

**ANALISIS DEL IMPACTO DE LOS CRÉDITOS SOCIALES QUE OFRECE LA
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO CARTAGENA ENTRE
LOS AÑOS 2006 – 2011**

**PAOLA MILENA FLOREZ HERNANDEZ
CINDY PATRICIA JULIO MACKENZIE**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS
2014**

**ANALISIS DEL IMPACTO DE LOS CRÉDITOS SOCIALES QUE OFRECE LA
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO CARTAGENA ENTRE
LOS AÑOS 2006 – 2011**

**PAOLA MILENA FLOREZ HERNANDEZ
CINDY PATRICIA JULIO MACKENZIE**

*Trabajo de grado realizado con el fin de cumplir con los requisitos para
obtener el título de Administradoras de Empresas*

**MBA. GERMAN MEJIA DAGER
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS**

2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Cartagena, Marzo de 2014

DEDICATORIA

Quiero dedicar este esfuerzo en primera instancia a Dios quien nos ha permitido estar hoy con vida, salud y me ha brindado la sabiduría, paciencia y la dicha de culminar este proyecto académico tan importante para mi vida.

Dedicar este logro a mis padres (Gloria Ester Mackenzie y Luis Fernando Julio) que siempre han estado ahí apoyándome durante el desarrollo de toda mi carrera.

Y a todas esas personas que estuvieron apoyándome durante la realización de este proyecto para que lograra mis objetivos y metas.

Cindy Patricia Julio Mackenzie

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer por el apoyo en el desarrollo de este trabajo de grado primero a Dios por sus bendiciones en todo este proceso, a mi compañera de tesis (Paola Flórez Hernández) por todo el tiempo compartido, a mis padres (Gloria Mackenzie y Luis Fernando Julio) por todo el apoyo que me han brindado, a mi tutor (Germán Mejía Dager) por su paciencia, conocimientos y orientaciones brindadas.

Sin duda a (Elizabeth Marrugo) por la colaboración, paciencia e interés con los estudiantes y sus proyectos de grados, a los docentes del programa por todos los conocimientos brindados.

Cindy Patricia Julio Mackenzie

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a Dios quien me ha brindado la fortaleza, sabiduría, perseverancia y confianza para llevar a cabo este proyecto de tesis como cierre del ciclo de vida académico.

Dedicar este logro a mi madre (Lía Hernández) que siempre ha estado apoyándome, con dedicación y colaboración durante el desarrollo de toda mi carrera.

Dedicar este triunfo a mi hija (Paula Andrea B. Flórez) quien ha sido mi mayor motivación para concluir esta faceta en mi vida, quien me da fuerzas, me alienta y me anima a seguir con los proyectos que me propongo.

Y a todos los docentes y compañeros que tuve la dicha de conocer durante el largo recorrido de mi historia académica en la Universidad que han sido de gran apoyo y han contribuido favorablemente en mi vida.

Paola Milena Flórez Hernández

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme fortaleza y sabiduría para seguir adelante a pesar de todas las adversidades, a mi madre (Lía Hernández) por su entrega, dedicación y amor incondicional.

A mi hija (Paula Andrea B. Flórez) por ser el motor que me alienta a seguir cada día, mi fuente de inspiración mi mayor orgullo, a mi familia, el pilar de mi vida, los que me han brindado su mano en las derrotas y en los logros y a mis amigos por su incondicional apoyo.

A los docentes por sus enseñanzas, al tutor (Germán Mejía Dager) y a los asesores por sus aportes y consejos, a la secretaria de nuestro programa (Elizabeth Marrugo) por su valiosa colaboración, y atención de todas nuestras inquietudes y necesidades y por último agradecer a mi compañera de tesis (Cindy Julio) por su compañía e interés en el desarrollo de este proyecto académico.

Paola Milena Flórez Hernández

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
0. TITULO	19
0.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
0.1.2. Planteamiento del problema	20
0.1.3. Formulación del problema	28
0.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
0.2.1. Objetivo general	28
0.2.2. Objetivos específicos	29
0.3. JUSTIFICACIÓN	29
0.4. MARCO REFERENCIAL	31
0.4.1. Antecedentes de la investigación	31
0.4.2. Marco teórico	33
0.4.2.1. El crédito	33
0.4.2.2. Crédito, bienestar y desigualdad	36
0.4.2.3. Los microcréditos	37
0.4.2.4. El cooperativismo, alternativa social	38
0.4.2.5. Sistemas de Cajas de Compensación	39
0.5. MARCO CONCEPTUAL	40
0.6. DISEÑO METODOLÓGICO	43
0.6.1. Tipo de estudio	43
0.6.2. Recolección de la información	44
0.6.2.1. Fuentes de información primaria	44
0.6.2.2. Fuentes de información secundarias	44
0.6.3. Delimitación	44
0.6.3.1. Espacio	44
0.6.3.2. Tiempo	44
0.6.3.3. Material	44
0.6.4. Instrumento	44

0.6.5.	Tamaño de la población	45
0.6.6.	Operacionalización de las variables	46
0.6.7.	Procesamiento de la Información	47
0.7.	Administración del proyecto	48
0.7.1.	Cronograma	48
0.7.2.	Presupuesto	49
1.	IMPACTO DE LAS TASAS DE INTERÉS DE LOS CRÉDITOS SOCIALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE COMFENALCO EN LOS BENEFICIARIO	50
1.1	Tasas de Interés de Educación y los créditos otorgados	50
1.2	Tasas de Interés de Vivienda y los créditos otorgados	53
1.3	Tasas de Interés de Libre Inversión y los créditos otorgados	56
2.	LÍNEAS DE CRÉDITOS SOCIALES QUE OFRECE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO	59
2.1	Líneas de Créditos Sociales según el Tipo de Afiliado	59
2.1.1	Género de los Afiliados Beneficiarios	60
2.1.2	Estado Civil de los Afiliados Beneficiarios	66
2.1.3	Edad de los Afiliados Beneficiarios	71
2.1.4	Categoría de los Afiliados Solicitantes	77
2.2	Nivel de Estudio de los Beneficiarios de Créditos	81
2.3	Nivel de Ingresos de los Beneficiarios de Créditos	87
2.4	Estrato de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	93
3.	CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO TENIENDO EN CUENTA EL SERVICIO DE CRÉDITO SOCIAL 2006 – 2011	101
3.1	Crecimiento del Superávit Operacional de la Caja de Compensación Comfenalco - Cartagena 2006 – 2011	101

3.2 Crecimiento de la Demanda de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena 2006-2011	104
3.3 Impacto en el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena 2006 – 2011	106
3.4 Recuperación de la cartera morosa de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena 2006 – 2011	107

4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SOCIALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO 2006 – 2011

4.1 Procesos que conforman el servicio de Crédito Social	109
4.1.1 Solicitud del crédito	109
4.1.1.1 Entrega de formularios	110
4.1.1.2 Recepción de documentos	110
4.1.1.3 Registro de información al sistema	110
4.1.1.4 Digitación del crédito	110
4.1.2 Aprobación del crédito	111
4.1.2.1 Estudio de la documentación	111
4.1.2.2 Aprobación solicitudes de crédito	111
4.1.2.3 Scoring de crédito	112
4.1.3 Desembolso del crédito	112
4.1.3.1 Envío de carta de autorización de giro a tesorería y/o archivo de abonos tercer bolsillo debito a operaciones financieras	112
4.1.3.2 Generación de cheques y giros electrónicos	113
4.1.3.3 Entrega de garantías	113
4.1.3.4 Ingreso del desembolso en el sistema	113
4.1.4 Facturación del crédito	114
4.1.5 Recaudo	114
4.1.5.1 Consulta de recaudo	114
4.1.5.2 Aplicación de pagos	114
4.1.5.3 Contabilización	115

4.1.6 Análisis de cartera y gestión de cobro	115
4.1.6.1 Seguimiento en el pago	115
4.1.6.2 Gestión de cobro	115
4.1.6.3 Convenios de pago	115
5. Conclusiones	124
6. Recomendaciones	125
7. Bibliografía	127
8. Cibergrafía	129
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Establecimientos con convenios para realizar Merca Express	23
Cuadro 2. Tasas de Interés para créditos de Libre Inversión	24
Cuadro 3. Tasas de Interés para créditos de Educación Formal - Superior	25
Cuadro 4. Tasas de Interés para créditos de Vivienda	25
Cuadro 5. Operacionalización de las variables	46
Cuadro 6. Ingresos Operacionales	103
Cuadro 7. Mapa de procesos de Crédito Social	116
Cuadro 8. Créditos Negados y Créditos Cancelados	118
Cuadro 9. Créditos Desembolsados en Miles de pesos	120

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Número de créditos por la línea de Educación otorgados por año y variación en su tasa de interés	53
Figura 2. Número de créditos por la línea de Vivienda otorgados por año y variación en su tasa de interés	56
Figura 3. Número de créditos por la línea de Libre Inversión otorgados por año y variación en su tasa de interés	59
Figura 4. Superávit Operacional de Crédito Social	104
Figura 5. Número de créditos otorgados por la caja de compensación de Comfenalco 2006-2011	105

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Participación de los Géneros en las Líneas de Crédito	61
Gráfica 1.1 Géneros de los Afiliados Beneficiarios	62
Gráfica 1.2. Género Masculino de los Afiliados Beneficiarios	63
Gráfica 1.3 Género Femenino de los Afiliados Beneficiarios	65
Gráfica 2. Estado civil de los Afiliados Beneficiarios	66
Gráfica 2.1. Solteros y Líneas de Crédito	67
Gráfica 2.3. Casados y Líneas de Crédito	68
Gráfica 2.4. Unión Libre y Líneas de Crédito	69
Gráfica 2.5. Separado/Divorciado y Líneas de Crédito	70
Gráfica 3. Edad de los Afiliados Beneficiarios	72
Gráfica 3.1. De 20 a 30 años Afiliados Beneficiarios	73
Gráfica 3.2. De 31 a 40 años Afiliados Beneficiarios	74
Gráfica 3.3. De 41 a 50 años Afiliados Beneficiarios	75
Gráfica 3.4. Más de 51 años Afiliados Beneficiarios	76
Gráfica 4. Categoría de los Afiliados Solicitantes	77
Gráfica 4.1. Categoría A de los Afiliados Solicitantes	78
Gráfica 4.2. Categoría B de los Afiliados Solicitantes	80
Gráfica 4.3. Categoría C de los Afiliados Solicitantes	81
Gráfica 5. Nivel educativo de los Beneficiarios de Créditos	82
Gráfica 5.1. Nivel de Básica Secundaria de los Beneficiarios de Créditos	83
Gráfica 5.2. Nivel de Técnico de los Beneficiarios de Créditos	85
Gráfica 5.3. Nivel de Tecnológico de los Beneficiarios de Créditos	86
Gráfica 5.4. Nivel de Profesional de los Beneficiarios de Créditos	87
Gráfica 6. Ingreso de los Beneficiarios de Créditos	89
Gráfica 6.1. Hasta 2 SMLMV de los Beneficiarios de Créditos	90
Gráfica 6.2. Hasta 4 SMLMV de los Beneficiarios de Créditos	92
Gráfica 6.3. Más de 4 SMLMV de los Beneficiarios de Créditos	93

Gráfica 7. Estrato de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	95
Gráfica 7.1. Estrato 1 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	96
Gráfica 7.2. Estrato 2 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	97
Gráfica 7.3. Estrato 3 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	98
Gráfica 7.4. Estrato 4 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	99
Gráfica 7.5. Estrato 5 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos	100
Gráfica 8. Nivel de satisfacción de los beneficiarios de Créditos Sociales	107
Gráfica 9. Índice de la cartera de Crédito Social de la caja de compensación de Comfenalco 2006 -2011	109

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a los afiliados beneficiarios del crédito social ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco – Cartagena

Anexo 2. Entrevista dirigida a los trabajadores del departamento de Crédito Social de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco – Cartagena

INTRODUCCION

Las condiciones económicas del país limitan los recursos y restringen las posibilidades de las familias de obtener acceso efectivo a servicios sociales básicos, como también para poder desarrollar proyectos productivos. Los sectores de menores ingresos, además de afrontar especialmente estas restricciones, también carecen de garantías o avales que exige el sistema de crédito tradicional para el préstamo de consumo o inversión.

Los créditos sociales en las Cajas de Compensación Familiar, se han considerado como oportunidades de acceso a créditos a la población de menores ingresos y son considerados como un instrumento para progresar socialmente. De forma integral, la pobreza no solo es una condición de bajos ingresos, sino también es una situación que dificulta el acceso y aprovechamiento de oportunidades, y entrevé un modo de vida que debe afrontar una gran gama de riesgos.

Los créditos sociales a través de las diferentes líneas de crédito logran brindar a las personas una oportunidad no solo para apalancar su consumo principal o sus proyectos, sino también construir un historial financiero. Son instrumentos que han servido como estrategias hacia la bancarización de una población vulnerable.

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, con su participación en el mercado como una de las entidades que ofrecen servicios crediticios a bajas tasas de interés, beneficio relacionado con la información de sus posibles consumidores necesarios para hacer uso de los servicios en calidad de afiliados, así mismo se genera interés en la población cartagenera en relación con los diferentes convenios entre la caja y las empresas buscando acceder a los servicios que esta brinda.

El siguiente estudio está orientado al análisis del impacto que los créditos sociales ofrecidos por la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena generan en la población de afiliados cartageneros. Teniendo en cuenta las diferentes líneas que se ofrecen, las tasas de interés estipuladas para los diferentes servicios crediticios, la acogida de los nuevos beneficios generados por el departamento de crédito social, observando la satisfacción de los consumidores y su influencia en el cambio de la calidad de vida de los afiliados.

En el desarrollo de este proyecto se construyó una encuesta que se realizó a los afiliados beneficiarios de los Créditos Sociales de la Caja Compensación Comfenalco - Cartagena y una entrevista realizada a los trabajadores del departamento de Crédito Social de la Caja, se utilizaron bases de datos, estadísticas, balances generales y sociales, revistas informativa de la caja y un mapa de proceso.

El informe del proyecto de grado de encuentra dividido en cuatro capítulos constituidos de la siguiente manera:

CAPITULO I. En este capítulo se identifica el Impacto de las Tasas de Interés de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Familiar de Comfenalco en los Beneficiarios.

CAPITULO II. Se describe Líneas de Créditos Sociales que Ofrece la Caja de Compensación Familiar de Comfenalco

CAPITULO III. En este capítulo se da a conocer el Crecimiento Económico de la Caja de Compensación Familiar de Comfenalco Teniendo en Cuenta el Servicio de Crédito Social entre 2006 - 2011

CAPITULO IV. En este ultimo capitulo se muestra los Procesos Administrativos y su Influencia en el Otorgamiento de los Créditos Sociales entre 2006 - 2011

0. TITULO

**ANALISIS DEL IMPACTO DE LOS CRÉDITOS SOCIALES QUE OFRECE LA
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO CARTAGENA ENTRE
LOS AÑOS 2006 – 2011**

0.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

0.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, ha intensificado su participación en el mercado como una de las entidades que ofrecen servicios crediticios a bajas tasas de interés y que posee una ventaja con relación a la competencia, relacionada con la información de sus posibles consumidores, para hacer uso de sus servicios como afiliados, así mismo se genera interés en la población cartagenera en la afiliación a la entidad para poder acceder a los beneficios que esta ofrece.

La Caja de Compensación Familiar de FENALCO-ANDI COMFENALCO Cartagena es una Institución Privada, sin ánimo de lucro, de duración indefinida, cuya actividad económica obedece a servicios concernientes de una Caja de Compensación Familiar, entre los cuales están: Subsidio Familiar y al Desempleo, Crédito Social, Educación, Capacitación, Recreación, Deportes, Salud y Vivienda de interés social.

La historia de COMFENALCO Cartagena comienza el 20 de enero de 1961 cuando en las oficinas de FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes) en el piso 612 del edificio Andian se reunieron un grupo de comerciantes de la ciudad con el propósito de crear una Caja de Compensación Familiar.

En esta primera asamblea se aprobaron los estatutos de La Caja y se nombró como presidente al Sr. Antonio Araujo y como secretario al Dr. Ciro Castilla. Pocos días después, el día 3 de febrero, el Consejo Directivo nombra la primera mesa directiva y nombra como Presidente al Sr. Teófilo Barbur, Vicepresidente Napoleón Coronel y como Director General al Dr. Ciro Castilla; en esta reunión se afiliaron las primeras empresas a nuestra Caja, las cuales fueron:

- Panadería Imperial

- Alfonso Díaz Granados Y CIA Ltda.
- Olarte Y CIA.
- Hotel Quinta Avenida
- Hotel Playa
- Acueductos Y Alcantarillados De Bolívar.
- Grasa La Casera.
- Transportes Rosario.
- Méndez Y Gómez Ltda.
- Espa Ltda.

El 14 de febrero de 1961 con resolución No. 92, la Gobernación de Bolívar resuelve <<...reconocer la personería jurídica a la entidad denominada Caja de Compensación Familiar de FENALCO de Cartagena...>> haciendo de esta fecha algo histórico, ya que con ello inicia el funcionamiento de la Caja de Compensación en la ciudad.

Según el decreto 3151 del año 1962, en el cual<<...las Cajas de Compensación podrán invertir en obras de beneficio social...>>. De ésta forma el Consejo Directivo dio inicio a mediados de este mismo año a los programas de tipo social que son hoy la razón de la Caja.

En el año 1968 tuvo lugar uno de los más importantes sucesos en la historia de COMFENALCO, la Asociación Nacional de Industriales ANDI se unió a La Caja contribuyendo así a la creación de los objetivos de COMFENALCO.

En 1970 se propuso la creación de la Ciudad Escolar Comfenalco para los hijos de los trabajadores, para lo cual se aprueba la compra de los lotes ubicados en Zaragocilla.

Entre los años de 1971 y 1972 se contrata al Ingeniero Felipe Juan para la construcción de la Ciudad Escolar Comfenalco CEC y ASPAEN asesora a

COMFENALCO para establecer en primera instancia los programas de educación. Dándose inicio al proceso de apertura de matrículas en 1973.

Según la Ley 56 del 31 de diciembre de 1973, la cual establece que el sector laboral debe entrar a participar en el Consejo Directivo de Las Cajas de Compensación Familiar, teniendo derecho a nombrar dos (2) representantes por parte de los trabajadores ante dicho Consejo.

Con la Ley 25 de 1981 el Gobierno creó la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuya función es vigilar las actividades de las cajas de compensación en el país.

Con la Ley 21 de 1982 el Gobierno modifica el régimen de subsidio familiar, entre las modificaciones más importantes que se hicieron están las siguientes: Límite del pago del subsidio en dinero y los servicios subsidiados, a los trabajadores que devenguen hasta cuatro (4) veces el salario mínimo legal mensual vigente. Para este efecto, solo se limitaba el pago del subsidio en dinero, el resto del servicio podía prestarse a los afiliados sin límite de sueldo.

Pago del subsidio familiar por hijos hasta de 23 años, solo si después de los 18 se demostrase estudios de educación superior, intermedios o técnicos.

Otra de las modificaciones que se hicieron al tenor de la Ley 21 de 1982 dieron para aprobar nuevos estatutos en COMFENALCO, entre estos fue el establecimiento y conformación de más miembros en el Consejo Directivo, el cual quedó constituido por cinco (5) miembros principales (con sus respectivos suplentes) nombrados por los empleadores y otros cuatro (4) miembros (con suplentes) nombrados por los trabajadores representando a las centrales obreras. Con la Ley 31 de 1984 se establece la paridad en el Consejo Directivo a cinco (5) miembros entre empleadores y trabajadores beneficiarios.

