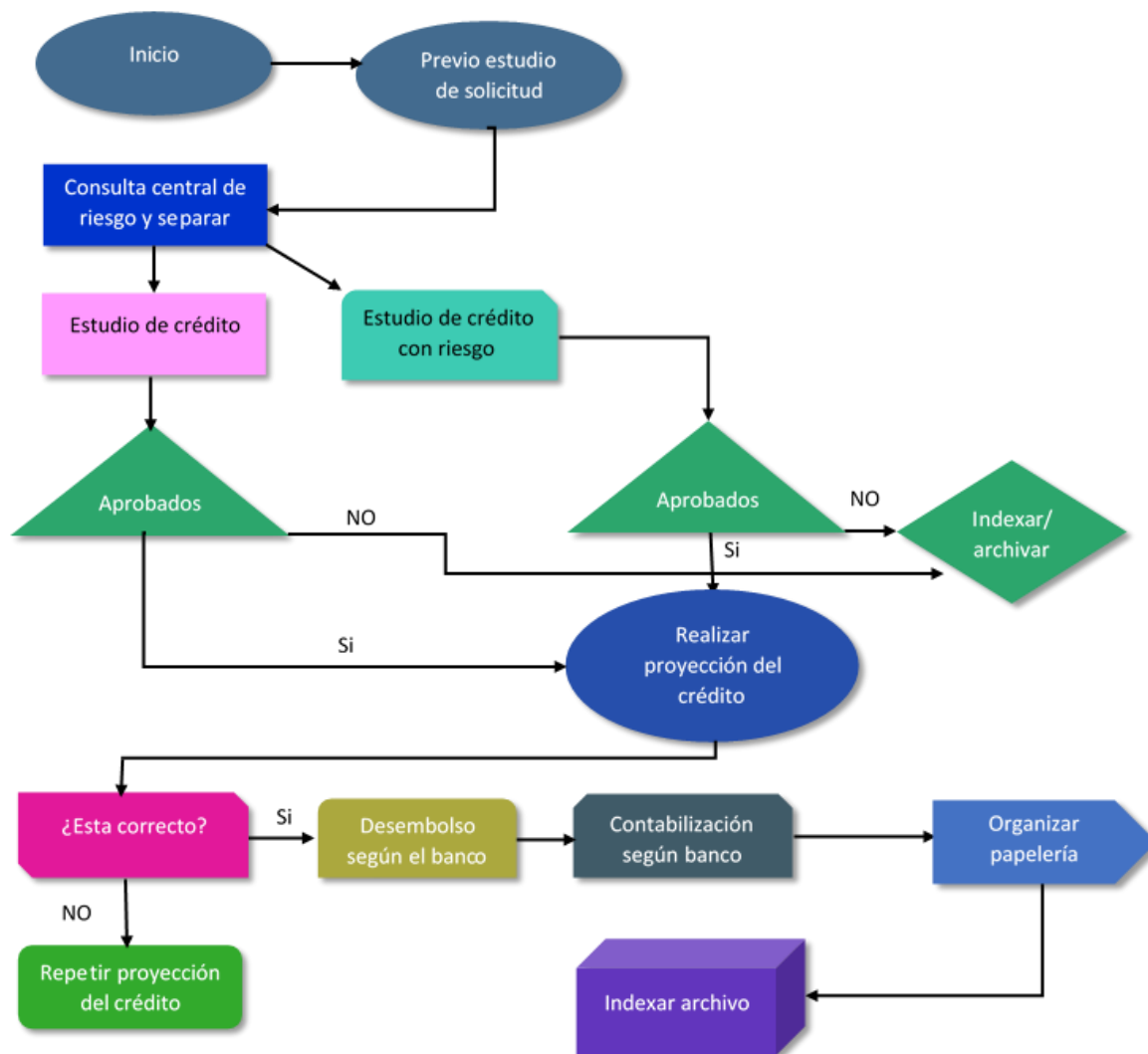
Asimismo, se indexan los créditos en el sistema OPADOC “*software* de gestión documental utilizado por el FECS para guardar y archivar documentos en formato digital” y guardar en la carpeta digital de cada asociado. Por último, se guardan los créditos y las cartas enviadas con los créditos en la respectiva carpeta que está dividida por el nombre de la finca en la que se encuentran actualmente.

³ Villada Vallejo, K, (2021). Manual de funciones y manual de procesos y procedimientos. Trabajo de grado no publicado. Funlam

Dicho proceso es esencial para garantizar la estabilidad financiera de la organización, la toma de decisiones adecuadas y oportunas, así como para brindar a los asociados acceso a financiamiento de manera transparente y confiable. Es una herramienta valiosa que beneficia tanto a la empresa como a sus colaboradores, fortaleciendo su relación y promoviendo el crecimiento mutuo. Este proceso se representa de la siguiente manera:

Figura 4

Flujograma



Nota. Adaptado de *solicitud de créditos*, de Villada Vallejo, K, 2016.⁴

Por otro lado, se encuentra el proceso de indexación de documentos, que se aplica a la mayoría de actividades que requieran documentación, como facturas, recibos del FEGS, entre otros. Estos comprobantes están organizados según los diferentes códigos

⁴ Villada Vallejo, K, (2021). Manual de funciones y manual de procesos y procedimientos. Trabajo de grado no publicado. Funlam

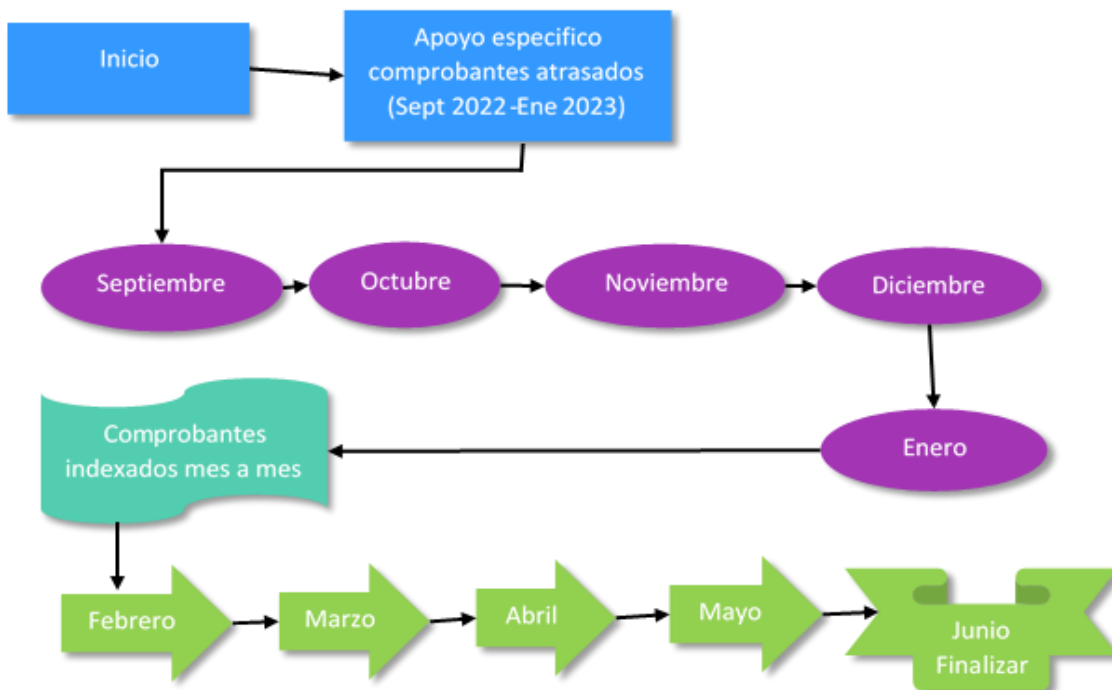
fuentes, que son: 01 para ingresos, 02 para egresos, 03 para causaciones, 05 para Bancos, 08 y 13 para nómina, 14 para ajuste de cartera, 15 para notas contables, 18 para liquidados y 22 para desembolso de créditos.

El principal objetivo de este proceso es establecer un respaldo de la contabilidad de la organización. En caso de desastres naturales, pérdidas físicas o incidentes inesperados, el Fondo puede recuperar fácilmente la información necesaria para mantener sus operaciones sin interrupciones significativas, por último, dicha documentación se indexa en el sistema empresarial, OPADOC.

En este sistema, la información se encuentra debidamente indexada, lo que da orden a la documentación y a los consecutivos contables de la empresa. Asimismo, los registros quedan claramente identificados, lo que facilita el seguimiento y control de las operaciones y transacciones realizadas por el Fondo de Empleados. De manera que, al tener la información contable indexada y disponible electrónicamente, los procesos internos se vuelven más eficientes y rápidos. Este proceso brinda un acceso ágil a la documentación que permite realizar consultas, análisis y reportes de manera oportuna y precisa.

Es un proceso de vital importancia para el Fondo, ya que asegura el resguardo y la disponibilidad de la información contable, garantiza el cumplimiento normativo, optimiza la eficiencia operativa y brinda una gestión organizada y controlada de la documentación financiera. Todo ello contribuye a la transparencia, confianza y buen funcionamiento, en beneficio de sus asociados y su estabilidad financiera. Dicho proceso se representa de la siguiente forma:

Figura 5

Flujograma

Para terminar, también estaba pendiente la organización del archivo del FEGS, ya que este mismo no se organizaba desde el año 2020. Esto, ocasionado por la pandemia. Por instrucciones de la Gerente, se emprendió la labor para establecer un sistema organizado y eficiente que permitiera acceder fácilmente a la información requerida y garantizara la integridad de los registros contables y documentación relevante.

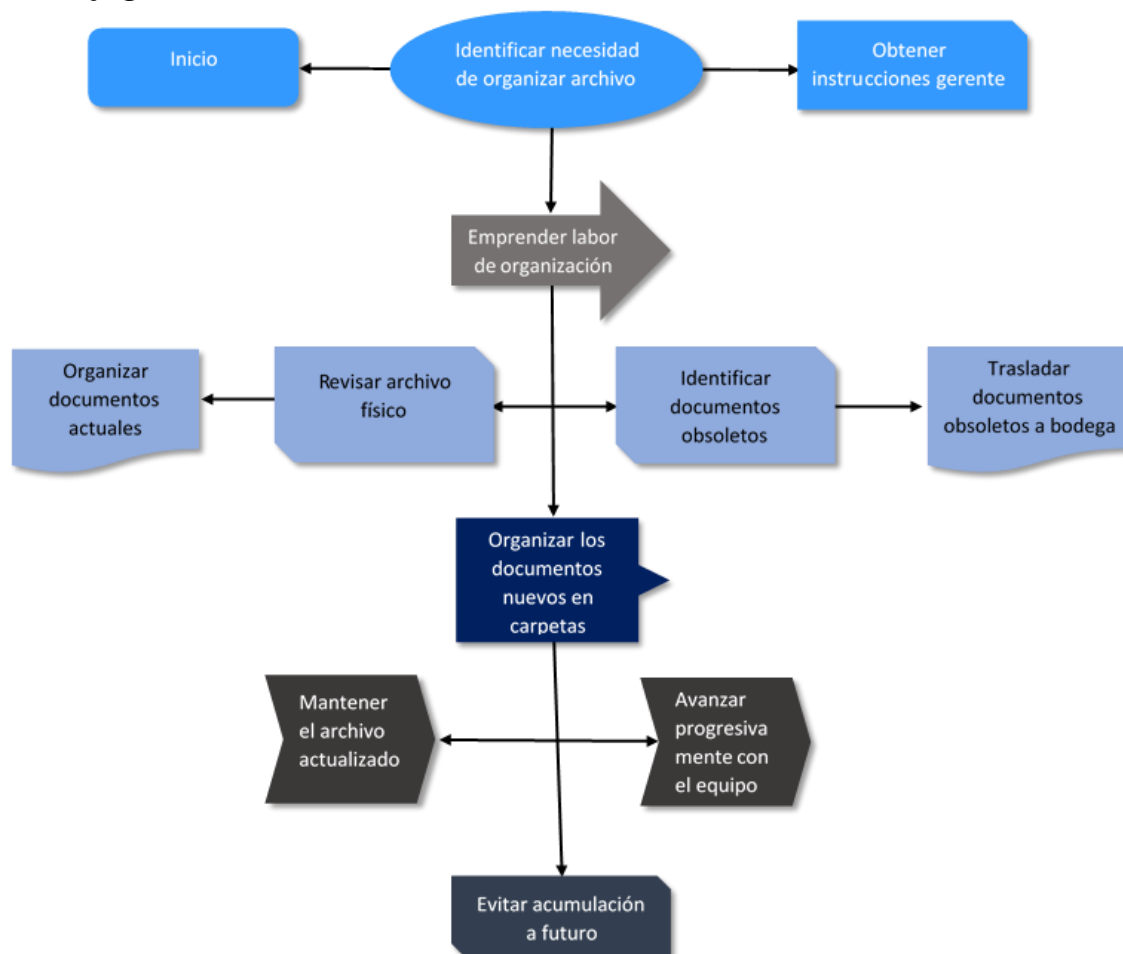
Inicialmente, el archivo albergaba una variedad de documentos físicos que databan de varios años atrás. Entre estos se encontraban consecutivos contables, liquidaciones y otros registros que ya habían perdido vigencia, pero que seguían ocupando espacio. Estos documentos se trasladaron a una bodega, en cajas, de manera que permitió liberar espacio valioso en el archivo y focalizar los esfuerzos en organizar los documentos más actuales y relevantes.