En el año 1982 el Dr. Ciro Castilla deja la Dirección de La Caja, remplazándolo en el cargo el hasta entonces Jefe de la División Administrativa, el Dr. Mario Ramos

Vélez; quien dirigió la caja hasta el mes de noviembre de 1997. Durante su Administración la Caja de Compensación amplió su cobertura a varios municipios de Bolívar

Comfenalco pensando en el mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados fomenta la ofertade créditos de fácil acceso en distintas modalidades y con tasas de interés competitivas en el mercado. Contribuyendo a mejorar las finanzas personales de los beneficiarios del crédito.

Cuenta con las siguientes líneas de créditos sociales:

Línea anticipo cuota monetaria: Merca Express

Pensando en satisfacer las necesidades inmediatas de los afiliados, Comfenalco crea una línea de crédito que consiste en anticipar hasta por 3 meses la cuota monetaria recibida por persona(s) a cargo.

La línea de Merca Express es utilizada en los siguientes establecimientos con convenio para adquirir sus diferentes productos. Esta línea de crédito no otorga dinero en efectivo.

Cuadro 1. Establecimientos con convenio para realizar Merca Express.

CIUDAD / REGIONAL	ESTABLECIMIENTOS
CARTAGENA	Olímpica
	Éxito
	Carulla
	Ganatienda
	Megatienda
	Los Chagualos

TURBACO	Abastos la Popa, Pto. Rico
ARJONA	Abastos la Popa
SAN JUAN	
CARMEN DE BOLIVAR	Autoservicio el Carmen
MAGANGUE	Autoservicio el Rio, SAO

Fuente: <http://www.comfenalco.com/credito-linea-express.php?Tipo=A>

El monto otorgado por esta línea es el anticipo de la cuota monetaria que recibe el afiliado por cada persona a cargo, la cual tiene un valor de \$21.733; este crédito social por cada persona a cargo puede llegar a un monto máximo de \$65.199.

Líneas por el sistema de libranza:

Libre inversión

Es una línea creada pensando en las múltiples necesidades del solicitante, teniendo en cuenta la capacidad de pago del solicitante, con un plazo máximo de 72 meses y tasas de interés de acuerdo a la categoría del mismo.

Cuadro 2. Tasas de Interés para créditos de Libre Inversión.

CATEGORIA DE AFILIADOS	PLAZO 1 A 36 MESES	PLAZO MAYOR A 36 MESES
A	1.17%	1.25%
B	1.19%	1.27%
C	1.22%	1.29%

Fuente: <http://www.comfenalco.com/credito-libranza.php?tipo=A>

La línea de Libre Inversión puede ser utilizada para compra de cartera, salud, compra de vehículo, para la adquisición de electrodomésticos, equipos de computación o viajes de turismo y vacaciones.

Educación formal-superior

Crédito destinado para financiar los estudios de educación formal en los colegios de la ciudad y educación superior, en los casos de pregrados, diplomados, seminarios, especializaciones y maestrías, Se financia el 100% del total de la matrícula, hasta un plazo máximo de 48 meses y tasas de interés de acuerdo a la categoría del mismo.

Cuadro 3. Tasas de Interés para créditos de Educación formal – Superior.

CATEGORIA DE AFILIADOS	PLAZO 1 A 36 MESES	PLAZO MAYOR A 36MESES
A	0.92%	1.04%
B	0.97%	1.07%
C	1.02%	1.10%

Fuente: <http://www.comfenalco.com/credito-educativo.php?tipo=A>

Vivienda

Crédito destinado para todos los afiliados que desean comprar o mejorar su vivienda, sea o no beneficiario del Subsidio de Vivienda. Se financia la capacidad de pago hasta un plazo máximo de 72 meses y tasas de interés de acuerdo a la categoría del mismo.

Cuadro 4. Tasas de Interés para créditos de Vivienda.

CATEGORIA DE AFILIADOS	PLAZO 1 A 36 MESES	PLAZO MAYOR 36 MESES
A	0.92%	1.04%
B	0.97%	1.07%
C	1.02%	1.10%

Fuente:<http://www.comfenalco.com/credito-libranza.php?tipo=A>

Establecimientos en convenio para Remodelación y Mejora de Vivienda:

Corona

- Cerámica Italia
- El constructor inversiones
- Ferretería americana
- Serinco
- Electrosol

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, se vio en la necesidad de ampliar su mercado meta, debido a que en el año 2001 solo dependía de los ingresos por concepto de los aportes del 4% sobre las nominas que pagan las empresas afiliadas, y no generaban las utilidades necesarias para cumplir con las necesidades que enfrentaba está en el mercado. Por tal motivo vio como oportunidad de negocio, brindar a sus afiliados servicios crediticios similares a los existentes en el mercado bancario, ofreciendo tasas de interés más bajas y una amplia variedad de servicios complementarios como: educación, alimentación y vivienda. Esto conllevó a que el 15 de septiembre de 2002 se creará el Centro Integral de Servicios, enfocado especialmente al Crédito Social.

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, cuenta en la actualidad con tres Centros Integrales de Servicios, distribuidos dentro de la ciudad de Cartagena de la siguiente manera: CIS Matuna, Av. Venezuela, N° 8 – 20, CIS Los Ejecutivos, Av. Pedro de Heredia, Centro Comercial Los Ejecutivos Bloque B, Local 26 y CIS Mamonal Km 1 Centro Comercial Bloc Port, local 19.

Estos Centros Integrales de Servicios se encuentran disponibles para brindar información a toda la población cartagenera acerca del portafolio de servicios que maneja la empresa, así mismo se ofrece una amplia variedad de servicios crediticios como son: Línea Anticipo Cuota Monetaria (Merca Express), Línea por

el sistema de Libranza (Libre Inversión), Educación Formal-Superior, Vivienda (Compra o Mejora de Vivienda), Cupocrédito Comfenalco.

Las opciones anteriormente mencionadas conforman el portafolio ofrecido por el servicio de Crédito Social Comfenalco. A medida del paso de los años se ha visto un incremento en el número de créditos que ha otorgado La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena a sus afiliados, para el año 2002 en los inicios del servicio las estadísticas fueron de 119 créditos pasando a 171.954 al cierre del año 2011 créditos en las diferentes líneas que ofrece La Caja de Compensación (Merca Express, Libranza y Cupocrédito).

Se estima que en la actualidad se benefician de los Créditos Sociales de Comfenalco, cerca de unos treinta y ocho mil (38.000) afiliados de los ciento cincuenta mil (150.000) afiliados existentes para el año 2011.

Estos créditos sociales se encuentran abiertos para todos los afiliados de la Caja de Compensación Familiar sin importar el monto de dinero que este devengue por su trabajo.

Los servicios del portafolio se caracterizan por manejar diferentes categorías que se dividen en A, B, C, las cuales manejan diferentes tasas de intereses enmarcadas en los plazos a los cuales se desea o puede cancelar, al igual que la capacidad de pago de las cuotas.

Así mismo con el paso de los años se han unido muchos establecimientos comerciales en convenio a los créditos que ofrece la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena, para finales del año 2011 la organización cuenta con 322 establecimientos donde los afiliados pueden hacer uso de las líneas Cupocrédito.

La alta competitividad comercial que ha desarrollado la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, le ha permitido a la organización un crecimiento

en los ámbitos físicos, comerciales y de recurso humano, gracias a este crecimiento los afiliados de la Caja pueden acceder a nuevos servicios que esta ofrece, así mismo los clientes internos de este se encuentran motivados por el mejoramiento de los diferentes productos y servicios a los cuales tienen acceso. Es importante resaltar el crecimiento locativo que ha sido posible, gracias a la creación del servicio de Crédito Social Comfenalco, el cual ha hecho viable la recaudación de mayores montos de dinero que le permiten a la organización invertir en temas como ampliación de espacios físicos para educación, recreación y atención al cliente, así mismo ofrecer a la población cartagenera nuevas carreras técnicas en su plan de estudio como es Cedesarrollo, así mismo ofrece descuentos a sus afiliados en la educación superior y técnica en la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco.

El gran desarrollo que ha logrado la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena en los últimos años, ha sido de gran beneficio para la población cartagenera, gracias a la facilidad de acceso que ofrece la entidad a estos, al igual que las facilidades de pago existentes para los diferentes créditos.

0.1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles y que tipos de impactos han generado los créditos sociales a los afiliados y a la Caja de Compensación de Comfenalco de Cartagena entre los años 2006 y 2011?

0.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

0.2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el Impacto de los Créditos Sociales que ofrece la Caja de Compensación Familiar de Comfenalco entre los años 2006-2011.

0.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el impacto de las tasas de interés disponibles para los créditos sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco de Cartagena en los beneficiarios por destino y uso crediticio para los años 2006 - 2011.

- Clasificar las líneas de crédito Sociales que ofrece la Caja de Compensación Familiar Comfenalco de Cartagena por tipo de afiliados y condiciones socio-económicas.

- Relacionar el crecimiento económico de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco de Cartagena con el Servicio de Crédito Social entre los años 2006 - 2011.

- Identificar como los procesos administrativos de los Servicios Crediticios Sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco de Cartagena influyen en el otorgamiento créditos entre los años 2006 - 2011.

0.3. JUSTIFICACION

El impacto financiero que está generando las altas tasas crediticias y el difícil acceso al sector financiero por parte de la población cartagenera conlleva a que muchas personas tengan que recurrir a créditos extrabancarios, induciendo a que el porcentaje de la población bancarizada sea bajo.

En la década de los 90's se daba en Cartagena la ausencia de una política social por parte del estado que promoviera el acceso al crédito y a los demás servicios financieros, pero con la búsqueda de estrategias para permitir el acceso de los más pobres a los recursos a través del sistema financiero, el Congreso de Colombia decreta por medio de la Ley 789 de 2002 que las Cajas de

Compensación Familiar podrán participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal de la respectiva institución sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales conforme la clase de entidad.

Con la operación de este régimen se permite que los trabajadores dispusieran de fuentes de financiamiento permanentes, fundadas en el pago de tasas de interés. De esta forma, el carácter social de este beneficio se centró en ampliar y facilitar el acceso de todos los trabajadores, sin discriminación alguna, a un sistema de crédito permanente e institucional.

Los créditos sociales que otorgan las Cajas de Compensación Familiar constituyen una alternativa ventajosa no solo para sus afiliados sino para las Cajas. A los afiliados les permite acceder al sistema financiero sin tantas barreras de entradas por los requerimientos como el nivel de ingresos, historial crediticio, etc, sino que también les permite cubrir sus necesidades relativas a: vivienda, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades, mejorando de esta forma la calidad de vida.

En cuanto a la Cajas le genera mayor desarrollo aumentando sus ingresos y utilidades, como es el caso de Comfenalco – Cartagena, que la prestación de el crédito social se ha constituido como el más importante factor de capitalización y la principal fuente de financiamiento del fondo social, permitiendo el crecimiento y la inversión en aspectos como la educación y la recreación.

0.4. MARCO REFERENCIAL

0.4.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Para poder desarrollar el tema de investigación se hace necesario poseer bases de información histórica referente al tema de estudio, así mismo estadísticas que permitan identificar el crecimiento de la organización gracias a la creación de un nuevo servicio, de tal manera que se hace necesario e importante tener en cuenta investigaciones internas de la Caja de Compensación Comfenalco sobre el crecimiento y desarrollo de su nuevo portafolio de servicios, a su vez se tendrán en cuenta investigaciones similares que se hayan desarrollado en la Universidad de Cartagena referente a estudios que analicen el impacto que ofrecen estos servicios crediticios tanto para la organización como para la población Cartagenera.

Investigaciones similares en el estudio de créditos tales como:

DIAGNOSTICO Y RESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA DE LA EMPRESA SUMECAR S.A.

Autores: Adriana Morales Bolett y Silvia Liliana Ortiz Sánchez y Jennifer Johana Palacio.

Objetivo General: Elaborar un diagnostico integral del área de crédito y cartera de la empresa Sumecar S.A., con información generada en los años 2008 y 2009 que permita el diseño e implementación de estrategias de restructuración encaminadas a potencializar sus estándares de gestión de créditos y recuperación de cartera.

Objetivos Específicos:

- Describir el procedimiento para el estudio de solicitudes de crédito y modelo de gestión de cobro aplicado por la empresa Sumecar.

- Establecer las causas y efectos de los procedimientos y políticas utilizadas por el departamento de crédito y cartera de la empresa Sumecar.
- Analizar los perfiles profesionales y ocupacionales de los funcionarios del área de crédito y cartera de Sumecar y su incidencia en el resultado de los procedimientos.
- Determinar los indicadores de la gestión de crédito, cobranza y liquidez en el rendimiento de la empresa Sumecar y su competitividad frente a los estándares del sector.
- Definir la nueva estructura organizacional y ocupacional del departamento de crédito y cartera Sumecar.

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA (1998 – 1999).

Autores: Javier Fernando Silva García, Jennifer Lombana Arteaga.

Objetivo General: Realizar un análisis situacional de los establecimientos de crédito en la ciudad de Cartagena y su posición de competitividad y solvencia en el mercado financiero.

Objetivos específicos:

- Realizar un estudio de los establecimientos de créditos de la ciudad de Cartagena, por medio del cual se permitirá determinar su situación actual.
- Determinar los factores más relevantes causantes de los difíciles momentos por los que atraviesa el sector financiero de la ciudad de Cartagena.

- Conocer los mecanismos que están empleando las diferentes entidades financieras de la ciudad para hacerle frente a los problemas actuales.

DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO MICROEMPRESARIAL EN EL BANCO CAJA SOCIAL BCSC.

Autores: Juan Guillermo Solórzano Julio, Darío Ubarnes Ruiz.

Objetivo General: Analizar el impacto que tiene la administración de la información suministrada por el solicitante de crédito de microfinanzas en la toma de decisión de aprobación por parte del Banco Caja Social BCSC.

Objetivos Específicos:

- Determinar los factores de riesgo de inversión, impacto sobre provisiones, disponibilidad crediticia y costo de deuda que han incidido en la aprobación del crédito.
- Identificar, describir y analizar las características y variables relevantes en el uso de la información sujeta a estudios para la decisión de otorgamiento del crédito.

0.4.2. MARCO TEORICO

0.4.2.1. El Crédito

A. Definición. El crédito puede ser definido desde muchos puntos de vista; que puede ser otorgado por un particular, por un banco o similares.

Crédito es la entrega de un bien o de una determinada cantidad de dinero que se hace a una persona con la promesa de su pago en un tiempo determinado.¹

En el crédito intervienen 3 elementos:

¹ MENDEZ, Jose Silvestre. Fundamentos de Economía Para la sociedad del conocimiento. Editorial Mac Graw Hill, México, 2009.

1. El préstamo: Consiste en la entrega de un bien o de una cierta cantidad de dinero que una persona hace a otra.
2. El plazo: Es el tiempo que media entre la entrega del bien y su devolución.
3. La confianza: Es la creencia de que el bien será rembolsado en el término convenido. Ciertos autores hablan de un cuarto elemento, que es el interés.

B. Antecedentes. El crédito nació a finales de la comunidad primitiva, cuando se generan los excedentes. Los productores de una misma comunidad, agricultores y ganaderos, tiene grados diferentes de manufactura, de tal manera que unos obtenían más que otros, lo que les permitía acumular excedentes; al mismo tiempo, otros miembros de la comunidad producían menos de lo necesario. En ese periodo se combina el trabajo privado con el trabajo cooperativo, ya que era una etapa de transición de la comunidad primitiva al esclavismo.

Poco a poco el crédito se separa de la ayuda mutua entre miembros de la comunidad, destinándose a actividades no ligadas directamente con la subsistencia, lo cual ocurre ya en el modo de producción esclavista. En el esclavismo empieza a desarrollarse la producción simple de mercancías y una economía monetaria, surgiendo así las primeras instituciones ocasionales de crédito: los templos. Ejemplos de ellos se tienen en Mesopotamia en la época de Hammurabi, en la antigua Grecia y en Bizancio.

En el feudalismo (Edad Media europea) empiezan a surgir los bancos de depósito, que también otorgan créditos, por lo que éstos se incrementan. Por otro lado, desde el siglo IX venía desarrollándose el crédito por medio de la letra de cambio. En la transición del feudalismo al capitalismo el número de bancos se incrementa, extendiéndose desde el siglo XVIII, lo que propicia un notable incremento de las actividades bancarias y crediticias.

Algunos bancos importantes que se fundaron en este periodo de transición al capitalismo donde se desarrolla el crédito y el capital comercial son:

- Banco de Rialto de Venecia (1587)
- Banco de Ámsterdam (1609)
- Banco de Hamburgo (1619)
- Banco de Suecia (1656)
- Banco de Inglaterra (1696)

En el sistema capitalista, el crédito se generaliza y llega a ser un elemento fundamental en el desarrollo económico. El crédito se extiende de la esfera del comercio a la de la producción, incluyendo créditos al consumo. Al mismo tiempo que se desarrolla el crédito se propagan los bancos.²

C. Clasificación del crédito. Según el objetivo al cual se destine, el crédito puede ser:

- Crédito de consumo: El préstamo concedido se utiliza en la compra de mercancías y servicios.
- Crédito a la producción: La cantidad de dinero prestada se utiliza para la inversión productiva comprando capital fijo y capital variable.

Según los sectores sociales que intervengan, el crédito puede ser:

- Crédito privado: Cuando el prestamista y el prestatario son particulares.
- Crédito público: Es aquel en el que interviene cualquier entidad del sector público, ya sea como prestamista o prestatario.

Según el tiempo que dure, el crédito puede ser:

- Crédito a corto plazo: El que se realiza a un plazo no mayor a un año.
- Crédito a largo plazo: El que se otorga a un plazo mayor a un año. Cuando el crédito es a menos de cinco años, también se le llama a mediano plazo.

Según el lugar donde se realice, el crédito puede ser:

- Crédito interno: Aquel que se realiza dentro del territorio nacional.
- Crédito externo: En él interviene un particular o institución extranjera.

² TUCKER, Irvin B. Fundamentos de Economía. Editorial Thomson. 3era Edición. México, 2002

Según la actividad concreta a la que se aplique el crédito o de donde provenga puede ser:

- Agrícola
- Comercial
- Hipotecario
- De avío
- Mobiliario
- Industrial
- Bancario
- De habilitación

0.4.2.2. Crédito, Bienestar y Desigualdad. El crédito es un medio que permite el aumento de liquidez de los agentes en la economía. Sin embargo, las imperfecciones del mercado de crédito provocan que no todos los agentes tengan acceso a éste y, por lo tanto, no gocen de sus beneficios potenciales. Entre las fallas más importantes están los problemas de información (selección adversa y riesgo moral), las complicaciones del marco legal (proceso para recuperar garantías, colateral, etc. de los deudores incumplidos) y la situación macroeconómica del país (estabilidad, inflación, tipo de cambio, etc.). En este sentido, Banerjee (2001) explica cómo estas fallas afectan el bienestar de los consumidores, sobre todo para el grupo de bajos ingresos.

Si los individuos utilizan el monto de los créditos adquiridos en inversión en capital humano, no sólo contribuirán a su desarrollo personal, sino que podría ser una pauta para que el individuo salga del círculo de pobreza. El impacto de la tenencia de créditos en el bienestar del individuo es significativo, definiendo como bienestar el aumento en el gasto en bienes como educación y salud. Ya que el gasto adicional en educación o en salud que realiza el individuo -por la tenencia de crédito- le permite invertir en bienes cuyos rendimientos son positivos. Un individuo con mayor educación tiene un ingreso permanente mayor que un

individuo con menos educación, pues la educación es una variable que se utiliza como aproximación del ingreso permanente.