Durante este proceso, se encontraron varios documentos que ya no eran necesarios, como los pagarés, carpetas de asociados que habían abandonado el Fondo y liquidaciones de años anteriores. Su eliminación por parte del equipo del trabajo redujo la carga del archivo y facilitó la búsqueda de información importante. Cabe destacar, que los documentos ya estaban digitalizados e incorporados en el sistema de gestión documental del Fondo de Empleados, OPADOC, asegurando su preservación y fácil acceso en el futuro.

A pesar de algunos desafíos en cuanto a la cantidad de documentos a organizar, ya que como se ha dicho anteriormente databan de 3 años atrás, el compromiso y la dedicación del equipo permitieron avanzar progresivamente, mejorando significativamente el orden del archivo a medida que se avanzaba en el proceso. De manera que, para mantener el archivo organizado en el futuro, se pretende el compromiso de organizar cada documento y clasificarlo adecuadamente en su carpeta correspondiente. Este enfoque asegurará que el archivo permanezca actualizado y libre de acumulación de documentos que son innecesarios. De manera que el proceso para la organización del archivo se representa de la siguiente manera:

Figura 6

Flujograma



2.2 Acciones del practicante

El practicante se desempeñó en un cargo de auxiliar administrativo, de manera que participó en varios procesos que apoyan la operación del Fondo. Dichos procesos fueron los siguientes: en primera instancia, sirvió de apoyo para realizar afiliaciones de asociados al FEGS, además, realizó un proceso de indexación de documentos en un sistema documental que guardaba dicha información de consecutivos contables. En suma, apoyó el proceso para la realización de proyecciones de créditos que solicitaban los asociados y por último la organización del archivo del Fondo.

Se brindó apoyo al proceso de afiliaciones ingresando y diligenciando todos los días al sistema la información que se encontraba en la planilla de afiliación, este mismo debía realizar el paso a paso del proceso, que consistía en ingresar la información personal del asociado con datos como cédula, nombres, apellidos, fecha de nacimiento, información bancaria, dirección y teléfonos en el sistema OPA, que como se ha dicho en ocasiones anteriores es el sistema que el FEGS usa para elaborar y gestionar todo lo relacionado con la contabilidad. De esta manera, se ingresaba la información del asociado en el sistema y después se procedía a realizar el ingreso de las cuotas obligatorias y voluntarias de ahorro.

Cabe añadir, que semanalmente se realizaban un total de 20 afiliaciones aproximadamente, estas se dividían entre asociados nuevos (personas que ingresan nuevas a la compañía) y asociados de reingreso (colaboradores que ya estaban laborando, pero se habían tenido que retirar del Fondo por alguna razón) lo cual se podría calcular entre un total de unas 60 a 70 afiliaciones realizadas al mes. Es relevante decir que estas afiliaciones se realizaban al inicio de cada semana entre los días martes y miércoles, ya que los otros días se dejaba el espacio para la realización de otro tipo de procesos.

Por su parte, el practicante desempeñó diversas tareas en el proceso de indexación. En primer lugar, se encargó de asignar un número de consecutivo a las hojas que requerían ser indexadas en el sistema documental, con el fin de asegurar una organización adecuada de los documentos. Posteriormente, llevó a cabo el escaneo de los documentos, realizando una separación simultánea en el sistema de escaneo.

Cada documento escaneado fue dividido y etiquetado con el mismo número asignado previamente en la hoja correspondiente, de manera que dicho número se convirtió en el nombre del archivo PDF generado y guardado. Es relevante mencionar que se brindó apoyo específico en este proceso para indexar los comprobantes contables atrasados desde los meses de septiembre del 2022 hasta enero del 2023, después se indexaron los consecutivos mes a mes hasta finalizar la práctica.

Finalmente, se procedió a indexar los consecutivos contables en el sistema OPADOC, que es la plataforma utilizada por la organización para la digitalización y almacenamiento

de sus documentos. Este proceso se llevó a cabo ingresando al sistema OPA o *software* contable de la compañía y buscando el número de consecutivo en la sección de contabilidad. A continuación, se ingresó el documento escaneado correspondiente al número identificado tanto en el sistema como en el archivo PDF, y se procedió a guardar el proceso. Es importante destacar que se indexaron aproximadamente 600 consecutivos contables al mes, lo que equivale a un promedio semanal de entre 150 y 200 consecutivos, este proceso se abarcaba desde los días lunes a miércoles.