La contratación de créditos por encima de la capacidad de ingresos familiares destinables al pago de deudas, ha ocasionado la problemática del endeudamiento, la que afecta, especialmente a los consumidores de los estratos 2 y 3. La situación de endeudamiento, ocasiona así, serios trastornos al consumidor afectado, en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida de control personal de la situación económica financiera por parte del consumidor y el serio deterioro de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social del consumidor endeudado.³

0.4.2.3. Los Microcréditos. Así como hay personas que adquieren créditos de libre consumo hay otras que se inclinan por la línea de los microcréditos, con el fin de no solo adquirir una deuda para satisfacer una necesidad sino con el propósito de generar ingresos al crear un negocio. En los últimos años los programas de microcrédito se han convertido en una de las estrategias de mayor aceptación por parte de los organismos internacionales y financieros, ya que tienen como fin aliviar la pobreza.

Para el profesor Muhammad Yunus (1997)⁴, creador del Banco Grameen de Bangladesh y Premio Nobel de la Paz 2006, “la inserción de la población de bajos ingresos al sistema financiero, principalmente a través del microcrédito, le permite reducir la dependencia por programas de asistencia social y, mejor aún, reduce la dependencia de los agiotistas que cobran intereses a una tasa que le arrebató a

³MILDEROS, Mora Andrés, Crédito y Desigualdad, efecto de acceso a créditos, Editorial Flacso. Ecuador, 2010. ⁴YUNUS, Muhammad. Hacia un mundo sin pobreza, Editorial Andrés Bello, Santiago de Chile, 1997.

las personas las ganancias de sus negocios, condenándolos a la supervivencia en precarias condiciones de vida”.

Algunos autores destacan el papel del microcrédito otorgado para vivienda, salud y educación, como una forma de prevenir aquellos eventos que hacen más vulnerable a la población de bajos ingresos. En estos casos los créditos actúan como amortiguadores de dichos eventos que muchas veces afectan la actividad económica. En este orden de ideas podría hablarse de un impacto directo cuando está dirigido a la satisfacción de necesidades básicas, y de un impacto indirecto cuando el microcrédito se otorga para el desarrollo de una actividad productiva que genera los ingresos necesarios y suficientes para que el usuario satisfaga sus necesidades.

0.4.2.4. El Cooperativismo, alternativa social. Si bien es cierto que el cooperativismo queda comprendido dentro del grupo de las organizaciones que tienen fines sociales, según publicación de la Ley 454 de 1998.

El concepto de formación económico social es el que más se ajusta al cooperativismo. Formación: quiere decir que va adquiriendo forma hasta que alcanza su desarrollo o formación; Económico: nos lleva al tipo de producción que se está realizando y a la forma como se reparte el trabajo y lo producido entre las personas; Social: es esta característica es la que hace aparecer la cooperación, la ayuda mutua, la ayuda compartida y la solidaridad.

A la llegada de los españoles a Colombia las relaciones sociales y económicas eran comunitarias, se manifestaba la cooperación, la integración y el trabajo en asociación. El español hizo aparecer otras formas como el Resguardo, la Encomienda y la Mita, para las relaciones indígenas; para la población negra traída de África, se revivió la esclavitud. Estas organizaciones según las concepciones solidarias, tenían un alto contenido solidario, había que ayudar a las comunidades más necesitadas. Los negros que escapaban de sus opresores formaron palenques y allí los Cimarrones, nombre que recibieron los esclavos

escapados, producían en forma comunitaria imperando la cooperación. En Colombia se manifestó la acción comunitaria y el común operar en acción, o sea, cooperación; desde mediados del siglo XIX en gremios o sociedades mutuales organizadas por la iglesia y por personas con pensamientos y criterios filantrópicos y no como organizaciones sociales solidarias.⁵

El postulado teórico-idealista de las organizaciones cooperativas, evoca el surgimiento y la evolución social, con predominio de la existencia humana, y de la formación y desarrollo del conocimiento y del quehacer humano en las áreas: familia, educación, empresa y sociedad. No obstante, en la realidad actual se ha distorsionado, al extremo de confundirse bajo el manto de la simulación, al cooperativismo, con verdaderas estructuras organizativas generadoras de lucro, y múltiples ganancias, donde el factor humano, es considerado sólo a los fines de la formación de las asociaciones, y dejado de un lado para la consolidación del proceso productivo cooperativo.

0.4.2.5. Sistemas de Cajas de Compensación. Las cajas de compensación familiar son sistemas con alta carga social, que buscan brindar apoyo a la comunidad trabajadora y sus familias a través de diversos programas educativos, recreativos, culturales y económicos. Para lograr sus objetivos las cajas necesitan determinar los recursos con los que contarán para su funcionamiento y poder ofrecer un mejor servicio.

Según el Ministerio de Protección Social, las cajas de compensación familiar son “entidades privadas sin ánimo de lucro, cuyo objetivo social apunta a satisfacer las necesidades de las familias de los trabajadores de menores ingresos y a mejorar la calidad de vida, por ello organizan y administran obras y programas sociales” (Ministerio de Protección Social, 2006).

⁵ MARIN, Arango Edwin, Empresas Cooperativas Solidarias y Otras Formas Asociativas. Editorial Coimpresos, Medellín, 1998⁴.

Estas entidades nacen en 1954 como un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos para aliviar las cargas económicas que generan los hijos de los trabajadores con bajo presupuesto, pero es sólo hasta 1957 que se crea el subsidio familiar como prestación social obligatoria. En la década de los 60s el gobierno permite que las cajas hagan inversiones sociales como salud a la población infantil, recreación social, educación y capacitación; luego, en los 70s se adicionan programas sociales como maternidad, vivienda, créditos y guarderías. A partir de los años 80s hasta hoy se crean una serie de leyes que reorganizan y amplían la cobertura de las cajas de compensación familiar (Asocajas, 2008).

Las cajas prestan servicios en diferentes áreas para reducir las disparidades sociales y fomentar las políticas de consenso, solidaridad y tolerancia haciendo énfasis en los más pobres. Su aporte a la comunidad es valioso porque sus programas mejoran la calidad de vida de todos los trabajadores y les ayudan a crecer en todos los aspectos de sus vidas.

Esa oportunidad que brinda a los trabajadores para mejorar, hace que su papel en la sociedad sea de suma importancia y que los esfuerzos para mejorar su funcionamiento no sean en vano.

0.5. MARCO CONCEPTUAL

Innovación: Es la capacidad de las personas de aplicar la creatividad en beneficio del retorno económico de la organización o de sí mismas creando valor y ventajas competitivas mediante el descubrimiento y ejecución de ideas pioneras.

Producto: En mercadotecnia, un producto es todo aquello tangible o intangible (bien o servicio) que se ofrece a un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que puede satisfacer una necesidad o un deseo.

Afiliado: Se conoce de esta manera a la persona que ingresa a una corporación, una institución, un partido político, una obra social como parte integrante de la misma, generándose además una constancia de la mencionada pertenencia.

Departamento: La palabra hace referencia a cada una de las partes en que se divide un territorio, un edificio, una empresa, una institución u otra cosa o entidad.

Crédito Social: Servicio que ofrece Comfenalco, con el fin de brindarles a los afiliados líneas de crédito para atender sus necesidades básicas y las de su familia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestra población afiliada.

Portafolio de Servicios: Oferta de servicios prestados por la Caja para beneficio de los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general.

Libranza: Sistema mediante el cual una persona con relación laboral autoriza a su empleador descontar de su nomina la cuota correspondiente a una obligación crediticia.

Factor Clave de Éxito: Objetivos intermedios cuya ejecución conduce a la implementación exitosa de la estrategia y con ello a los largo de sus beneficios. Son todas aquellas actividades claves para el desarrollo de la estrategia del negocio.

Indicador: Parámetro de mediación que permite controlar el desempeño de un proceso u actividad.

Responsabilidad Social: Es el reconocimiento y la aceptación por parte de la empresa de los efectos que su actividad produce en el entorno social, entendido éste desde tres dimensiones diferentes: lo humano, lo ecológico y lo comunitario

Proceso Administrativo: Son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., dándose cuatro funciones como lo son planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Talento Humano: Este es el conocimiento, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, etc. Del recurso humano de la organización, siendo este uno de los elementos más importantes en una empresa, el cual le permite a esta misma alcanzar sus metas y objetivos.

Perfil Ocupacional: Es una descripción de las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

Tecnología: Es una mejora en el modelo de negocio que tiene una empresa, que realizar grandes cambios organizacionales, que hace que un negocio sea más eficiente y pueda conseguir una mejor posición en el mercado o incluso crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.

Eficiencia: Es la consecución de un objetivo a un mínimo costos, es decir lograr los resultados esperados usando la menor cantidad de recursos posibles.

Eficacia: Hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para lograr el objetivo deseado.

Calidad: Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

Crédito: Es la entrega de un bien o de una determinada cantidad de dinero que se hace a una persona con la promesa de su pago en un tiempo determinado.

Caja de Compensación Familiar: Son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, las cuales cumplen una función social, hallándose sometidas al control y vigilancia del Estado, conforme a lo establecido en la Ley 21 de 1.982, regulatoria del sistema de Subsidio Familiar en Colombia.

Bienestar Social: Son el conjunto de factores que inciden de manera positiva en la calidad de vida de un apersona; un empleo digno, recursos económicos para satisfacer las necesidades, teniendo en cuenta la visión de un bienestar subjetivo.

0.6. DISEÑO METODOLOGICO

0.6.1. Tipo De Estudio

El tema de investigación por sus características responde a un estudio de tipo descriptivo, ya que en el desarrollo de la investigación se busca analizar cómo influye la prestación de servicios crediticios en un impacto económico dentro de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, así mismo se quiere determinar que características de los servicios ofertados influyen directamente a la población cartagenera, con el fin de extraer información que contribuya al conocimiento y a la generación de nuevas ideas de negocios ligadas al desarrollo de responsabilidad social. Teniendo en cuenta que se analiza información desde un enfoque cualitativo que pretende observar el crecimiento empresarial desde los siguientes puntos de vista; físico, económico, de talento humano, teniendo en cuenta requerimientos del mercado actual.

0.6.2. Recolección De La Información

0.6.2.1. Fuentes de información primarias: Las principales fuentes de información serán: entrevistas a los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena y encuestas a los afiliados beneficiarios de créditos sociales.

0.6.2.2. Fuentes de información Secundarias: Información de estadísticas que lleva la Caja de Compensación, Balances Generales y Sociales, libros, bases de datos, artículos, revistas, periódicos e información histórica.

0.6.3. Delimitación

0.6.3.1. Espacio: La investigación se realizara en la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, CIS de Los Ejecutivos, sede en donde se encuentra el departamento de Crédito Social de la Organización, departamento administrativo encargado de la planeación y ejecución de obras de infraestructura y económicas de la organización y la oficina de afiliación encargada de el proceso de captación y afiliación de las personas.

0.6.3.2. Tiempo: La investigación se realizara con base en la información recopilada por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena dentro de un periodo de tiempo de 6 años, de 2006 a 2011.

0.6.3.3. Material: Se analizaran variables como: funcionamiento de los servicios crediticios ofrecidos, características del personal solicitante, aporte social de los servicios prestados, satisfacción de los consumidores.

0.6.4. Instrumento: Para recolectar datos que respondan a los objetivos del proyecto se escogieron los siguientes instrumentos como herramientas para la obtención de la información:

- Encuestas
- Entrevistas
- Base de datos
- Auditorías realizadas por el Icontec – (Estadísticas)
- Balances sociales
- Balances financieros

0.6.5. Tamaño de la población

Para determinar el tamaño de la población se hace necesario utilizar una fórmula matemática expresada de la siguiente manera:

$$N = \frac{Z^2 * p * q N}{E^2 N + Z^2 * p * q}$$

Donde **N** es el tamaño de la población.

Esta fórmula deberá aplicarse a cada una de las poblaciones de interés para la recolección de información.

- Departamento de Crédito Social **N=15**

$$N = (1.96)^2 (0.5 * 0.5) * 16 / (0.05)^2 16 + (1.96)^2 (0.5 * 0.5) = 15$$

- Afiliados: **N=376**

$$N = (1.96)^2 (0.5 * 0.5) * 19.152 / (0.05)^2 * 19.152 + (1.96)^2 (0.5 * 0.5) = 376$$

0.6.6. Operacionalización De Las Variables

Variables: Dependientes.

- Funcionamiento de los servicios crediticios ofrecidos
- Características del personal solicitante

- Crecimiento económico gracias a los servicios prestados
- Satisfacción de los consumidores

Cuadro 5. Operacionalización de la Variables

VARIABLES	INDICADOR	FUENTES
Características de los créditos sociales	1.1 Número de Solicitud 1.2 Porcentaje del tiempo requerido para la aprobación 1.3 Porcentaje de tiempo requerido para la negación 1.4 Números de créditos de vivienda otorgados 1.5 Números de créditos de libre inversión 1.6 Números de créditos de educación formal superior 1.7 Créditos MercaExpress 1.8 Número de establecimientos en convenio 1.9 Porcentaje de tasas de interés créditos de vivienda 2.0 Porcentaje de tasas de créditos de libre inversión 2.1 Porcentaje de tasas de de educación formal superior 2.2 Categorización de los afiliados A,B,C.	*Base de datos Simco plus *Reporte de créditos aprobados *Reporte de créditos negados *Caja de documentación crédito social *Base de datos Creditar
Perfil de los solicitantes	2.3 Niveles de ingresos monetarios 2.4 Destinos para la solicitud del crédito 2.5 Categorización de los solicitantes 2.6 Porcentaje de la estratificación de los solicitantes 2.7 Nivel educativo 2.8 Genero 2.9 Estado civil 3.0 Edad	*Encuestas
Aporte social- económico de los servicios crediticios prestados a los afiliados	3.1 Numero de beneficios por los convenios de la caja de compensación. 3.2 Servicios de apoyo a la educación de la población cartagenera 3.3 Porcentaje en la generación de empleo en la ciudad de Cartagena 3.4 Porcentaje de ingresos anual por el departamento de crédito de la caja	*Entrevistas de satisfacción realizadas por el departamento de Calidad de la caja
Divulgación de los créditos para los afiliados	3.5 Número de acceso a los productos 3.6 Porcentaje de información sobre los productos 3.7 Numero de Publicidad web 3.8 Numero de publicidad radial	*Encuestas de satisfacción realizadas por el

	3.9 Numero de publicidad impresa 4.0 Número de asesores de venta	departamento de Calidad de la caja
--	---	---------------------------------------

Fuente: Base de Datos Inges. Indicadores de Gestión de Comfenalco.

0.6.7. Procesamiento De La Información

Los instrumentos de recolección de datos que se han estimado convenientes emplear para el desarrollo de esta investigación son la encuesta y la entrevista. Los cuales nos permitirán obtener una apreciación focalizada de cómo los créditos ofrecidos por la Caja Comfenalco han impactado a su población de afiliados. Estos serán aplicados a trabajadores de la Caja involucrados directamente con la prestación del servicio y la población de afiliados a la Caja que hayan sido beneficiados con la utilización del servicio.

Una vez aplicada la encuesta y realizadas las entrevistas se quedara en posesión de un cierto número de datos de los cuales se podrán sacar las conclusiones generales, luego se procederá a analizar la información, para llevar a cabo la respectiva tabulación donde se obtendrá información relacionada directamente con los usuarios ó consumidores, posteriormente se procederá a la construcción de los cuadros y gráficas que nos permitirán presentar los resultados hallados y brindar apreciaciones.

0.7. ADMINISTRACION DEL PROYECTO

0.7.1. Cronograma

Cronograma de actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Agosto				Octubre				Diciembre							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento y formulación del problema																																				
Marco Referencial y Teórico																																				
Diseño Metodológico																																				
Administración del proyecto																																				
Bibliografía																																				
Presentación del Anteproyecto																																				
Presentación del trabajo de grado																																				
Sustentación																																				
Graduación																																				

0.7.2. Presupuesto

GASTOS DEL TRABAJO DE GRADO			
CONCEPTO	FECHA	CANTIDAD	COSTO
IMPRESIONES	Febrero, Marzo	3 Juegos Propuesta 4 Juegos Anteproyecto Artículos Estadísticas	\$250.000
TRANSPORTE	Febrero, marzo, abril	2 personas	\$230.000
CARPETAS	Febrero y abril	5 carpetas	\$40.000
PAPELERIA	Febrero, marzo, abril, mayo		\$35.500
COPIAS PARA ENCUESTAS	Marzo, abril	Tamaño de la muestra	\$70.000
ALIMENTACION	Febrero, marzo, abril	3 personas	\$150.000
INTERNET	Febrero, marzo, abril mayo	2 personas	\$160.000
LLAMADAS	Febrero, marzo	2 personas	\$80.540
CD	Agosto	3 CD	\$10.000
ASESORÍA	Agosto	1 persona	\$150.000
TOTAL			1.206.040

1. IMPACTO DE LAS TASAS DE INTERES DE LOS CREDITOS SOCIALES DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE COMFENALCO EN LOS BENEFICIARIOS

Este capítulo analiza el impacto generado por las tasas de interés disponibles para los créditos sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco de Cartagena en los beneficiarios por destino y uso de las líneas de Crédito solicitadas para los años 2006 - 2011.

1.1 Tasas de Interés de la Línea de Créditos para Educación y los créditos otorgados.

La Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena como estrategia de captación de nuevo público crea el acceso a créditos de educación básica, formal y superior. De esta manera amplia su cobertura a diversos centros educativos de la ciudad de Cartagena, entre las características de este tipo de créditos se observa que el plazo para este servicio estaba condicionado al tiempo de vigencia del estudio académico seleccionado por el beneficiario, para ser otorgados no se tiene en cuenta el datacrédito del afiliado y el valor de la matrícula era desembolsado a la entidad educativa elegida. Lo cual proporciona a la caja un aumento del 62,5% en el número de créditos de educación otorgados para el año 2010, en comparación al año 2009.

Para el año 2009 se desembolsó un total de 30 créditos educativos, aun para este año los créditos educativos que ofertaba la Caja no eran tan atractivos para los beneficiarios, estos recibían un subsidio educativo para afiliados y personas a cargo, servicio que no cubría la totalidad del costo de la actividad académica, lo otorgado se representaba en porcentajes de descuento de acuerdo a la categoría a la cual pertenece el afiliado.

El incremento para el año 2010 se presentó gracias a incentivos como: facilidad de acceso a la línea de crédito, la tasa de interés estipulada para los créditos de educación y la amplia variedad de entidades educativas que acoge la Caja de Compensación para la prestación de este servicio.

La Figura 1 muestra que la tasa de interés ofrecida para los años del 2006 al 2011 por la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena, tuvo una variación en un (-0,30%) entre el año 2006 y 2007, con el fin de convertir esta tasa en una más competitiva en el mercado y mucho más atractiva para los afiliados interesados en la adquisición de los créditos educativos. Este cambio fue motivado debido a las posibilidades educativas que ofrece la Caja de Compensación, como beneficios para sus afiliados vigentes.

Los Créditos de Educación otorgados por Comfenalco se mantuvieron estables para el primer y segundo año de estudio, con una tendencia al alza del 33,33% en el año 2008 en relación al año anterior, crecimiento influenciado por la campaña que lanzó la Caja, de Crédito de Libre inversión por valor de un millón de pesos; esto con el ánimo de darle la posibilidad a los afiliados de tomar opciones de créditos ajustadas a sus necesidades, se amplió el portafolio ofrecido a una nueva alternativa de crédito como es la Libre Inversión. Otro factor que influyó en la colocación de estos servicios es que para esta época la empresa SURTIGAS dio apertura de un programa de Crédito llamado “Brilla”, el cual autoriza su cupo de crédito a través del estrato, titular del servicio y de vivienda y su pago es por medio del recibo del servicio de Gas domiciliario.

Además, para esta misma época se presenta la crisis financiera mundial, la cual conlleva a que los bancos y las entidades como la Caja de Compensación optaran por cambiar el portafolio con el objeto de financiamientos más viables, esto dio lugar al fortalecimiento debido a que muchas de las personas no encontraban posible recibir créditos de los bancos comerciales y optaron por acudir a cooperativas, fundaciones y cajas de compensación, permitiendo una variación del

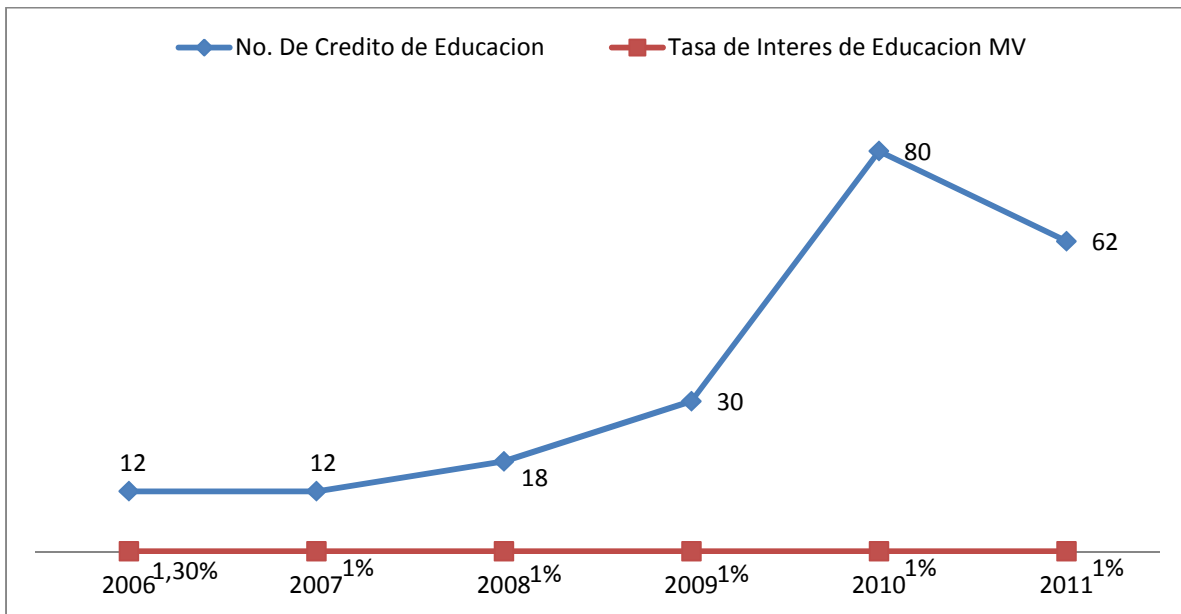
2008 a 2009 del 94,45% en términos generales, en el número de los créditos aumento de 2.544 a 3.239.

Entre los años 2009 y 2010 se puede observar un aumento del 62,5%, este se presento gracias al proyecto de educación para el trabajo y el desarrollo humano Cedesarrollo propiciado por la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena, donde el servicio que ofrece dentro de las opciones de créditos educativos, esta la formación académica y técnica laboral pertinente para el emprendimiento y el empleo productivo, alternativa que la Caja busca impartir en sus afiliados, esto articulado con los programas tecnológicos profesionales de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco; teniendo como base la participación y concentración de todos sus estamentos.

Para el año 2011 los créditos de educación disminuyeron en 22,5% debido al fortalecimiento del portafolio de servicios de crédito social, el cual fue ampliado a través del Eduexpress, un nuevo bolsillo Cupocrédito en la Tarjeta Integral de Pagos & Servicios, donde al afiliado se le asigna un cupo de crédito basado en el valor de la matrícula y en un análisis previo con mínimos requisitos de acceso y sin consulta a datacrédito, el cual puede ser utilizado en las sedes de Comfenalco o en establecimientos donde se tenga convenio. Al introducirse este cupo en el mercado se disminuyó la línea de educación pues resulto más atrayente para aquellos afiliados a los que se le dificultaba el acceso al crédito por el convenio de libranza.

Las tasas de interés tienen un efecto directo en el sector financiero, encareciendo o abaratando los créditos, que a su vez puede tener efecto en el comportamiento del consumo y la demanda. Es conveniente mencionar que existe una estrecha relación entre las tasas de interés y la colocación de créditos en entidades financieras, al disminuir las tasas de interés, el consumo aumenta, en especial el financiado por créditos, es decir, los intereses bajos incentivan la demanda de créditos por parte de los agentes económicos (consumidores).

Figura 1. Número de créditos por la línea de Educación otorgados por año y variación en su tasa de interés.



Fuente: Balance Social de Comfenalco. Años 2006 - 2011

1.2 Tasa de Interés de Vivienda y los créditos otorgados.

En la Figura 2 se detalla que las tasas de interés para los Créditos Sociales de Adquisición y Mejora de Vivienda que ofrece la Caja de Compensación Comfenalco - Cartagena entre los años 2006 y 2011, se mantuvieron durante todo el periodo de investigación de forma constante en un porcentaje del 1,3% MV.

La solicitud de la línea de adquisición y mejora de vivienda la podemos analizar en el primer escenario, donde se muestra una tendencia hacia la baja pasando de 156 (Año 2006) a 39 (Año 2008); época donde se presenta un mayor crecimiento en la ciudad de Cartagena en la construcción de viviendas de altos estratos como 5 y 6, proyectos desarrollados principalmente en la zona norte de la ciudad y no fueron presentados muchos proyectos de vivienda de interés social que son los que principalmente desarrolla la Caja de Compensación, así mismo Corvivienda

presento problemas jurídicos por la adquisición de terrenos para la construcción y puesta en marcha de este tipo de proyectos como fue el caso de la Ciudadela Flor del Campo la cual tuvo inconvenientes en temas de salubridad del suelo y tierras erosionadas permanentemente por la fuertes corrientes de las lluvias constantes en la zona.

Durante el periodo del 2006 al 2008 se presento un bajo comportamiento en la cobertura de los créditos de vivienda y para mejorar las cifras obtenidas en este periodo, la Caja realizó estrategias de promoción de esta línea de crédito como; llamadas telefónicas a los afiliados con subsidios de vivienda, envió de correos electrónicos con información acerca del servicio y banners en la web, obteniendo como resultado un aumento de 63 créditos colocados por la línea de vivienda para el año 2009, como se corrobora en la Figura 2.

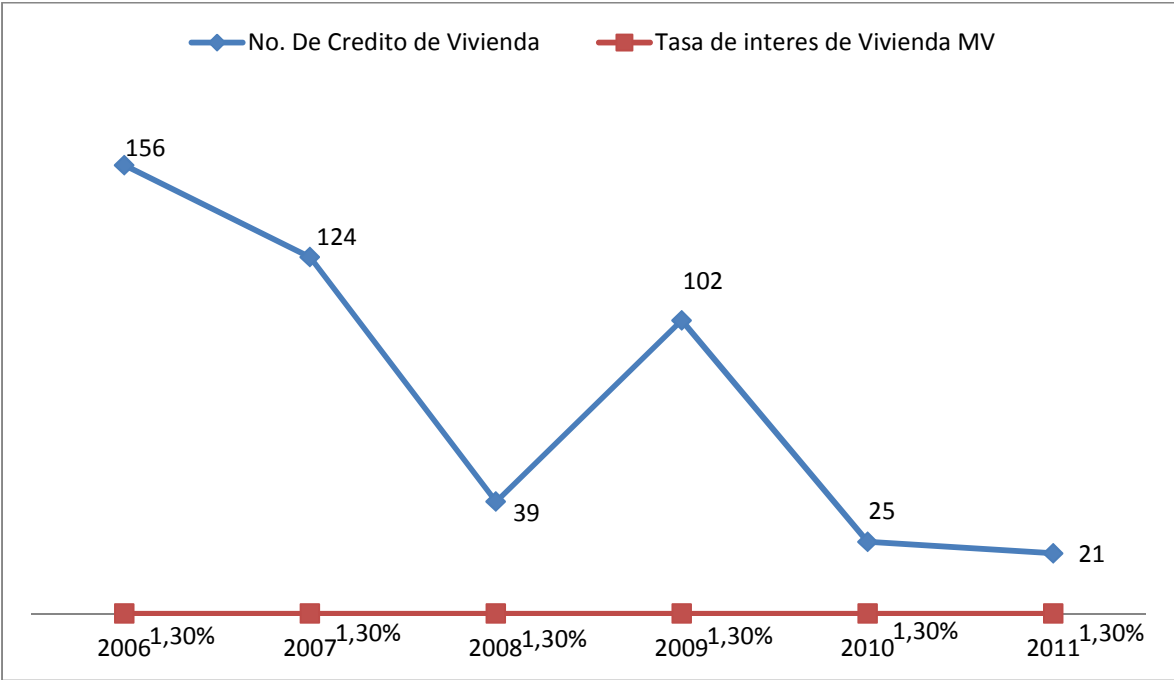
Para el incremento presentado del 2008 al 2009 también contribuyo que el servicio de Vivienda mediante la adjudicación de subsidios apoyara a muchas familias afiliadas beneficiarias de escasos recursos para la consecución de una casa propia, brindándole así el servicio de crédito social la oportunidad de adquirir su crédito. Con respecto al crecimiento del PIB del sector de la construcción, el CENAC indicó que los mayores crecimientos se dieron desde el año 2002 hasta el año 2008, después de crecer a tasas superiores al 7% desde el año 2002, el sector de la construcción registró una variación de tan sólo 1.9% en el 2010. Para el año 2009 al 2010 aseguró la presidenta de Camacol se registraron las menores tasas de crecimiento del índice de costos de construcción de vivienda, sin embargo a partir de finales de 2010 y a junio de 2011 se observó un cambio de tendencia al alza.

Entre los años 2010 y 2011 la cobertura se mantuvo entre 25 y 21 en el número de créditos otorgados respectivamente, se continuó con la gestión para contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores afiliados a Comfenalco, a través del desarrollo de acciones orientadas a procurar su acceso a una vivienda digna y la

tenencia segura de esta. Esta disminución puede estar influenciada por factores como el porcentaje de la tasa de interés manejado por la Caja de Compensación la cual se mantuvo en 1,30% MV, para este periodo, teniendo en cuenta que las otras entidades financieras de Cartagena se encontraban con tasas mínimas EA así: para BBVA 13.75%, Davivienda 13.75%, Santander 15.00%, Colmena BSCS 14.52% AV Villas 14.98%, Colpatria 12.63% y Bancolombia 12.68%. También se presenta la facilidad que ofrece el Fondo Nacional del Ahorro a sus afiliados para acceder al servicio de créditos para construcción de vivienda en lotes o inmuebles debidamente urbanizados con una tasa de interés 10.78% EA.

Se puede observar que la colocación de créditos de la línea de Vivienda durante el periodo de estudio no es constante y presenta variaciones muy notables entre los años 2008, 2010 y 2011, evidenciando bajas en el número de las solicitudes de este servicio crediticio, dando como origen para el Departamento de Crédito Social dentro de la Caja, un impacto negativo en los resultados económicos puesto que el monto que se dispone para esta línea crediticia no se ve compensado con la captación y otorgamiento de los créditos. De acuerdo a las variaciones anteriores desde el punto de vista financiero se presenta un impacto negativo ya que no hay balance entre la captación y colocación lo cual genera un desestimulo por parte de la Caja de Compensación en la gestión para el otorgamiento de los créditos, pero a pesar de su objeto y misión es seguir con este propósito y brindarle al afiliado una vivienda digna.

Figura 2. Número de créditos por la línea de Vivienda otorgados por año y variación en su tasa de interés.



Fuente: Balance Social de Comfenalco. Años 2006 - 2011

1.3 Tasas de Interés de Libre Inversión y los créditos otorgados.

A partir del año 2002 con la creación del Departamento de Crédito Social, la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena ha ofrecido diferentes tipos de Servicios Crediticios a los afiliados de la caja, entre estos podemos encontrar los créditos de Educación, Vivienda y Libre inversión; estos créditos han manejado tasas de interés competitivas en el mercado las cuales son reguladas por el Banco de la República, vigiladas por la Superintendencia Financiera y con un estudio previo del Departamento de Crédito.

Tasas acordes al mercado cartagenero ya que en los últimos años esta línea de crédito ha venido creciendo de manera notable no solo en la caja de Compensación Comfenalco Cartagena sino en las demás entidades financieras de

la ciudad, la Caja tiene como ventaja un valor agregado como es la facilidad de adquisición, tasa de interés y los diferentes convenios con las entidades comerciales.

Los créditos de Libre Inversión han sido ofrecidos entre los años 2006 al 2011 con una tasa de interés del 1,50% MV, porcentaje que se ha mantenido constante durante todo este periodo y que en relación con el mercado bancario es baja.

La Figura 3 ilustra que en el año 2006 se otorgaron 2.272 créditos y que para el año 2007 disminuyó a 1.954 créditos, esto debido a que la economía colombiana presentó la mayor tasa del PIB en el año 2007 influenciada por dos sectores: el minero energético y el financiero. Dentro del sector financiero el crédito que más creció fue Libre Inversión debido al estímulo que le dio el Banco de la República a los comerciales con el objeto de aumentar la demanda en la economía colombiana.

La línea de Libre Inversión es atractiva para los solicitantes de crédito gracias a las diversas utilidades que le pueden dar y a los montos que esta otorga. Permiten el cubrimiento de las necesidades que manifiesta el solicitante como son: salud, recreación, contingencias familiares, compra de carteras, adquisición de bienes durables, viajes de turismo, mejoras locativas, realización de fiestas, adquisiciones de equipos de cómputo, vehículo.

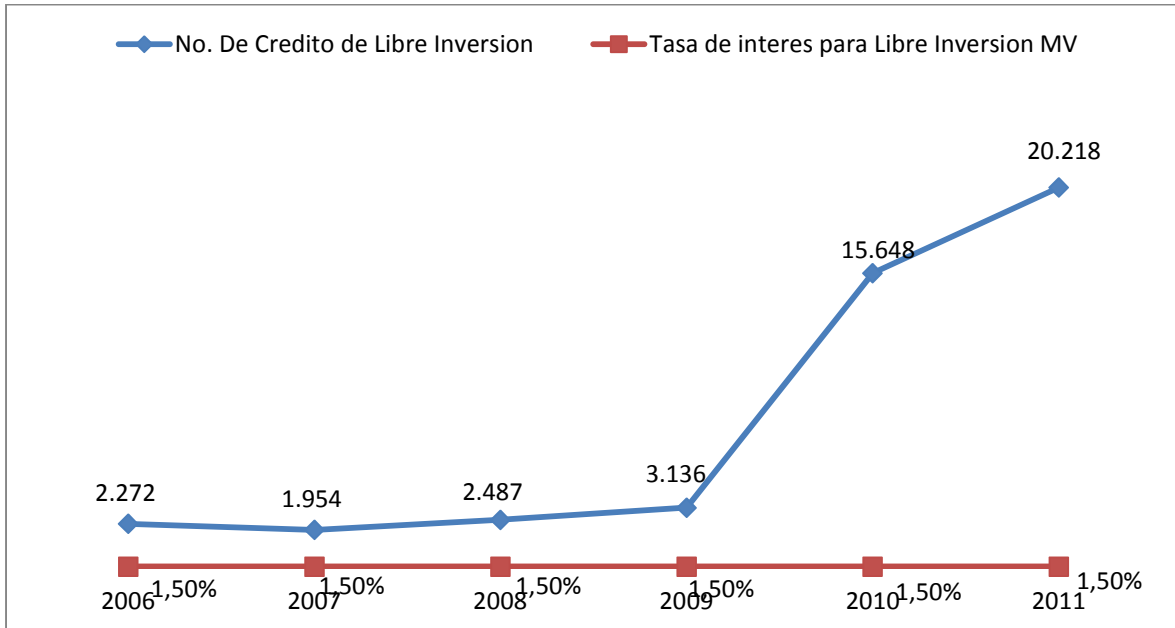
Del año 2007 al año 2008 se incrementaron el número de créditos a 2.487 a pesar de la crisis financiera mundial la cual no afectó a Colombia pero sí fortaleció a las Cajas de Compensación, Cooperativas y entidades que ofrecen Microcréditos. Todo esto se ha venido manifestando de manera positiva en la Caja debido a que en el año 2009 se otorgaron 3.136 unidades de crédito y en el año 2010 se otorgaron 15.648, un estímulo muy grande debido a las tasas de interés y a la amplitud y flexibilidad que tiene el beneficiario en recibir este tipo de crédito.

Con relación al número de créditos otorgados por la caja y de acuerdo con los resultados de las entrevistas realizadas al personal del Departamento de Crédito de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena, este incremento se debe gracias al lanzamiento de una campaña de Comfenalco – Cartagena en la cual se ofrecían créditos sociales con beneficios atractivos para los afiliados, tales como: créditos por valor de un millón de pesos, sin consulta a datacrédito y pocos requisitos para su aprobación.

Con esta campaña publicitaria se mostro los servicios de créditos de libre inversión que proporciona la entidad, manifestando un mayor conocimiento entre los afiliados de la caja sobre sus beneficios, las diferentes líneas de crédito que proponía, como acceder a estas y los requisitos necesarios.

El estudio, la aprobación y desembolso de este servicio se brindaba en un máximo de 24 horas, con esta campaña no solo se incrementó la solicitud de créditos sino que se generó un impacto en los afiliados que no tenían la oportunidad de acceder a los beneficios crediticios que ofrecía la Caja, debido a sus reportes negativos ante las centrales de riesgo.

Figura 3. Número de créditos por la línea de Libre Inversión otorgados por año y variación en su tasa de interés.



Fuente: Balance Social de Comfenalco. Años 2006 - 2011

2. LINEAS DE CREDITOS SOCIALES QUE OFRECE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE COMFENALCO

En este capítulo se busca clasificar las líneas de crédito Sociales que ofrece la Caja de Compensación Familiar Comfenalco – Cartagena, por tipo de afiliados y condiciones socio-económicas de los mismo; evidenciando la importancia de esas características en las elecciones y preferencias de los beneficiarios con respecto a los servicios ofrecidos.

2.1. Líneas de Créditos Sociales según el Tipo de Afiliado.

Comfenalco – Cartagena como Caja de Compensación, en el transcurso de sus años de funcionamiento ha tenido en cuenta las características de todos sus afiliados registrando una agrupación de estos, dentro de diferentes categorías,

buscando facilitar el acceso a los beneficios que brinda la caja a cada uno de sus miembros.

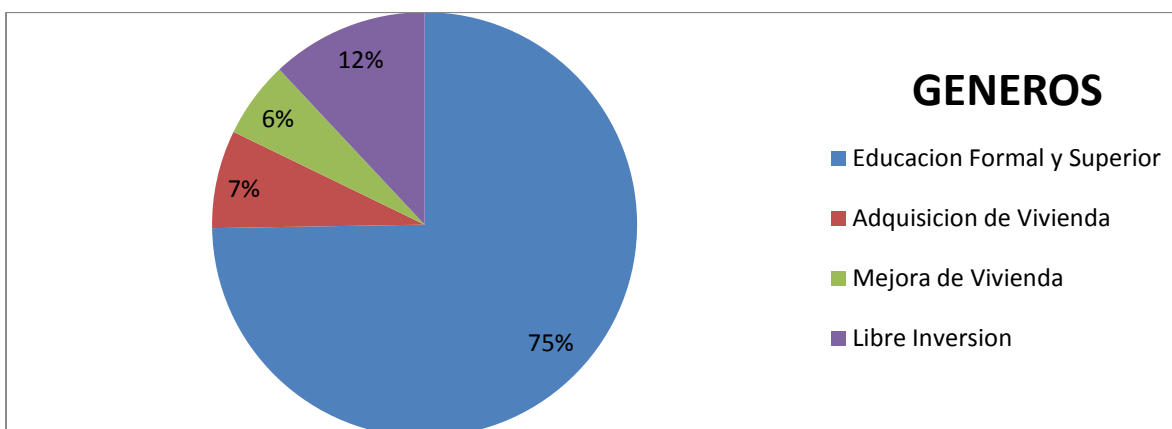
Dentro de esta clasificación se pudieron identificar indicadores tales como género, estado civil, edad, nivel de ingresos, niveles de estudio y estrato social; los cuales le han permitido a la caja ordenar a sus afiliados.