De igual forma, el practicante apoyó el proceso para la realización de proyecciones de créditos, el cual se llevaba a cabo después de que la auxiliar contable de la sede de Medellín realizara el análisis de los créditos. La información aprobada era brindada a la Contadora del Fondo, quien filtraba todos los créditos aprobados y enviaba el filtro al practicante para comenzar las proyecciones.

Para desarrollar dicho proceso, el practicante ingresaba a la plataforma de OPA, siguiendo la ruta créditos/liquidaciones/liquidación. Al hacer clic en liquidación, se desplegaba un formato en el cual se debían completar todos los campos necesarios para realizar la proyección de créditos. Dichos campos requerían ser diligenciados correctamente, incluyendo datos como la cédula del asociado, la línea de crédito solicitada y el tipo de crédito que se requería.

En este sentido, el practicante tenía la responsabilidad de seleccionar el tipo de garantía, que podía ser de tipo hipotecaria, libranza, prendaria o cesantías. Asimismo, se diligenciaban los datos del plazo para el crédito, que debían ser catorcenales, ya que esta era la modalidad de pago establecida por la organización.

Posteriormente, el practicante debía registrar la fecha de inicio del crédito siguiendo ciertas pautas como:

SITUACION	FECHA DE INICIO DEL CREDITO
Si la fecha del <i>software</i> es viernes de nómina	Dejar la misma fecha que arrastra el sistema
Si el crédito se va a refinanciar	La fecha de inicio será la de la próxima nómina
Si el crédito es nuevo	Fecha de inicio de las dos catorcenas siguientes a la nómina anterior
Si los descuentos catorcenales ya han sido reportados al departamento de nómina	Fecha de inicio del próximo viernes de pago
Si el asociado sale de vacaciones la catorcena anterior	Viernes 14 días después del próximo pago

Si el asociado ha salido de vacaciones la catorcena antepasada	El viernes del próximo pago
--	-----------------------------

Cabe destacar que hay asociados que ya tienen créditos realizados bajo una misma línea. En estos casos, el practicante debía reestructurarlos, sumándolos al crédito anterior y convirtiéndolos en uno solo y actualizado. Además, el practicante debía registrar las cuotas extras del crédito, cumpliendo con las políticas del Fondo, que permitían primas y aguinaldos como cuotas extras para cualquier línea de crédito, y cesantías solo para el crédito de casa. Finalmente, el practicante seleccionaba la opción "grabar y guardar" para que los compañeros del FEGS pudieran continuar con los siguientes procesos.

Por último, el practicante apoyó el proceso de organización del archivo del FEGS, este proceso se llevó a cabo utilizando la herramienta de Excel, y la verificación de los estados de cuenta de los asociados, lo que facilitó el ordenamiento alfabético de los documentos. Este proceso consistía en que el practicante debía revisar los estados de cuenta de los asociados para verificar que los asociados estuvieran o no afiliados al Fondo, y de esta manera, sacar las carpetas de los que ya estaban retirados, dichas carpetas debían ser organizadas en unas cajas y de ahí ser llevadas a la bodega donde se iban a guardar.

A partir de este proceso, el practicante procedió a clasificar los documentos de los asociados en orden alfabético y en su respectiva carpeta con el nombre del asociado, además, de poner dicha carpeta en el cajón con el nombre de la finca a la que pertenece. Las fincas también se organizaron alfabéticamente en cajones designados, lo que simplificó la ubicación de la información. Se hace relevante decir, que este proceso solo se realizaba los días lunes, ya que había otras funciones más importantes por realizar en la semana, por otro lado, se organizaban aproximadamente 100 carpetas semanales, lo que equivale a 400 carpetas aproximadamente al mes.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Con respecto al proceso que se lleva a cabo en el FEGS, se puede evidenciar que está estructurado debido a que existe una disposición organizada y planificada de todas las actividades involucradas. Esto significa que cada paso y tarea en el proceso está claramente definido, documentado y se sigue un conjunto de reglas o procedimientos establecidos. Estos procesos están establecidos en los manuales y cuentan con el apoyo y conocimiento de las colaboradoras y la Gerente del fondo. Esta estructura proporciona un marco sólido que permite a los trabajadores llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficiente y consistente, además, lo que se busca con dichas estructuras es que

todas las actividades del Fondo se realicen de manera adecuada y siguiendo las pautas establecidas.

Sin embargo, es importante destacar que en la sede de Apartadó ocurren problemas con el personal debido a que en ocasiones incumplen con sus responsabilidades, lo que ocasiona una gestión poco eficiente. Estos problemas pueden ser causados por diversas razones. Por ejemplo, es posible que la persona encargada de liderar las operaciones en esa sede pueda estar pasando por un proceso de desarrollar un mayor sentido de pertenencia, este es necesario para el puesto, y quizás podría beneficiarse de un refuerzo en las competencias requeridas para supervisar de manera más efectiva dichas operaciones.

Cabe destacar, que esta persona posee un amplio conocimiento y experiencia en la operación, sin embargo, se han observado ciertas deficiencias que afectan la ejecución de tareas en la sede de Apartadó. Estas deficiencias se han evidenciado, por ejemplo, en la gestión de plazos y prioridades, donde a veces se presentan retrasos en la entrega de procesos clave para la ejecución de demás actividades del Fondo. Asimismo, los demás colaboradores de dicha sede pueden presentar estas mismas deficiencias, lo que contribuye a generar cuellos de botella, ralentizar y afectar la eficacia de los procesos.

Dentro del contexto de la sede de Apartadó, algunos colaboradores a veces enfrentan dificultades en la ejecución de tareas que impactan la eficacia de los procesos, es relevante destacar la dificultad presentada a la hora de realizar la afiliación a los trabajadores en dicha sede. Esta dificultad en el proceso de afiliación se evidencia en su tendencia a olvidar u omitir información proporcionada durante la fase de inducción al asociado, lo que ocasiona que queden con dudas respecto a la forma en la que se llevan a cabo los procesos para realizar créditos, de cuánto es su capacidad de endeudamiento y plazos de tiempo.