2.1.1 Género de los Afiliados Beneficiarios.

En la gráfica 1 podemos analizar que los géneros masculino y femenino e la población cartagenera con relación a las líneas de créditos de la Caja de Compensación, son muy utilizadas para fines como desarrollo de actividades familiares, profesionales y para construcción del hogar.

Se puede concluir de la gráfica en estudio que la línea más solicitada dentro de los servicios crediticios es la de Educación Formal y Superior, con un valor del 75%, gracias a la diversidad de opciones que ofrece esta línea en establecimientos de formación académica así como las facilidad de acceso que se proveen a los propios usuarios de Comfenalco – Cartagena, está seguido por la Libre Inversión con un porcentaje de 12%, por su no especificación de utilización y establecimientos en convenios que se ofrecen al afiliado, de esta forma se resaltan a estas dos líneas de crédito como las mas seleccionadas por los beneficiarios teniendo en cuenta los dos géneros; así mismo las líneas de adquisición y mejora de vivienda toman bajos porcentajes de preferencia por la población de afiliados, mostrando un 7% para la Adquisición de Vivienda y un 6% para la Mejora de Vivienda, se puede ver los cerca de estos porcentajes debido a la similitud de destinos y lo atractivo del sector para los afiliados de la caja.

Gráficas 1. Participación de los Géneros en las Líneas de Crédito.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena en el periodo junio- julio 2013.

Para Crédito Social es importante conocer el perfil y la tendencia de sus usuarios, con el fin de conocer el género que más utiliza y se beneficia con este servicio, así como la frecuencia de uso.

Con esta identificación la caja pretende evidenciar tipos de estrategias que beneficien las labores administrativas y mejoren los servicios que ofrece la caja, las cuales se reflejan en los estudios de cartera, estudios de mercado, campañas de promoción, atención al cliente y formas de obtención del servicio.

Como se ilustra en la Gráfica 1.1 el género que lidera la solicitud de los créditos sociales que oferta la Caja de Compensación, es el masculino con un porcentaje dentro de la investigación de un 59%; seguido por un 41% solicitado por el género femenino, teniendo en cuenta el total de la cantidad demandada de los servicios crediticios de la caja.

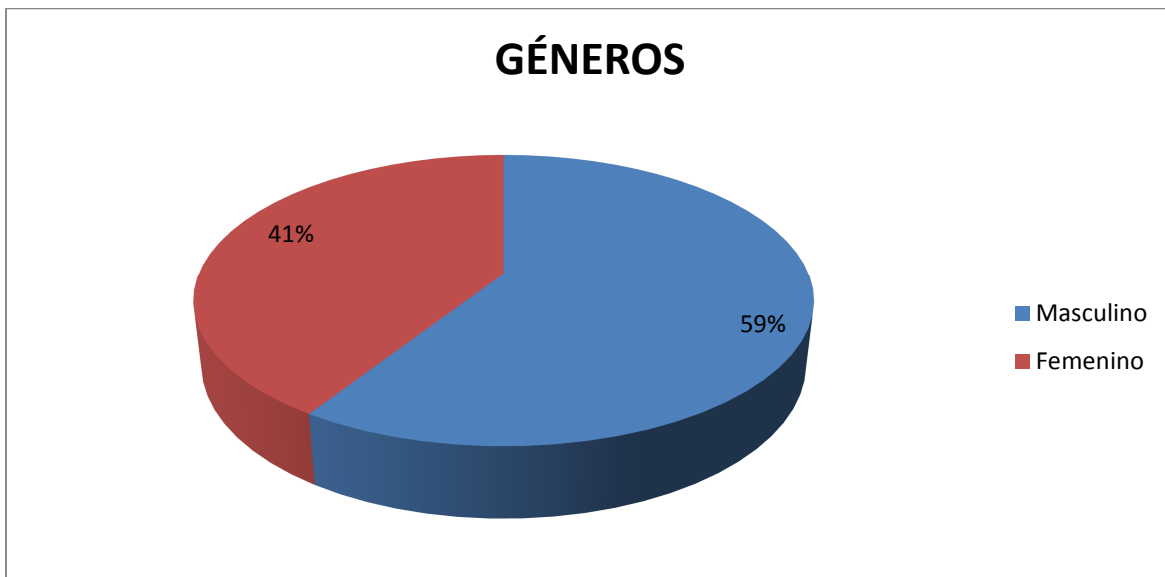
Este liderazgo en la solicitud de los créditos por el género masculino se puede ver influenciado por la cultura que se maneja en la población Cartagenera; puesto que se tiene ideado que el hombre es el que se debe hacer cargo de la familia, a su vez la fuerza laboral de la ciudad de Cartagena está constituida por hombres del

sector industrial de Mamonal, empresas en las cuales se maneja un gran número de hombres como operarios debido al trabajo pesado de este sector.

Sin embargo en los últimos años la mujer ha venido a generado un espacio en la fuerza laboral de la ciudad, lo que lleva a hacer presencia en un futuro acrecentar el porcentaje a un 50% dando una mejor estabilidad y una mayor corresponsabilidad en la administración destinada a los créditos, ya que según estudios se demostró que la mujer tiene mejores hábitos de pago y la rotación laboral es mucho menor a nivel femenino.

Teniendo en cuenta estos factores que incide en el otorgamiento de los créditos el gran número de solicitudes realizadas fue por hombres con un valor de 222 solicitudes dentro de una muestra de 376 afiliados beneficiarios de créditos sociales de Comfenalco – Cartagena.

Gráfica 1.1 Géneros de los Afiliados Beneficiarios.



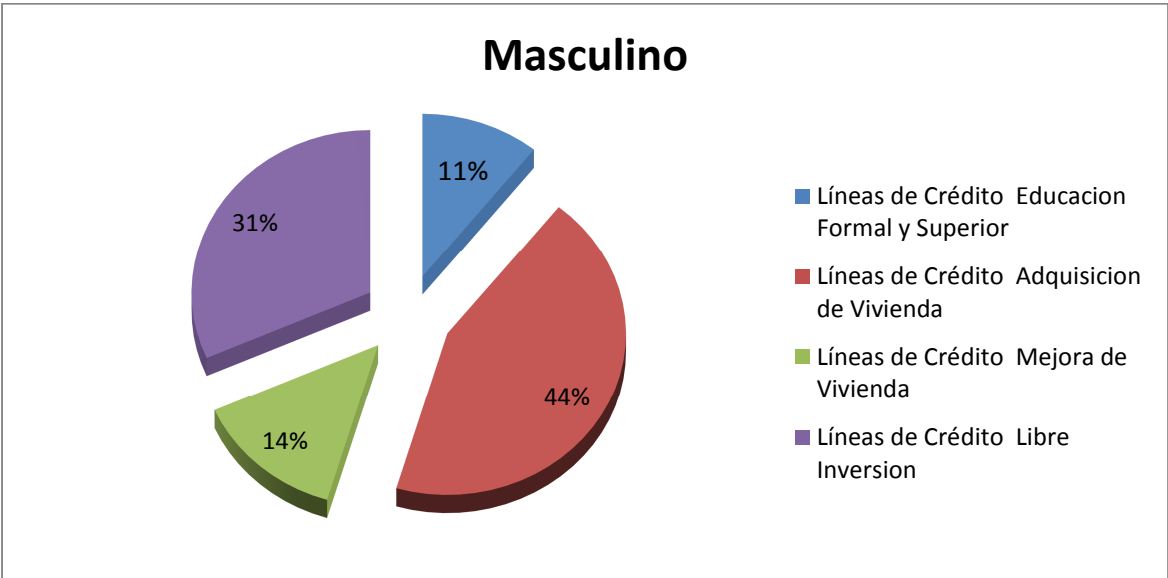
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena en el periodo junio- julio 2013.

Como se observa en la gráfica 1.2 se identifica que las líneas de créditos de Adquisición de Vivienda con un 44% y la Libre Inversión con un 31%, como líneas

más solicitadas por el género masculino, esto sustentando la hipótesis de concebir al hombre como la cabeza del hogar en la población Cartagenera. Así mismo estas líneas van muy de la mano con las actividades de desarrollo personal y familiares.

Se aprecia que los servicios de Mejora de Vivienda y Educación Formal y superior dentro del estudio, obtienen unos porcentajes de utilización por los hombres beneficiarios de la Caja bajos los cuales representan el 14% y el 11% respectivamente, lo que nos muestra que este género no tiene como prioridad realizar mejoras a la vivienda, a demás por temas relacionados al trabajo y la consecución del dinero estos no posee en tiempo necesario para realizar actividades propias de mejoras de vivienda así como actividades educativas; en el caso de educación estos se ven un poco limitados por factores como solvencia del dinero, tiempo y dedicación a las multitareas. Para este género se le facilita las actividades educativas y de mejoras de las vivienda cuando aun son solteros y conviven con su núcleo familiar.

Gráfica 1.2. Género Masculino de los Afiliados Beneficiarios.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena en el periodo junio- julio 2013.

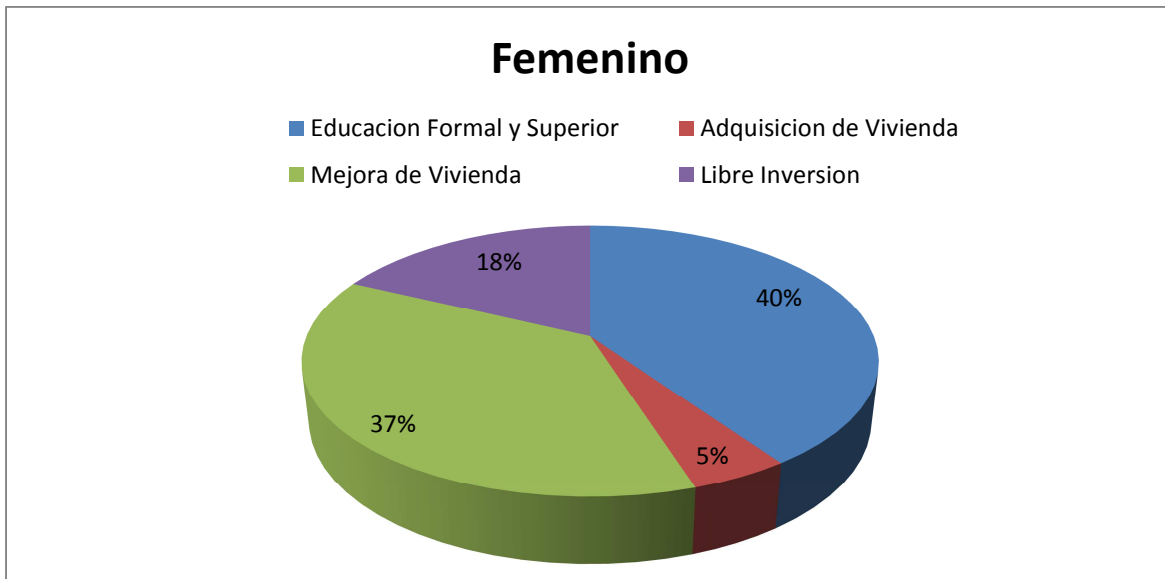
Continuando con la descripción se encuentra una relación en las líneas de créditos adquiridas como se observa en la gráfica 1.3 el género femenino se inclina más por lo créditos de Educación Formal y Superior con un porcentaje de 40%, según estudios la mujeres tienden a interesarse en la superación personal y entre sus prioridades básicas se encuentran temas como el estudio, esto como base para una mejora en temas salariales y sociales; por otra parte la línea de crédito que llama la atención en un gran porcentaje es la de Mejora de Vivienda con un valor porcentual de 37%, evidenciado que culturalmente en la población Cartagenera las mujeres son las que se hacen cargo de la atención y cuidado de la casa, se conciben como pilares del hogar encargadas de brindar un ambiente acogedor, seguro y cómodo a sus núcleo familiar.

La línea de Libre Inversión por su parte es atractiva para el género femenino en un 18% este tipo de crédito es atrayente gracias a su libre destino, puede ser utilizados por el género para fines familiares, académicos, accesorios del hogar o personales, elementos de aseo para el hogar y personales, donde muestran un interés por el bienestar no solo personal sino también familiar.

Continuando con la interpretación de la gráfica en la preferencia de las diferentes líneas de crédito por el género femenino se puede encontrar en el último lugar la línea de Adquisición de Vivienda con un bajo porcentaje de colocación del 5%, en la población cartagenera se observa que la conducta familiar en el tema de la adquisición de vivienda es una variable generalmente manejada por el género masculino, pero en los últimos años se ha visto un incremento en el numero de madres cabeza de familias las cuales asumen los roles de padres y madres cumpliendo con la totalidad de las necesidades para la familia entre esas incluida la vivienda, a esto se le puede adicionar que el bajo porcentaje de esta línea para el género se ve influenciado a que la mayoría de las mujeres cabeza de familia acuden a la ayuda familiar como apoyo para cuidar a los hijo, manutención de la familia y temas económicos. Es decir que las mujeres no se ven en la gran

necesidad de adquirir una vivienda pues que cuentan con el apoyo de los padres en dado caso con la vivienda de los padres.

Gráfica 1.3 Genero Femenino de los Afiliados Beneficiarios



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena en el periodo junio- julio 2013.

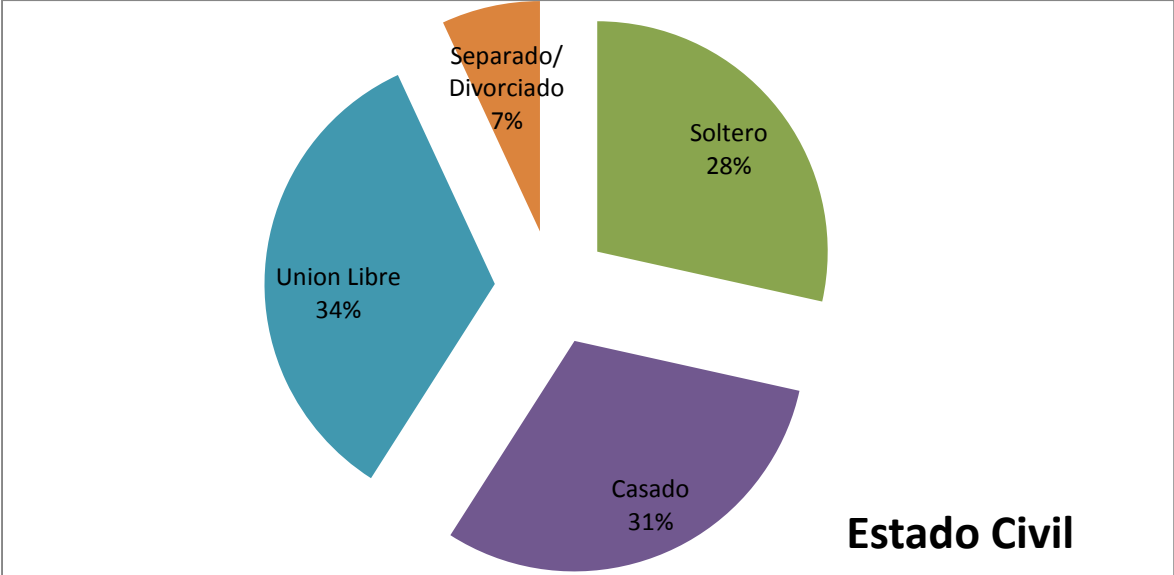
2.1.2 Estado Civil de los Afiliados Beneficiarios.

Las variables demográficas como es el caso del estado civil le ayudan a Comfenalco a segmentar los beneficiarios de sus servicios crediticios y en su conjunto el grupo integrado por los usuarios de crédito social.

Como se observa en la Gráfica 2 dentro de la variable de estado civil se destaca la unión libre como el predominante en la adquisición de los servicios crediticios con un porcentaje del 34% de la muestra total, seguido de los casados con un porcentaje del 31%; lo que muestra que la conformación de familias propicia la necesidad de obtener bienes materiales indispensables para la comodidad y organización de la hogar.

Seguido de un 28% de los beneficiarios de estos servicios se encuentra constituido por Solteros y en un bajo porcentaje de 7% por los Separados/Divorciados, lo que muestra que los afiliados solteros siguen de cerca a los casados y los que viven en unión libre en la solicitud de créditos que respondan a sus necesidad en los diferentes campos que se mueve la caja, a esto se le atribuye además la cantidad de solteros que se encuentran laborando y vinculado a las entidades que poseen convenios con la caja para tener acceso a los diferentes beneficios.

Gráfica 2. Estado civil de los Afiliados Beneficiarios.

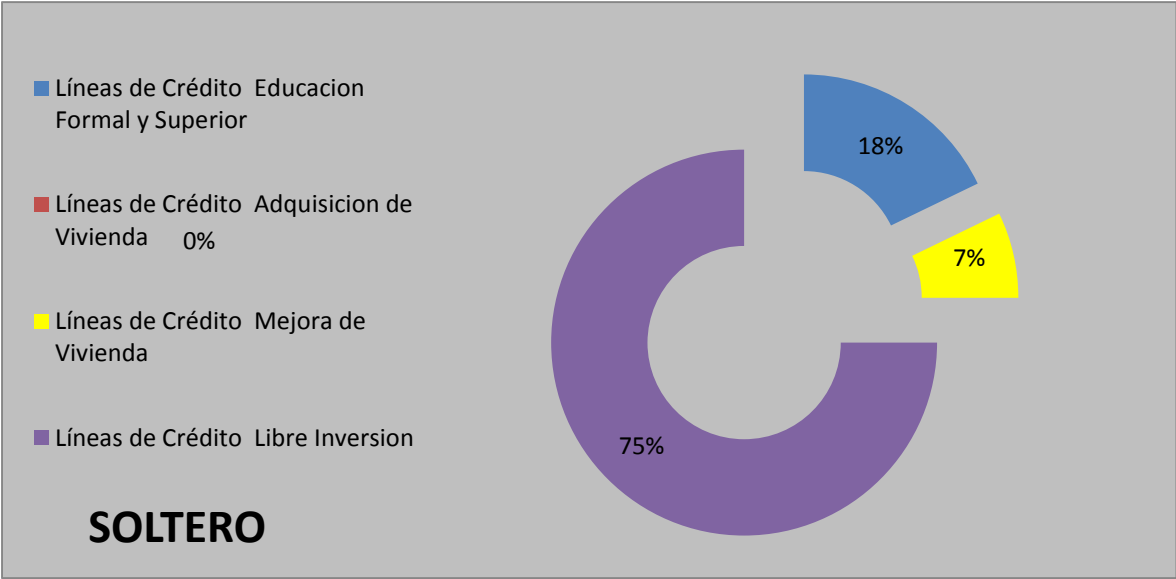


Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

En la Gráfica 2.1 se detalla que la categoría de solteros en relación con las líneas de créditos adquiridas, impera la de Libre Inversión con un porcentaje del 75%, relacionándose con personas libres de compromisos familiares, e inclinados por la solicitud de créditos de libre destino, con fines de satisfacer sus necesidades buscando mejorar su calidad de vida. Valor seguido por la línea de Educación Formal y Superior con un porcentaje del 18%, debido a la importancia del desarrollo profesional, estos créditos se destacan para este estado civil por la facilidad de asistencia a la formación, disponibilidad de tiempo.

Se puede apreciar que los créditos con porcentajes bajos están representados por las líneas de Mejora de Vivienda con un 7% y Adquisición de Vivienda sin solicitud alguna por parte de los solteros, lo poco atractivo de estas líneas se puede ver influenciado a la falta de compromiso sentimental, puesto que según estudios la mayor parte de la población de los solteros vive con los padres, prefieren tener un menor monto como contribución a la casa de los padres que tener mayores gastos al hacerse cargo de una vivienda propia o para ellos solos, sin apoyo económico alguno, más que el de su propia entrada monetaria .

Gráfica 2.1. Solteros y Líneas de Crédito.



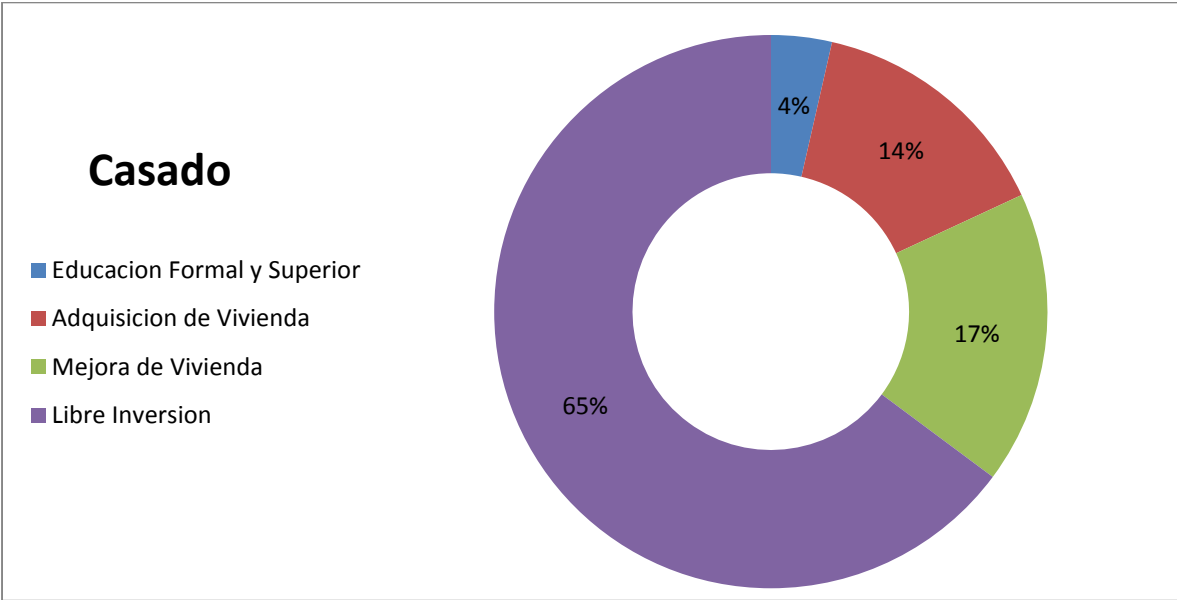
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Se puede observar de la Gráfica 2.3 que los casados tienen una preferencia por la línea de Libre Inversión con un valor porcentual del 65%, gracias al libre destino de este, lo que permite suplir necesidades de diferentes conceptos como son, estudios, calamidades domesticas, adquisición de bienes durables; se evidencia que la Mejora de Vivienda obtiene un 17% de la muestra, este tipo de crédito es atractivo para esta población debido a la tenencia de una familia en una vivienda que tenga unas buenas y adecuadas instalaciones que brinden comodidad a sus habitantes.

Los créditos de Adquisición de Vivienda se identifican con un valor del 14%, Comfenalco con su característica de caja de compensación maneja en mayor número proyectos de vivienda de acción social, o juega un papel de intermediario con diferentes proyectos de vivienda de la ciudad de Cartagena, para los casados es necesario tener una vivienda para la conformación de familia, gracias a este tipo de servicios los beneficiarios pueden acceder a la obtención de un lugar digno de ser llamado casa y/o hogar.

Por último encontramos la línea de Educación Formal y Superior con un porcentaje del 4%, este bajo porcentaje se puede ver influenciado por otras actividades derivadas del matrimonio que poseen un poco más de peso como son los hijos, facturas, comida, transporte entre otras cosas, los créditos que son solicitados por estas personas son utilizados en la mayoría de los casos por las personas a cargo del afiliado en este caso los niños y jóvenes.

Gráfica 2.3. Casados y Líneas de Crédito.

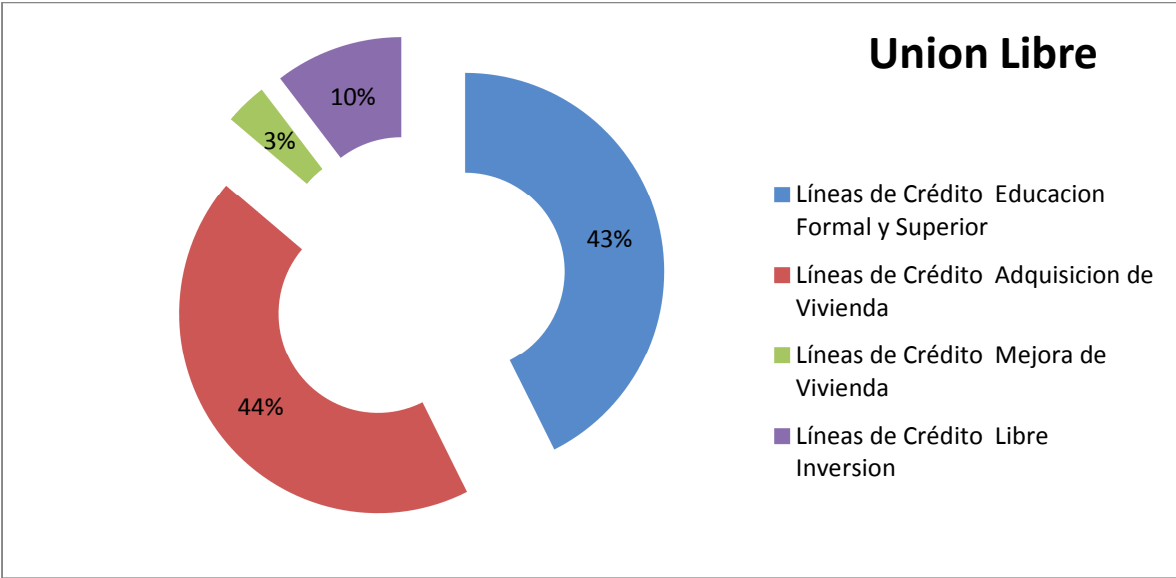


Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

La Gráfica 2.4 muestra que las líneas más utilizadas por las personas de unión libre son las de Adquisición de Vivienda con un 44% y la Educación Formal y Superior con un 43%, estos altos porcentajes llegan a ser atractivos por la conformación de familia, la necesidad de un lugar cómodo y adecuado para los integrantes de la familia como se menciona anteriormente y la importancia de la formación de los mismos produce la necesidad de obtener estos servicios.

Por otra parte los créditos de Libre Inversión y Mejora de Vivienda obtienen unos valores del 10% y el 3% respectivamente, lo que denota el cubrimiento del resto de carencias de todo tipo propias de una familia para el caso de la libre inversión, en el caso de la mejora de vivienda en la mayoría de los casos es utilizada cuando ya las personas poseen su lugar de vivienda propia la cual con el tiempo va necesitando de arreglos y ajustes que vienen de la mano con la diferentes circunstancia por la que puedan pasar los afiliados.

Gráfica 2.4. Unión Libre y Líneas de Crédito.

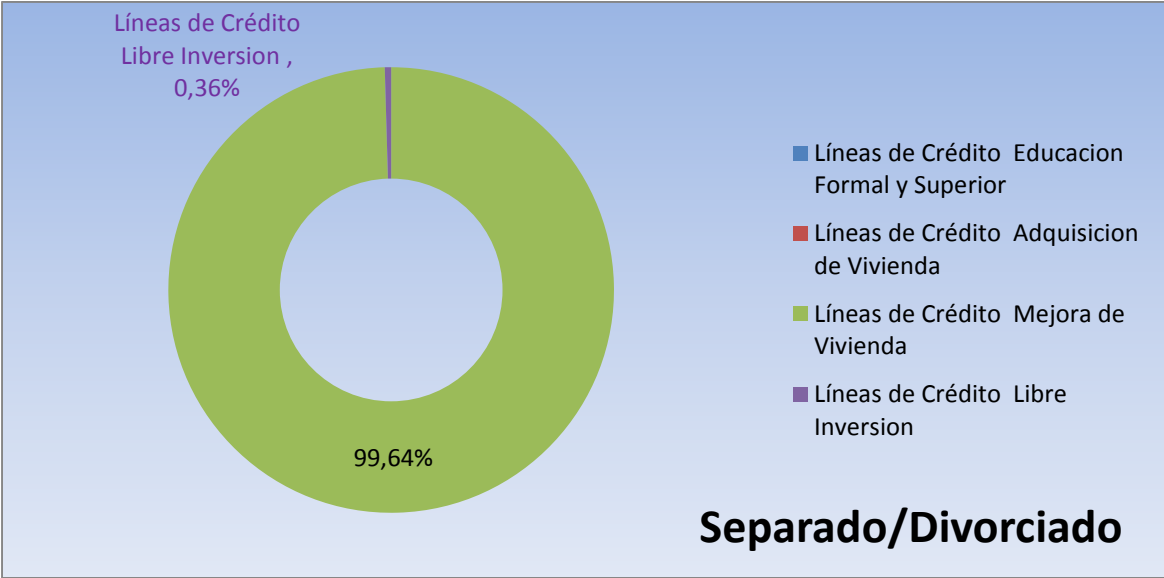


Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Continuando con la interpretación de los diferentes estados civiles de los beneficiarios de los créditos sociales de la caja, se ve que para los separados y/o divorciados, el valor que mas sobresale es la demanda de la línea de mejora de vivienda con un porcentaje de 99,64%, lo que constata que estas personas luego de formar un hogar y afrontar una ruptura, desarrollan deseos de realizar cambios y mejoras en el antiguo lugar de vivienda; acción vinculada a un cambio en el estado mental y emocional.

Se muestra un pequeño porcentaje para la línea de Libre Inversión de un 0,36% de estos beneficiarios, gracias a la diversidad de usos que le pueden dar a este tipo de créditos, mayormente para las personas con este estado civil este tipo de créditos es utilizado para realizar cambios o pagar deudas como son la compra de cartera.

Gráfica 2.5. Separado/Divorciado y Líneas de Crédito.



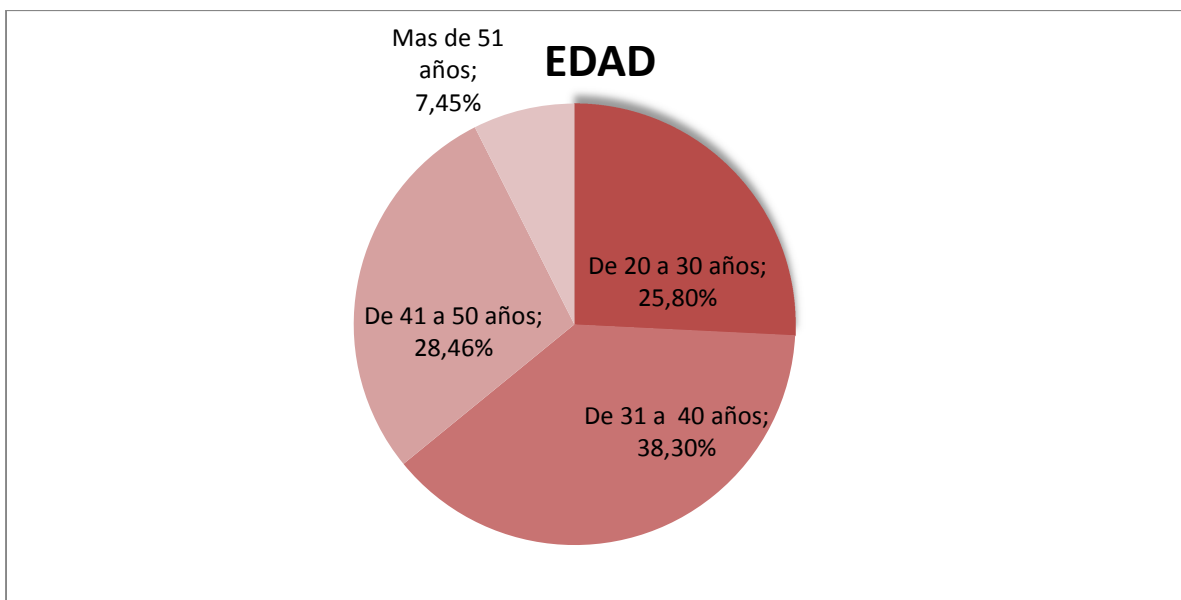
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

2.1.3 Edad de los Afiliados Beneficiarios.

Los servicios crediticios ofrecidos por la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena se muestran atractivos en un alto porcentaje por los afiliados que se encuentran entre las edades de 31 a 40 años de edad, con un valor de 38,30% de la población, puesto que entre este rango de edad se considera un estado de madurez en el ser humano, según estudios las personas entre estas edades se encuentra materializando las expectativas de vida tales como familia, actividad laboral, estabilidad económica y logros académicos; el segundo lugar en la solicitud de créditos lo toma el rango de 41 a 50 años, con un porcentaje del 28,46%, lo que identifica a las personas que poseen más años de edad como individuos que tienen responsabilidades como personas a su cargo lo cual hace necesario la realización de ciertas actividades para el desarrollo, personal, académico, laboral y emocional, actos que se ven facilitados gracias a los créditos sociales que ofrece la caja.

Se observa en la Gráfica 3 que los afiliados entre las edades de 20 y 30 años tienen una participación del 25,80% en la solicitud de los servicios crediticios de Comfenalco – Cartagena, lo que muestra que los jóvenes encuentran atractivas las diferentes líneas, gracias a la facilidad de acceso a los créditos, los convenios de libranza que tienen entre empresas y las bajas tasas de interés que maneja la caja; por ultimo encontramos a los beneficiarios mayores de 51 año con un porcentaje del 7,45%, este bajo porcentaje se puede ver influenciado por lo avanzado de la edad de los afiliados, lo que se puede convertir en un limitante en cuanto a la aprobación del crédito, por temas como pensión, salud y categoría dentro de la caja.

Gráfica 3. Edad de los Afiliados Beneficiarios.



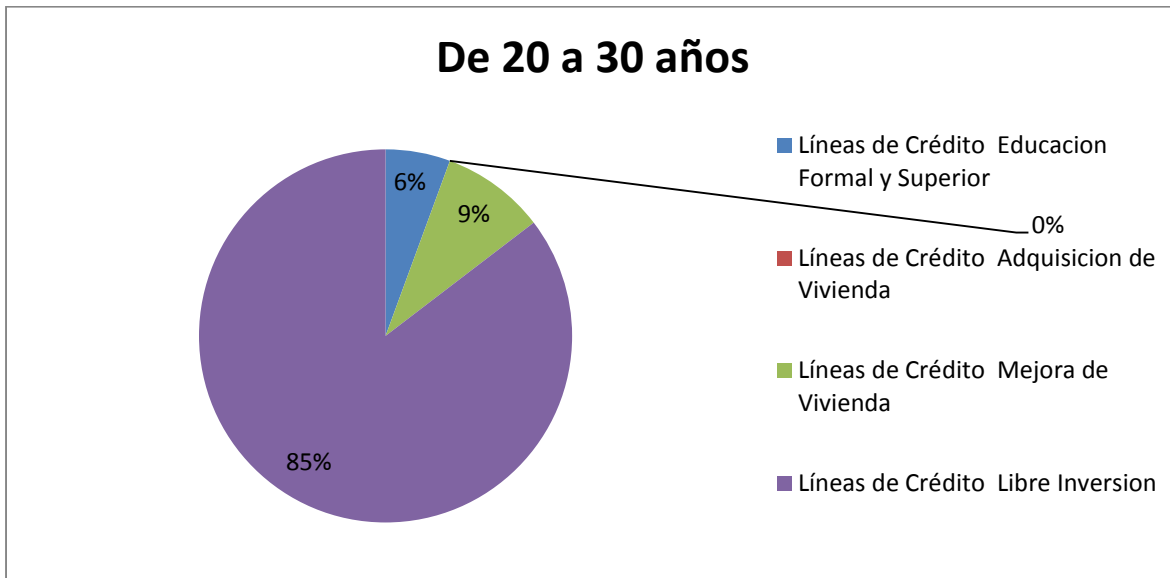
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

La Gráfica 3.1 muestra que las personas que se encuentran en un rango de edad de los 20 a los 30 años, tienden a preferir la línea de Libre Inversión como la opción más viable para la consecución de sus objetivos ya sean de bienes o servicios esto representado con un valor del 85%, gracias a los pocos requisitos y mínimas limitaciones para este tipo de crédito, permiten que estas personas a pesar de su corta edad puedan acceder a los servicios de la caja; luego encontramos con un 9% a la Mejora de Vivienda, lo que evidencia que el bajo nivel de compromisos para los afiliados de este rango les permite realizar mejoras a los sitios de vivienda que habitan, para este caso de familiares como padres, abuelos, tíos.

El 6% se ve constituido por la línea de Educación Formal y Superior, lo que se ve influenciado a la facilidad de acceso a los servicios educativos que ofrece Comfenalco desde las alternativas propias como el proyecto de CEDESARROLLO hasta convenios con otras entidades educativas, las personas entre este rango se

encuentra en la construcción de un perfil profesional los que conlleva a la solicitud de este tipo de crédito.

Gráfica 3.1. De 20 a 30 años Afiliados Beneficiarios.



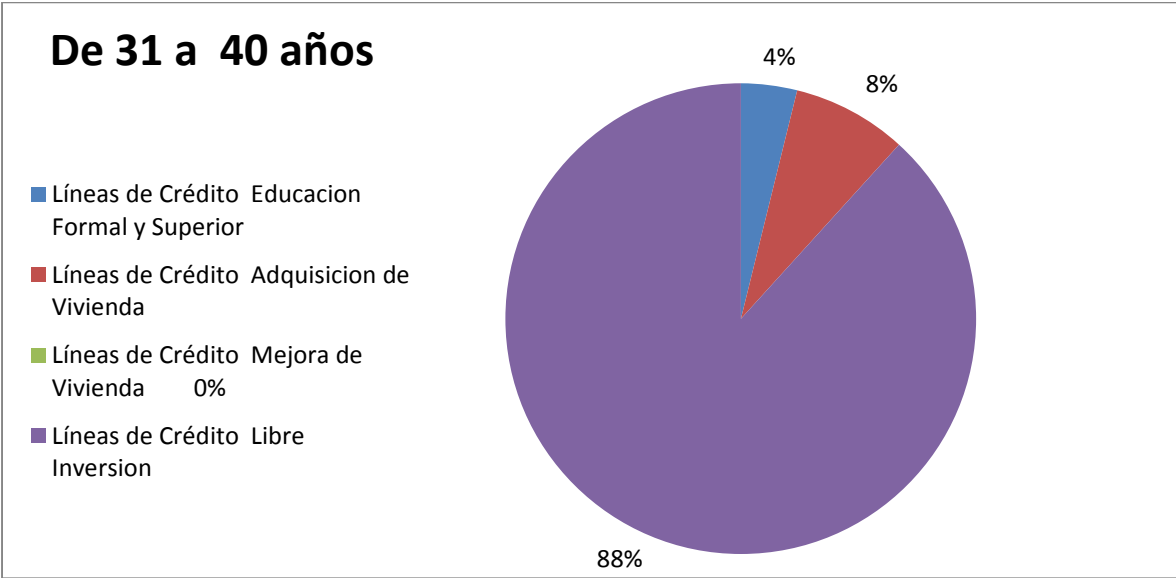
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

De las edades de 31 a 40 años de edad los créditos que solicitan en mayor escala son de la línea de Libre Inversión con un valor de 88%, ya sean para beneficios familiares, locativos, compromisos económicos propios de las actividades diarias desarrolladas por los beneficiarios.