Además, puede suceder que el asociado no comprenda adecuadamente la información presentada, lo que genera dudas que podrían haberse aclarado desde el principio para evitar estos retrocesos. Esto puede deberse a una presentación poco clara o a la falta de seguimiento. Por ejemplo, si la capacitación inicial es apresurada y no se fomenta la interacción para aclarar dudas, los asociados pueden sentirse perdidos más adelante. Por lo tanto, se vuelve imprescindible contar con una persona capacitada y hábil para gestionar y controlar, a fin de que el Fondo pueda brindar un servicio más eficiente y operar de manera efectiva. Asimismo, es importante capacitar a los trabajadores del fondo para que puedan ofrecer un servicio más efectivo.

Por otro lado, se hace relevante destacar que la líder del FECS implementaba un enfoque para la toma de decisiones basado en la búsqueda de apoyo, la consideración de opiniones y el involucramiento de sus trabajadores. Este enfoque se fundamentaba en el respaldo que ella poseía cuando tomaba dichas opiniones dentro de la

organización, así como en el reconocimiento de las habilidades de sus trabajadores para la toma de decisiones. De esta manera, se aseguraba contar siempre con un respaldo sólido al llevar a cabo las operaciones. Además, este enfoque, respaldado por su posición en la organización y la valoración de las habilidades de sus trabajadores, garantizaba un apoyo continuo en la ejecución de los procedimientos llevados a cabo y la correcta dirección estratégica del Fondo.

Asimismo, la líder o Gerente del Fondo de Empleados se destaca por su empoderamiento y su enfoque en el direccionamiento estratégico de la organización, a través de la toma de decisiones efectiva. Posee habilidades sociales sobresalientes como lo son una comunicación efectiva, empatía, escucha activa, habilidades de negociación, influencia y persuasión. De igual manera, su amplia experiencia y profundo conocimiento en el área y del FEGS generan una notable confianza tanto entre los asociados, los trabajadores y la organización en su conjunto. Estas habilidades le permiten interactuar y comunicarse de manera efectiva con su equipo y con otras personas. Además, su amplio conocimiento y experiencia en el fondo de empleados permite generar credibilidad al FEGS y mantener un entorno favorable tanto para los asociados como para el crecimiento y éxito general de la organización.

Como se mencionaba anteriormente, el equipo de trabajo enfrenta algunas falencias, especialmente en el punto de atención principal, Apartadó, lo que es relevante, ya que es el lugar donde se concentra la mayoría de los asociados de la organización. Abordar y mejorar estas deficiencias es crucial para optimizar la experiencia y la eficacia en el servicio ofrecido por la organización ya que por ser el lugar principal de la operación es clave. Por otro lado, algunos asociados presentaban constantes quejas. La principal razón era que no se les aprobaba los créditos, estas quejas se presentaban seguido, y los trabajadores del Fondo tenían que volver a explicar en repetidas ocasiones las razones por las cuales no era posible realizar los créditos, cabe aclarar que esto se explicaba desde la inducción.

Estas razones incluían la falta de capacidad de endeudamiento para realizar el préstamo, superaban el monto máximo permitido para el préstamo, no contar con las garantías necesarias para aprobar el crédito, entre otras. En suma, la distancia entre Medellín y Apartadó generaba que se presentaran estos problemas en la coordinación de los procesos. A pesar de esto, algunos de los trabajadores del Fondo muestran disposición, conocimiento y experiencia necesarios para solventar estas deficiencias.

En cuanto a los aspectos positivos del FEGS se puede evidenciar que se tiene:

- **Una estructura organizada y definida:** los procesos están organizados y estructurados de manera clara, lo que facilita su implementación y ejecución.

- **Manuales establecidos:** los procesos cuentan con manuales que sirven como guía para los trabajadores, lo que asegura una uniformidad en la forma de llevar a cabo las actividades.
- **Conocimiento y apoyo de las trabajadoras y la Gerente en Medellín:** Permite respaldo y ayuda a brindar confianza y apoyo a los asociados y demás trabajadores del FEGS a la hora de ejecutar los procesos.
- **Trabajadores con potencial de mejora:** Algunos trabajadores muestran disposición, conocimiento y experiencia, lo que les brinda un buen punto de partida para abordar las deficiencias identificadas en el proceso. Este compromiso inicial proporciona una base para futuras mejoras en la eficiencia operativa.
- **Trabajadores comprometidos:** algunos de los trabajadores muestran un compromiso por mejorar su rendimiento y ofrecer un servicio de mayor calidad a los asociados del Fondo, a pesar de las deficiencias identificadas en el proceso.

En cuanto a los aspectos por mejorar que se encuentran podemos evidenciar los siguientes:

- **Deficiencias en la sede de Apartadó:** existen vacíos y deficiencias en la gestión de esta sede, ya que algunos trabajadores pueden incumplir con el tiempo y plazo de sus responsabilidades, lo que puede afectar el adecuado desarrollo de los procesos.
- **Comunicación deficiente:** la comunicación entre la sede de Apartadó y Medellín puede presentar fallas, cabe aclarar que no son los canales de comunicación que se utilizan, ya que el Fondo cuenta con varias formas de comunicarse entre sus diferentes sedes por ejemplo, vía correo electrónico, *Skype*, *WhatsApp* y muchos otros más. Sin embargo, puede que se deba, en gran parte, a la forma en cómo llega el mensaje. Por ejemplo, la Gerente del Fondo indicaba las funciones y actividades a los trabajadores en Apartadó, pero estos procesos se ejecutaban en plazos incorrectos o no se gestionaban adecuadamente. Esta situación complica la supervisión de las actividades y puede generar malentendidos, que a su vez, resultan en quejas por parte de los asociados.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

Para empezar, la implementación y gestión de procesos organizacionales es un aspecto crucial para lograr la eficiencia y efectividad, Este enfoque se basa en la identificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos internos de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos estratégicos.

En el campo de la gestión de procesos, se han realizado varios aportes que han contribuido al desarrollo de diferentes perspectivas teóricas y prácticas importantes. En este contexto, la gestión por procesos se puede definir como una metodología que busca mejorar la eficiencia y eficacia de una organización a través de la identificación, estructuración, descripción, seguimiento y mejora de los procesos que la componen. Además, la gestión por procesos implica una reorganización de los flujos de trabajo de la organización, con el fin de dar una atención y respuesta única que va dirigida tanto a incrementar la satisfacción de los usuarios como a ayudar a facilitar las actividades al talento humano (Universidad de Cantabria, 2016). Por otro lado, autores como Hammer y Champy (1994) introdujeron el concepto de reingeniería de procesos, que implica un rediseño radical y fundamental de los procesos existentes para lograr mejoras significativas en el rendimiento de la organización.

Por su parte, el proceso de implementación y gestión de procesos organizacionales se compone de tres elementos clave: factores clave para una implementación exitosa, roles y responsabilidades en la gestión de procesos, y el monitoreo, control y mejora de los procesos.

En primer lugar, para lograr una implementación exitosa de los procesos, es fundamental considerar los factores clave que pueden influir en el éxito o fracaso del proyecto. Algunos de estos factores clave incluyen el apoyo y liderazgo continuo de los directivos de la empresa hacia la implantación del sistema de gestión, la divulgación y alineación de la organización en torno a la estrategia, la comunicación efectiva, la implementación de programas de incentivos económicos y compensación para los empleados basados en el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, y la definición de iniciativas estratégicas alineadas con la organización para el desarrollo del proceso (Universidad EAN, 2009). Es relevante tener en cuenta que cada organización es única y puede enfrentar desafíos específicos durante la implementación, por lo que es esencial adaptar los enfoques a las circunstancias particulares.

En el caso del FEGS, se pueden identificar los retrasos en la entrega de procesos clave en la sede de Apartadó. Esto se relaciona con el anterior enunciado, ya que la gestión efectiva de plazos y prioridades es esencial para el éxito de cualquier proceso. Asimismo, la falta de seguimiento adecuado y la falta de estándares claros pueden contribuir a estos problemas.

En segundo lugar, la gestión de procesos requiere definir claramente los roles y responsabilidades de los miembros de la organización. Como señala Hammer (2007), es esencial designar y delegar personas que se encarguen de procesos, que sean responsables y garanticen la ejecución adecuada de los procesos asignados. Estos propietarios de procesos deben actuar como líderes y facilitadores, coordinando las actividades relacionadas con el diseño, implementación y mejora continua de los

procesos. Además, se debe fomentar una cultura de colaboración y empoderamiento, donde los empleados sean participantes activos en la gestión de procesos y se les brinde la autoridad necesaria para tomar decisiones relacionadas con la mejora de los procesos.

En este contexto, uno de los problemas identificados es el incumplimiento ocasional de responsabilidades por parte del personal en la sede de Apartadó. Esto puede relacionarse con la gestión por procesos, ya que una correcta asignación de roles y responsabilidades es esencial para garantizar la ejecución adecuada. La falta de claridad en las funciones y responsabilidades puede llevar a retrasos y confusiones en la ejecución de tareas por parte de los colaboradores y de la misma forma afectar la eficiencia operativa.

De esta manera, la relación entre el argumento de Hammer (2007) y la situación en el FECS es coherente, ya que se destaca la importancia de contar con colaboradores encargados de procesos, que sean líderes, autónomos y que se encarguen de la correcta ejecución para la mejora continua de los procesos organizacionales.

Por último, el monitoreo, control y mejora de los procesos son aspectos fundamentales en la gestión efectiva de los procesos organizacionales. El monitoreo de procesos implica la medición y seguimiento constante de los procesos para asegurar que se están ejecutando de manera efectiva y se están logrando los objetivos establecidos. Esto puede incluir la recolección de datos, la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas. Asimismo, el control de procesos implica la implementación de medidas para asegurar que los procesos se ejecuten de manera consistente y se logren los objetivos establecidos. En suma, el control puede incluir la definición de estándares, la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas (Universidad de Cantabria, 2016).

Así pues, los indicadores de desempeño son medidas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para evaluar el desempeño de los procesos. Los indicadores pueden incluir medidas de eficacia, eficiencia, calidad, satisfacción del cliente, entre otros. Esto permite identificar desviaciones y áreas de mejora, así como tomar acciones correctivas y preventivas necesarias. Por esto, la mejora de procesos implica la identificación y eliminación de actividades innecesarias o ineficientes en los procesos para mejorar su eficacia y eficiencia. La mejora puede incluir la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de cambios y la medición de los resultados. (Universidad de Cantabria, 2016).

Asimismo, se debe buscar la mejora continua de los procesos, esto implica la aplicación de técnicas y herramientas como el Ciclo de Deming. Este enfoque sistemático permite la mejora de procesos que implican la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de cambios, la medición de los resultados y la retroalimentación

constante para asegurar que los procesos se están optimizando continuamente. (Universidad de Cantabria, 2016).

Todo esto se puede relacionar con la forma en que se implementaban los procesos en el FEGS. El practicante pudo observar que la organización lleva a cabo un monitoreo de sus procesos para garantizar su correcta ejecución y cumplimiento de tiempos. Los colaboradores son conscientes de sus funciones y responsabilidades, asumiendo la responsabilidad de sus actividades individuales. Además, se identifica dependencia entre los procesos, ya que cada uno está vinculado con las siguientes actividades.

En el Fondo los colaboradores tienen la obligación de entregar sus actividades en un tiempo determinado. Para asegurar la fluidez y el progreso adecuado, se requiere una comunicación constante entre los compañeros de equipo. Esta comunicación implica consultar el estado de los procesos en curso para poder avanzar al siguiente paso sin contratiempos.

La Gerente del FEGS desempeña un papel importante en el monitoreo de los procesos. Ella supervisa el avance de los procesos y se asegura de que se realicen dentro de los plazos establecidos y de manera precisa. De manera que siempre se busca que los procesos se lleven a cabo correctamente y a tiempo, evitando desviaciones y garantizando la eficiencia en la ejecución.