Se puede identificar en la Gráfica 3.2 a los créditos de Adquisición de Viviendas con un porcentaje del 8%, lo que se puede ver influenciado por la conformación de familia, mejor estado económico, necesidad de independencia; estas personas poseen un tipo de madurez que puede responder a este tipo de responsabilidad, esto se ve facilitado por los amplios proyectos que maneja la caja de compensación en cuanto a viviendas de acción social y de proyectos de los cuales participa como entidad intermediaria.

Por último se observa a la Línea de Educación Formal y Superior con un porcentaje del 4%, esto se relaciona al desarrollo laboral de los beneficiarios de estas edades este tipo de créditos ofrece pago a actividades académicas superiores como diplomados, especializaciones, maestrías.

Gráfica 3.2. De 31 a 40 años Afiliados Beneficiarios.

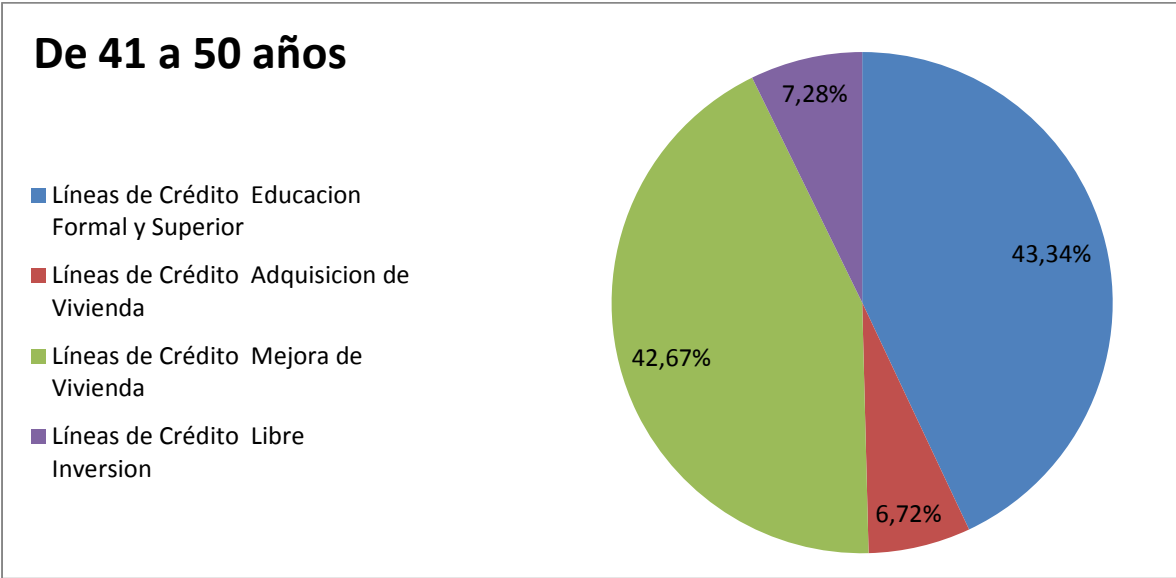


Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Como se detalla en la Gráfica 3.3 las líneas de créditos más solicitadas por los afiliado de la caja entre el rango de 41 a 50 años de edad son las de Educación Formal y Superior y la de Mejora de Vivienda; con un porcentaje del 43,34% y el 42,67% respectivamente, los créditos colocados para educación se puede ver relacionado con los estudios de postgrado, que buscan elevar su nivel académico y desempeño profesional. Este grupo de personas se ocupan de sus familias y desean el crecimiento económico, la estabilidad y bienestar de sus hijos; así mismo desarrollan necesidades locativas como la vivienda lo que refleja una mejor ya sea distribución, organización, condiciones del espacio, tanto para sí mismo como para las personas a su cargo o familiares.

Continuando con la descripción se ilustra que la Líneas de Libre Inversión y de Adquisición de Vivienda toman valores del 7,28% y del 6,72% respectivamente, lo que muestra un interés de los afiliados en este rango de edad en la estabilidad de un lugar donde vivir que sea propio y de la obtención de dinero a disposición de cualquier destino necesario en determinado momento, así mismo las tasa de interés y la frecuencia de aprobación para estos tipos de créditos en los beneficiarios entre estas edades, crean confiabilidad en la solicitud de los mismos.

Gráfica 3.3. De 41 a 50 años Afiliados Beneficiarios.



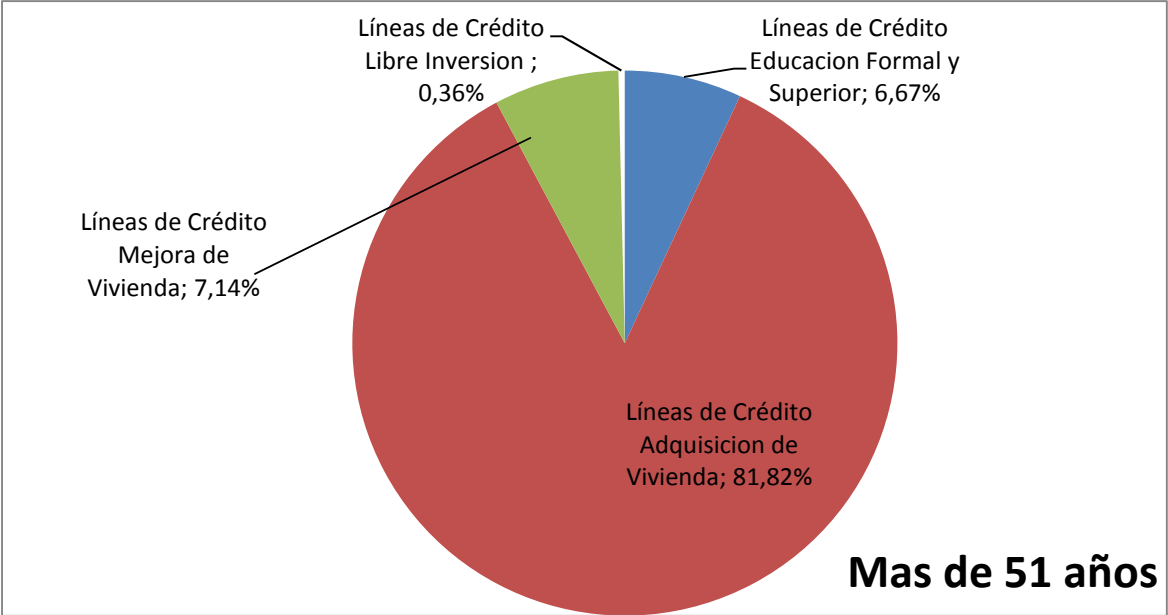
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Como se puede observar en la Gráfica 3.4 los beneficiarios de mayores de 51 años de edad son más propensos a hacer uso de la línea de crédito de adquisición de vivienda con un porcentaje del 81,82%, lo que muestra la importancia de la vivienda como prioridad ante otros bienes materiales, en estas edades es más frecuente este tipo de solicitudes debido a que ya la mayoría de los beneficiarios han satisfecho otras de las necesidades a nivel familiar, como son pago de estudios, adquisición de elementos para el hogar, y se posee una estabilidad laboral por lo cual la decisión de la adquisición de una vivienda se convierte en prioridad como objeto de sustento para los hijos.

Se puede observar que las líneas de Mejora de Vivienda y Educación Formal y Superior 7,14% y el 6,67% respectivamente, en el caso de la mejora de vivienda se pueden ver incentivado por las alternativas de cambios en las instalaciones o nuevos diseños, que gracias a las bajas tasas de interés y convenios con establecimientos exclusivos de elementos de construcción y decoración los que permiten un atractivo para los afiliados; por otro lado se encuentra la línea de educación que para estas personas se basa más que todo en estudios como mencionamos anteriormente de postgrado o ya sea para las personas a cargo.

La Libre Inversión toma un valor de 0,36% en el porcentaje de solicitud por las personas mayores de 51 años, lo que muestra que este tipo de créditos con libre destino no representa una alternativa llamativa, puesto que los beneficiarios de esta categoría tienen una estabilidad laboral y económica que facilita el cubrimiento de necesidades que puedan surgir.

Gráfica 3.4. Más de 51 años Afiliados Beneficiarios.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

2.1.4 Categoría de los Afiliados Solicitantes.

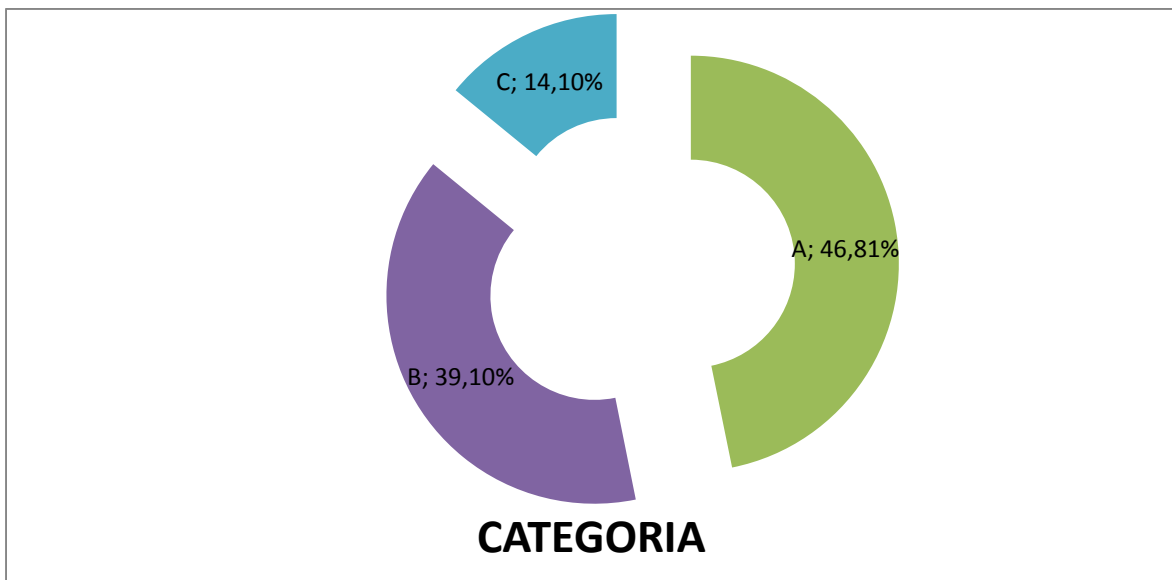
Comfenalco - Cartagena clasifica a sus afiliados de acuerdo a sus ingresos, esta categorización se distribuye de la siguiente manera:

Hasta 2 Salarios ----- Categoría A
De 2 a 4 Salarios ----- Categoría B
Más de 4 Salarios ----- Categoría C

En la Gráfica 4 se detalla que de la muestra total encuestada, los afiliados que más solicitan créditos son los ubicados en la categoría A con un 46.81% seguido de la categoría B con un 39.10% lo cual sustenta la misión de Comfenalco que es prestar servicios sociales a la población más vulnerable, pues se trata de personas que tienen ingresos mínimos.

Se encuentra a la categoría C con un porcentaje del 14,10%, esta categoría es la que menos demanda servicios crediticios puesto a que sus ingresos económicos les permiten una solvencia para las necesidades que se puedan presentar.

Gráfica 4. Categoría de los Afiliados Solicitantes.



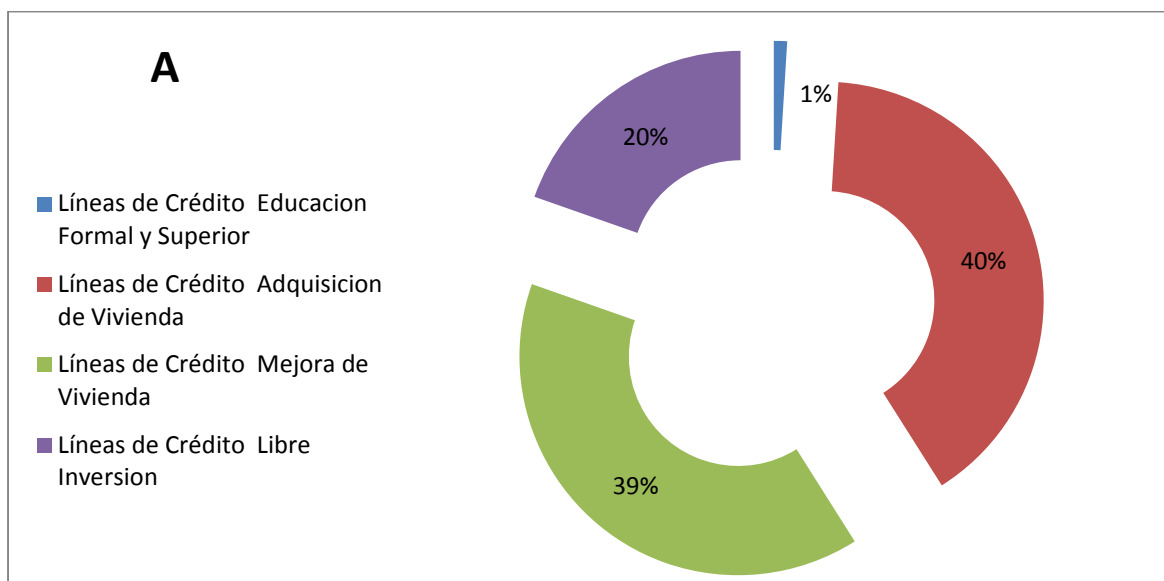
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

La Gráfica 4.1 muestra que para los afiliados que hacen parte de la categoría A, tienen unos porcentajes de 40% para Adquisición de Vivienda y del 39% para las Mejoras de Vivienda, teniendo en cuenta que esta categoría maneja bajos ingresos económicos y a su vez las tasas de interese más bajas que maneja la Caja de Compensación, solicitan en gran cantidad los créditos que están relacionados con la vivienda, influenciado a los planes de viviendas de acción social que maneja Comfenalco así como los convenios con empresas de suministros para el hogar.

Luego se encuentran los créditos de Libre Inversión con un 20% de utilización gracias a las facilidad del acceso y el no monitoreo o comprobación del destino del dinero del crédito en comparación a otras entidades financieras.

Por último encontramos para esta categoría un 1% para los créditos de educación los cuales se encuentran más utilizados en la educación formal con el Colegio Comfenalco los cuales a demás del crédito recibido pueden obtener un subsidio por su categoría en los pagos de su pensión.

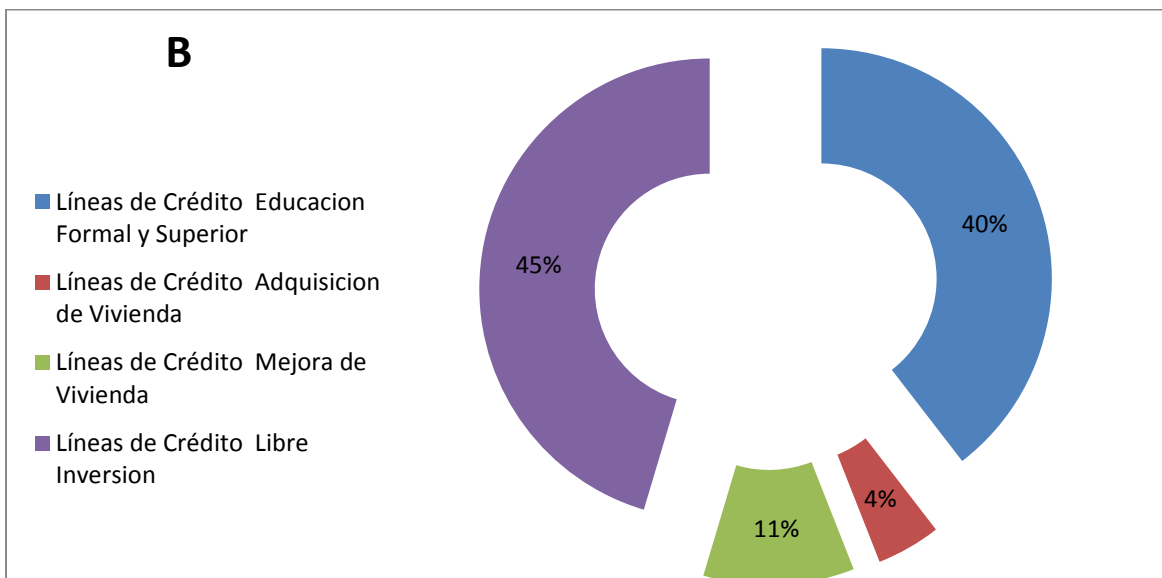
Gráfica 4.1. Categoría A de los Afiliados Solicitantes.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Continuando con la interpretación para las categorías de los afiliados de la caja de compensación Comfenalco Cartagena, se encuentra en la Gráfica 4,2 que para la categoría B, los Créditos de Libre Inversión se muestran con un 45%, este alto porcentaje se puede atribuir a la flexibilidad y múltiples usos de estos créditos para estas personas que pueden acceder a un monto de dinero mucho mayor que la categoría A, esto gracias a la capacidad de pago e ingresos salariales de los beneficiarios, el 40% de las solicitudes se da para la línea de Educación Formal y Superior, este porcentaje responde a unos intereses y expectativas profesionales y laborales de los afiliados beneficiarios, así mismo esto se ve respaldado a con las diferentes entidades y proyectos educativos que ofrece Comfenalco en los diferentes niveles de estudio desde la básica primaria hasta estudios especializados; las Mejoras de Vivienda están representadas con un 11%, este porcentaje se ve influenciado por los descuentos que ofrecen las diferentes entidades, las bajas tasa de interés para esta categoría además de la manejada por la línea, así mismo es bajo este porcentaje como el de la Adquisición de Vivienda con un 4%, debido a los ingresos de esta categoría para la compra de vivienda o la mejora de las mismas puesto que pueden llegar a jugar una dualidad puesto que tienen su necesidad de vivienda pero para todos los beneficiarios de esta categoría no les es atractivo las viviendas de acción social que son las que en mayor porcentaje maneja la caja como proyectos o como intermediario.

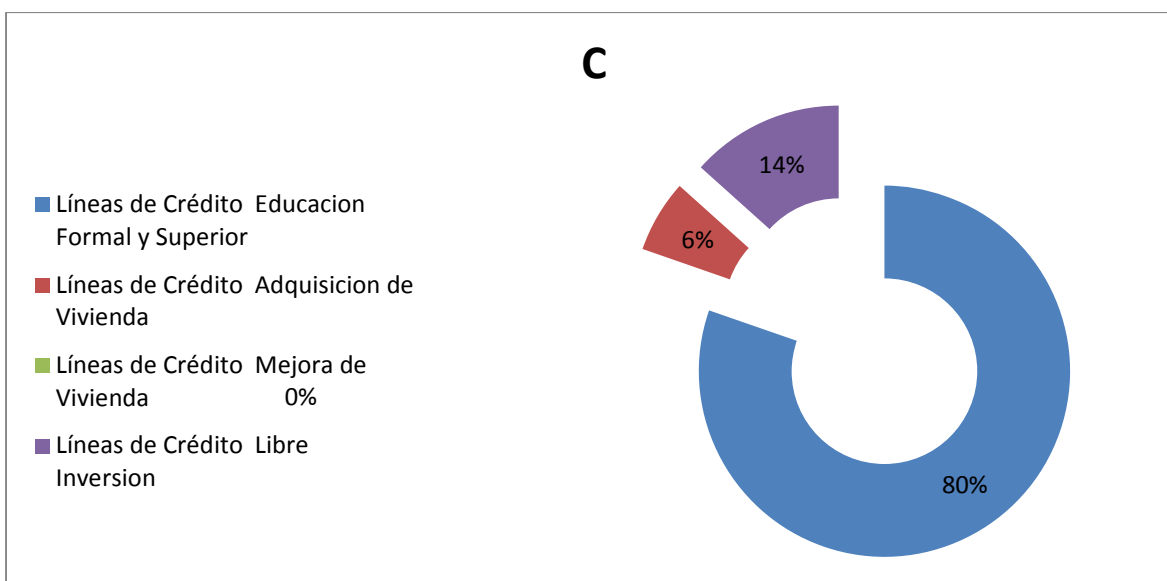
Gráfica 4.2. Categoría B de los Afiliados Solicitantes.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

La Gráfica 4.3 evidencia que la Línea de Crédito de Educación Formal y Superior, para la categoría C es la más solicitada con un porcentaje del 80%, pues se trata de personas que sus ingresos superan los 4 SMLMV y que siempre están buscando elevar su nivel profesional ya que ocupan altos cargos en las empresas para la cual laboran, esto seguido por la línea de libre inversión con un 14%, su característica de libre destino hace que este se convierta en atractivo para esta categoría y por último se observa la Adquisición de Vivienda con un 6% este tipo de vivienda que son adquiridas por esta categoría no son utilizadas por estos para habitarlas ellos mismos en efecto este tipo de vivienda son puestas en arriendo para personas con unos ingresos económicos bajos pero que pueden pagar unos bajos costos por ellas.