Por otro lado, la ausencia de indicadores formales para evaluar el desempeño de los procesos representa un desafío para la empresa, ya que la identificación de oportunidades de mejora se ve obstaculizada debido a la falta de métricas claras, lo que a su vez afecta la eficiencia operativa.

En la organización, se logra observar que no se emplean indicadores formales para evaluar el desempeño de los procesos. En su lugar, se lleva a cabo una evaluación de tipo informal, la cual se basa en la identificación de quejas presentadas por los colaboradores y algunos asociados del Fondo. Aunque esta metodología ha funcionado hasta el momento, cabe señalar que puede dar lugar a retrocesos en los procesos, ya que no se realiza un seguimiento de las actividades realizadas por los colaboradores.

Por último, en el FEGS, se realiza una retroalimentación constante para asegurar la optimización continua de los procesos. La Gerente juega un papel fundamental en este aspecto, puesto que realiza revisiones periódicas de los procesos para garantizar su correcta ejecución. En caso de que surjan problemas o retrocesos en los procesos, ya sea debido a los colaboradores del Fondo u otras circunstancias inesperadas, la Gerente toma medidas para abordarlos.

La retroalimentación de la Gerente no se limita a la identificación de problemas, sino que también se enfoca en brindar orientación y sugerencias para mejorar el desempeño de los colaboradores. Se destacan las áreas en las que se han detectado falencias y se

proporciona apoyo y capacitación adicional para ayudar a los colaboradores a superar sus desafíos y mejorar en sus funciones.

Además de la retroalimentación proveniente de la Gerente, algunos trabajadores del FEGS también participan en el proceso de retroalimentación. Si encuentran alguna deficiencia en sus compañeros o en su propio desempeño, lo comunican para que se pueda abordar y mejorar la calidad de las actividades realizadas. Esta comunicación abierta y constructiva contribuye a la optimización de los procesos y promueve la mejora continua en el Fondo.

En conclusión, la implementación y gestión de procesos organizacionales es fundamental para abordar los problemas operativos en la sede de Apartadó. Los conceptos teóricos, como la gestión por procesos, la reingeniería de procesos y la mejora continua, proporcionan un marco que puede servir para abordar estos desafíos y mejorar la eficiencia operativa. Asimismo, la asignación adecuada de roles y responsabilidades, el monitoreo constante, la comunicación efectiva y la retroalimentación son herramientas clave para resolver estos problemas y lograr una mayor eficiencia en dicha sede.

3.3 Sobre las acciones del practicante

Durante la práctica en el FEGS, el practicante pudo experimentar de cerca el funcionamiento de una entidad solidaria y su impacto en la vida de los asociados. Esta experiencia le permitió comprender la importancia de brindar servicios financieros accesibles y de calidad a los trabajadores, contribuyendo así a mejorar su bienestar económico y el de sus familias.

Uno de los aspectos que más llama la atención es la responsabilidad que implica tomar decisiones en la aprobación de créditos. A pesar de que el practicante no participa directamente en dicho proceso, se da cuenta de la importancia de evaluar cuidadosamente la capacidad de pago de los asociados y de considerar su situación financiera de manera integral para la toma adecuada de decisiones. El practicante aprendió a desarrollar estados de cuenta, afiliar asociados en el software OPA de la empresa, indexar archivos en un sistema de gestión documental, entre muchas otras habilidades para la elaboración de procesos administrativos.

Además, esta práctica le permitió desarrollar habilidades de comunicación efectiva y atención al cliente. El practicante desarrolló la habilidad de escuchar las necesidades y preocupaciones de los asociados, además de escuchar a sus compañeros, a responder de manera clara y concisa y a generar confianza en cada interacción, gracias al apoyo y la observación del comportamiento de sus compañeras. Estas habilidades son fundamentales en cualquier ámbito laboral, de manera que se siente agradecido por haber tenido la oportunidad de desarrollarlas durante la práctica en el FEGS.

Una de las falencias que tuvo el practicante fue la falta de concentración, ya que su forma de trabajar, en cierta medida, era de manera automática y no se detenía a analizar la información suministrada. Darse cuenta de esto es importante, ya que permite trabajar en ello y mejorar, convirtiendo esta falencia en una cualidad.

También se encontraron falencias en cuanto a la organización. Cabe resaltar que el practicante siempre se ha considerado una persona ordenada, pero cuando tenía muchas actividades por hacer al mismo tiempo o se llenaba con muchos documentos, comenzaba a descuidar la organización de su ambiente de trabajo. Esto dificultaba la elaboración de los procesos, ya que tenía que detenerse a buscar los documentos necesarios, lo que ocasionaba la demora en o pérdida de tiempo a la hora de realizar un proceso.

En ocasiones, el practicante desconfía de sus capacidades, lo cual hace que piense mucho antes de tomar acción y actuar según lo amerite la situación. Sin embargo, esto no es algo que le ocasione problemas, ya que siempre busca la manera de ganar confianza y mantener una buena actitud. Ya sea a través de la respiración, el pensamiento positivo o la búsqueda de un ambiente tranquilo, esto le ayuda a resolver cualquier inquietud o circunstancia que le genere desconfianza.

Por otro lado, una de las mayores dificultades que presentó el practicante fue en el proceso de afiliación del asociado. Esto se debía a que el practicante diligenciaba las cédulas de los asociados de manera manual y automática. La correcta realización de este proceso era muy importante, ya que, si se escribía una cédula de manera incorrecta, era necesario eliminarla e iniciar todo el proceso nuevamente. Estos errores eran frecuentes y ocurrían porque en ocasiones no se concentraba en lo que estaba haciendo, sino que digitaba los números de manera automática, es decir, no se detenía a analizar lo que estaba realizando. Esto provocaba retrasos en los procesos y mayor tiempo para ejecutar dicha actividad. El practicante encontró una solución más eficiente que le permitía verificar que no se equivocara al escribir las cédulas.

Lo que hizo el practicante fue ingresar las cédulas en un Excel después de verificar que estuvieran correctamente digitadas, y luego las ingresaba en el sistema. De esta manera, logró solucionar dicho problema y pudo apoyar de forma más efectiva el proceso de afiliación. Por último, se destaca que el practicante es una persona dispuesta a aprender, siempre buscando la manera de entender y desarrollar de mejor manera cualquier actividad. Además, se acopla al ambiente laboral, le gusta ayudar a sus compañeros de trabajo y siempre está dispuesto a colaborar en lo que se le solicite.

Por último, se destaca la importancia del trabajo en equipo y la colaboración entre diferentes áreas y departamentos. Durante la práctica, se pudo interactuar con profesionales de distintas disciplinas y aprender de su experiencia y conocimientos. Esta interacción enriqueció el aprendizaje y le permitió al practicante comprender la

importancia de la sinergia y el trabajo conjunto para alcanzar los objetivos organizacionales. A su vez, la experiencia en el FEGS fue enriquecedora y significativa a nivel personal y profesional, ya que el practicante aprendió sobre el funcionamiento de una entidad solidaria, desarrolló habilidades claves para comunicarse con sus compañeros y adquirió conocimientos relevantes para la formación académica y futura carrera profesional.

4. Recomendaciones

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso

Para mejorar significativamente la gestión de los procesos en el FEGS, es esencial la implementación de indicadores de desempeño. Estos permiten una evaluación precisa del rendimiento de los procesos y pueden abarcar aspectos como el tiempo de respuesta, la eficiencia en la aprobación de créditos, la satisfacción del asociado y otros elementos relevantes. La definición y seguimiento de estos indicadores facilita la identificación de áreas de mejora y posibilita la toma de acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario. Esta estrategia garantiza una gestión más eficaz y orientada hacia la optimización constante de nuestros procesos.

Por otro lado, se recomienda promover una cultura basada en la mejora continua, ya que permitirá identificar oportunidades de optimización de los procesos de manera constante. Aquí, se pueden implementar reuniones periódicas para la retroalimentación y la generación de ideas para la mejora, involucrando a todo el equipo en el proceso de identificación y solución de problemas.

Asimismo, realizar una evaluación y seguimiento de la satisfacción de los asociados. Realizar encuestas de satisfacción a los asociados y analizar regularmente los resultados puede brindar información valiosa sobre cómo mejorar la calidad de los servicios. La retroalimentación directa de los asociados permitirá detectar áreas de oportunidad y tomar acciones para superar expectativas.

Por último, valorar la retroalimentación del personal, ya que además de escuchar a los asociados, también es esencial valorar la retroalimentación del personal interno. Los trabajadores pueden tener ideas y perspectivas valiosas para mejorar los procesos y el ambiente laboral. Establecer un mecanismo para recibir y considerar sus sugerencias puede fomentar el compromiso y la participación activa en la mejora continua de la entidad.

4.2 A los procesos de práctica

Para mejorar la experiencia de la práctica, se recomienda a la organización asignar tareas que representen un desafío significativo y que estén directamente relacionadas con el desarrollo profesional del practicante. Los que se buscaría con esto es que las funciones asignadas puedan ser estimulantes y pertinentes para su formación académica

y futura carrera. De esta manera, se fomenta la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera y adquirir habilidades prácticas de manera significativa.

Por otro lado, se recomienda seguir fomentando el trabajo en equipo y la colaboración. De esta forma se podrá seguir fortaleciendo el ambiente laboral ameno y de respeto, promoviendo el trabajo en equipo y la colaboración entre todos los trabajadores. Para llevar a cabo esto, se podría organizar actividades de integración, reuniones periódicas y espacios de retroalimentación para que los practicantes se sientan parte del equipo y puedan aportar ideas y sugerencias.

Asimismo, establecer un sistema de retroalimentación y seguimiento, implementando un sistema de retroalimentación formal en el que los practicantes puedan recibir evaluaciones periódicas de su desempeño y puedan expresar sus inquietudes o necesidades. Esto permitirá que los practicantes reciban un *feedback* constructivo para su desarrollo profesional y que la organización conozca su nivel de satisfacción y bienestar.

También, se recomienda seguir promoviendo la comunicación abierta y de esta forma fomentar una comunicación efectiva entre los superiores y compañeros, asegurando que los practicantes se sientan cómodos para expresar sus ideas, dudas o inquietudes. La comunicación abierta es clave para un ambiente de trabajo saludable y para mantener una buena relación entre todos los miembros del equipo.

Por último, estas propuestas buscan enriquecer la experiencia de práctica en el FEGS, asegurando que los practicantes se sientan integrados, motivados y bien preparados para enfrentar los desafíos laborales futuros. La combinación de un ambiente laboral enriquecedor, programas de desarrollo profesional, colaboración efectiva y comunicación abierta, junto con un sistema de retroalimentación constante, creará una experiencia de práctica profundamente significativa para todos los practicantes que formen parte del Fondo.

5. Referencias

(Creación, razón social, objeto, domicilio y gobierno corporativo, 2021). Revelaciones a los estados financieros.

Arboleda, C (2021). *Manual de procesos contables en el fondo de empleados del grupo Santamaría. Trabajo de grado no publicado*

FEGS. (2023). *Identidad Corporativa*. <https://fegs.com.co/quienes-somos#fegs-idco>

Grupo Santamaría. (2023). *¿Porque Urabá?* <https://www.gruposantamaria.co/>

Grupo Santamaría. (2023). ¿Quiénes somos? <https://www.gruposantamaria.co/>

Grupo Santamaría. (2023). Gestión empresarial. <https://www.gruposantamaria.co/>

Grupo Santamaría. (2023). Identidad corporativa. <https://www.gruposantamaria.co/>

Hammer, M. (2007). *The process audit*. *Harvard Business Review*. https://www.u-cursos.cl/medicina/2012/1/KINADMSA24/1/material_docente/bajar?id_material=434449

Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. Editorial Norma.

Manual de gestión por procesos. (s. f.). *Universidad de Cantabria*. Recuperado de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>

Universidad EAN. (2009). *Factores clave de éxito para una implantación exitosa del sistema de gestión estratégica*. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980004.pdf>

Villada Vallejo, K, (2016). *Manual de funciones y manual de procesos y procedimientos*. Funlam