Gráfica 4.3. Categoría C de los Afiliados Solicitantes.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

2.2 Nivel de Estudio de los Beneficiarios de Créditos.

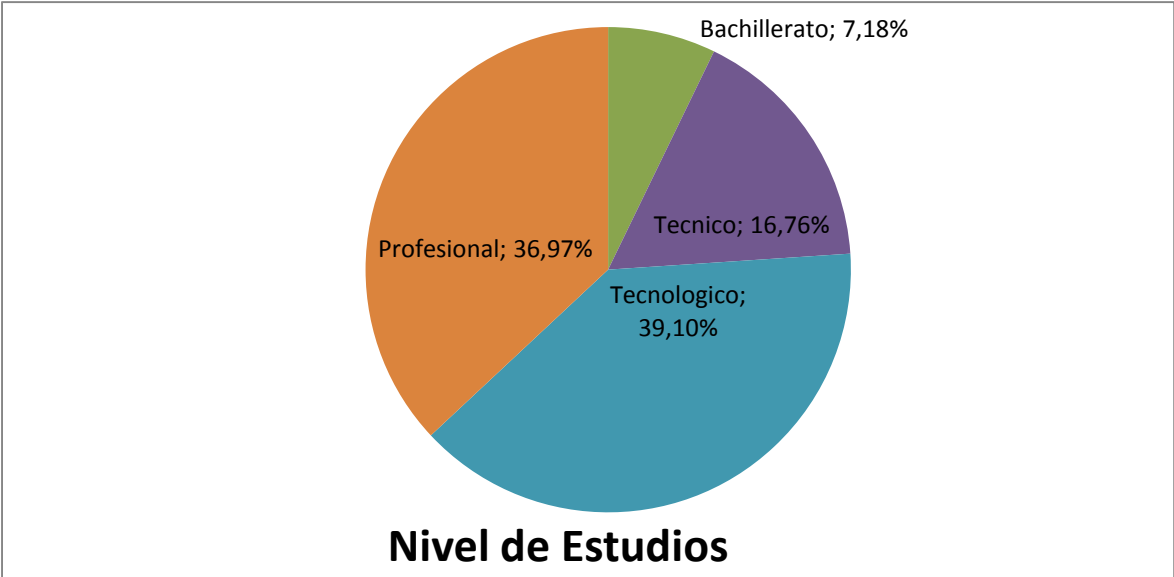
Dentro de los factores socio- económico como indicador de investigación más significativo en la población cartagenera tenemos al nivel educativo de los afiliados que hacen uso de los servicios crediticios de la caja de compensación.

Este indicador permite conocer el comportamiento de los afiliados sobre los beneficios que ofrece la caja, como la tendencia a la solicitud de las líneas de crédito a demandar; de acuerdo a su nivel de educación se ven reflejadas las preferencias de los interesados.

Como se observa en la Gráfica 5 los niveles educativos que más se destacan en el resultado de las encuestas realizadas a los afiliados beneficiarios de los servicios crediticios de Comfenalco – Cartagena son el nivel tecnológico con un porcentaje del 39,10% seguido por el profesional con un 36,97% del total de la población, lo que permite a su vez facilitar la categorización de los afiliados de la

caja; así mismo la identificación de que beneficios que ofrece la caja pueden ser de interés del afiliado generando un bienestar en este, en términos de créditos sociales los afiliados que se encuentran con un nivel de educación técnico poseen un porcentaje de 16,76% y por último se entra los beneficiarios con bachillerato con el 7,18%, se evidencia que el mayor número de solicitudes fueron realizadas en los nivel de estudio superiores; así mismo este factor educativo influye en las posibilidades de pago y de un respaldo económico, por su parte el nivel educativo influye en la categorización de los mismos dentro del la caja.

Gráfica 5. Nivel educativo de los Beneficiarios de Créditos



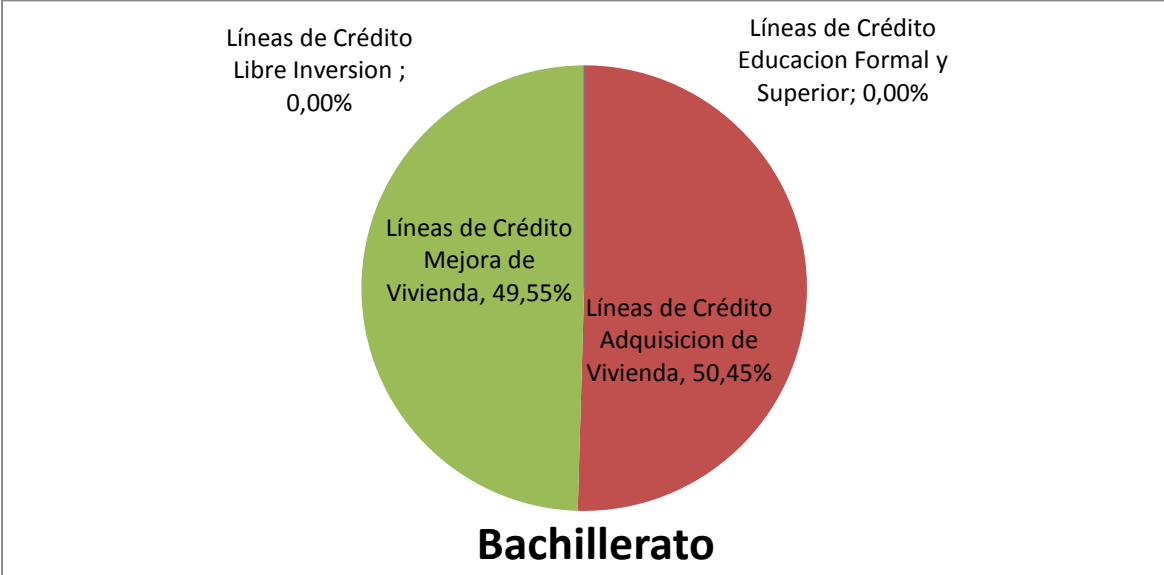
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Como se puede observar en la Gráfica 5.1 a los afiliados que se encuentran con un nivel educativo de básica secundarios les es mayormente atractiva la Línea de crédito de Adquisición de Vivienda con un porcentaje del 50,45%, generado por las faltas de oportunidades del mercado en la adquisición de viviendas de acción social que se encuentren en buen estado y en zonas de bajo riesgo de inseguridad. Así mismos la facilidad de acceso, bajos costos y formas de pagos que ofrece la línea hace interesante este tipo de crédito para el aportante. Este tipo de crédito se ve seguido por un porcentaje muy cercano por la Línea de

Mejora de Vivienda con un valor de 49,55%, se toma en cuenta que esta línea atiende a cualquier mejora por pequeña que sea que el afiliado desee realizarle a su vivienda por los convenios que tiene la caja con diferentes almacenes de cadenas y establecimientos especializados en artículos de construcción y vivienda, los bajos costos que se generan gracias los convenios mencionados son un atractivo en la solicitud de este crédito, así mismo la baja tasa de interés y forma de pago permiten el acceso a todo tipo de beneficiario de la Caja de Compensación.

Se puede observar que para los bachilleres que hacen parte de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco no son tan llamativas las líneas de crédito de Educación y Libre Inversión por los valores en 0 que se muestran en la gráfica, esto se puede reflejar en la gran competencia educativa que existe en el mercado, sin embargo en nivel de ingresos de estos afiliados no es muy alto de cual no hace muy extensa su capacidad de endeudamiento lo que los hace elegir entre las diferentes líneas y priorizar sus necesidades básicas.

Gráfica 5.1. Nivel de Básica Secundaria de los Beneficiarios de Créditos



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

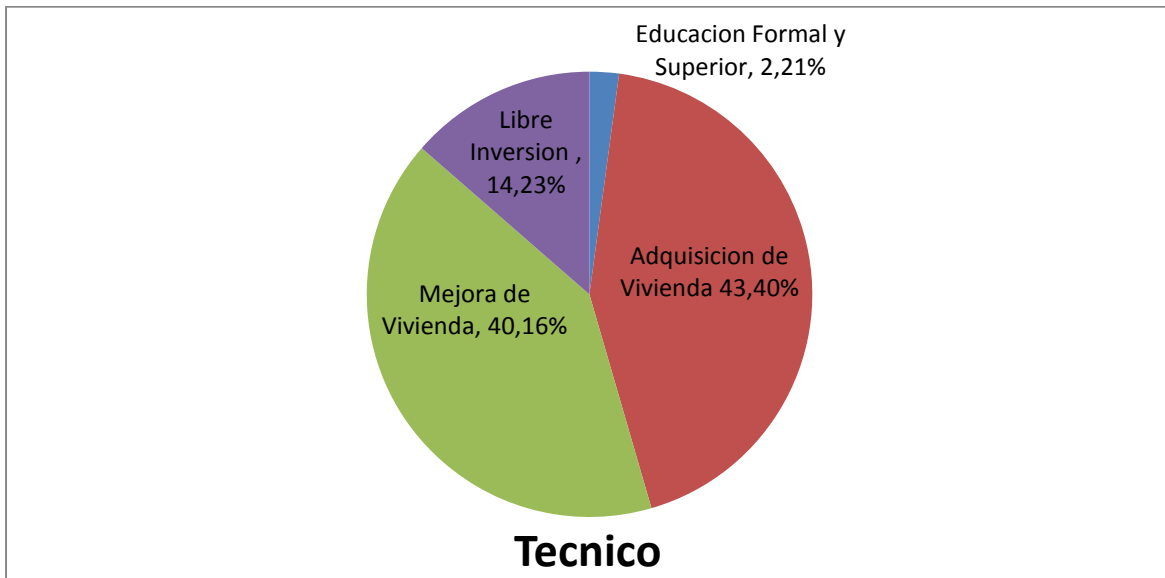
Como se puede ver en la Gráfica 5.2 que para los afiliados a la caja que poseen un nivel académico de técnico se muestran interesados principalmente por la Línea de Crédito de Adquisición de Vivienda con un porcentaje de 43,40%, como resultado de su calidad de caja de compensación donde se tienen viviendas de interés social y proyectos de facilitar viviendas dignas como beneficios a sus afiliados dentro de la población cartagenera. Comfenalco – Cartagena realizando las veces de corredor e intermediario encargado de facilitar la obtención de vivienda, ha realizado convenios con diferentes constructoras de la ciudad para apoyar en la adquisición de un predio que sea satisfactorio para las familias afiliadas y con facilidades de financiación.

Como se muestra la Línea de Mejora de Vivienda se encuentra en un segundo lugar como la más utilizada o apetecida por los afiliados, este tipo de crédito maneja una tasa de interés accesible y muchos establecimientos se encuentran disponibles para esta línea, así mismo por ser de bajos montos monetarios estos préstamos se ve representado por un valor porcentual de 40,16%; los beneficiarios tienen la facilidad de reconocimiento por hacer parte de la Caja de Compensación así mismo el tiempo de la tramitología es relativamente corto en comparación de otras entidades financieras y su pago por libranza hace más fácil y confiable la consecución de los créditos.

El crédito de Libre inversión se muestra un porcentaje de 14,23%, esta línea por su facilidad de destino permite cierta flexibilidad para su empleo, así mismo se tiene en cuenta para su desembolso solo capacidad de endeudamiento y tiempo del préstamo, gracias a la no investigación continua o de soporte que exigen otras entidades los beneficiarios encuentran muy favorable este tipo de crédito. Luego encontramos a los Créditos de Educación con un valor de 2,21% en porcentaje bajo dado el nivel educativo de estos beneficiarios los cuales pueden hacer uso de esta línea para la culminación de su formación profesional, sin embargo esta es solicitada para estudios ya sean propios o para hijos de los afiliados, teniendo en

cuenta la facilidad de acceso y las entidades educativas que lo respalda así como su bajo costo ligado a la categoría a la cual pertenezca el solicitante.

Gráfica 5.2. Nivel de Técnico de los Beneficiarios de Créditos



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

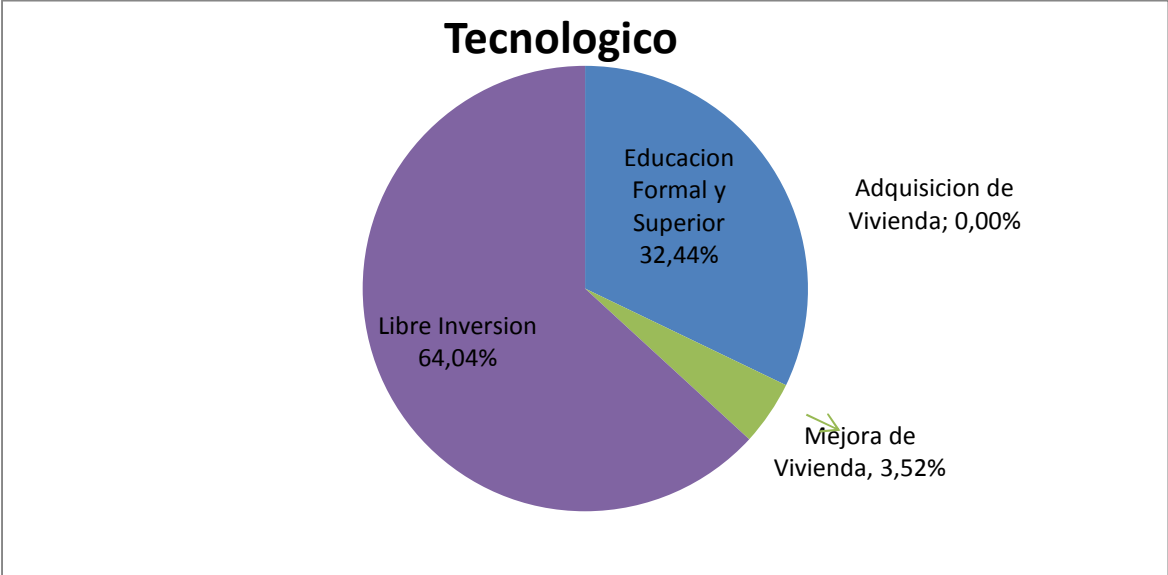
En la Gráfica 5.3 se puede observar que el nivel educativo tecnológico se puede ver interesados en los créditos de Educación Formal y Superior con un 32,44%, esto debido a que ellos buscan alcanzar una profesionalización en busca ya sea de un desarrollo personal, laboral y económico.

Teniendo en cuenta que como resultado de la investigación se identifica a la Línea de Libre Inversión como la de mayor número de utilización por los beneficiarios; se puede distinguir en la Gráfica que la frecuencia de solicitud de esta Línea se puede observar que los afiliados con un nivel educativo tecnológico son los que acceden en gran porcentaje a este tipo de créditos con un valor correspondiente al 64,04% de la población, este tipo de créditos es llamativo para los afiliados gracias a su libre destino y a la diversidad de las entidades que poseen convenios con la

caja de compensación lo que facilita y agiliza la obtención del bien o servicio al que desea acceder.

Los créditos de Mejoras de Vivienda toman un valor de 3,52%, de las solicitudes realizadas por el nivel tecnológico de los afiliados son generadas por las necesidades de estética, comodidad, reparaciones físicas, mejorar la calidad de vida y sentirse mejor con entorno en el viven.

Gráfica 5.3. Nivel de Tecnológico de los Beneficiarios de Créditos



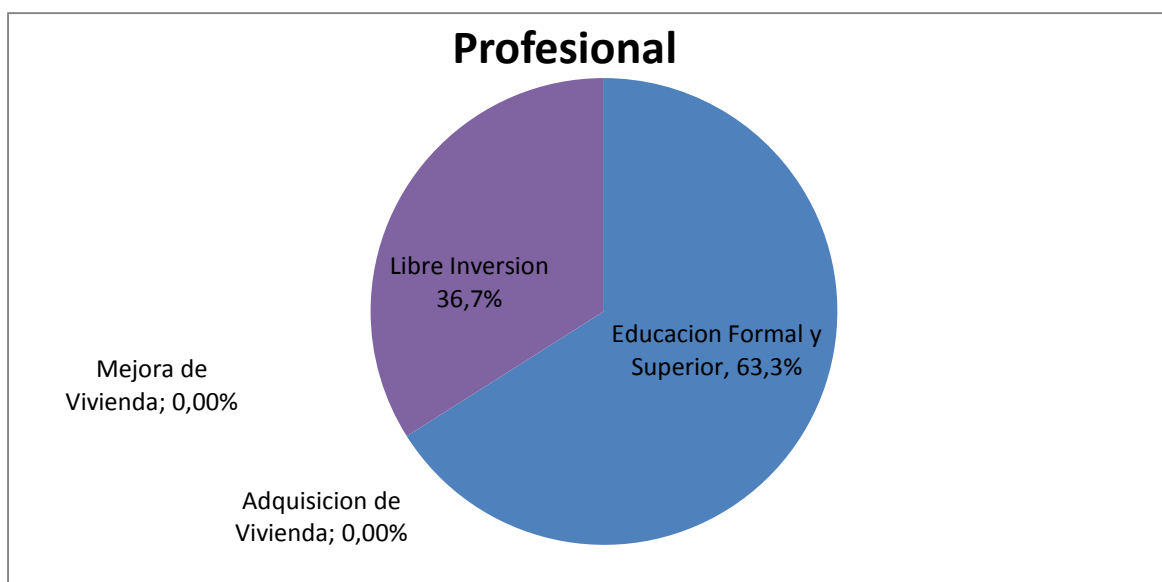
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

La Gráfica 5.4 muestra que línea de Educación Formal y Superior se ve más solicitada por las personas de un nivel educativo alto por aquellos que tienen una profesión con un porcentaje del 63,3%, esto se puede ver influenciado a la especificación de demanda y exigencias del perfil laboral de los empleados; en el mercado laboral actual se observa la competencia académicamente muy bien calificada, es necesario que para acceder a buenos cargos dentro de las organizaciones ya es importante otros estudios adicionales a los de educación superior como diplomados, especializaciones, maestrías, doctorados y hasta

postdoctorado; razón para que los beneficiarios de estos créditos educativos busquen un nivel de realización personal.

Continuando con la explicación se observa que la línea de Libre Inversión toma un valor del 36,7% lo que muestra que este tipo de créditos son atractivos para cubrir cualquier carencia que pueda surgir a nivel personal, económico, profesional, tecnológico o de recreación.

Gráfica 5.4. Nivel de Profesional de los Beneficiarios de Créditos



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

2.3 Nivel de Ingresos de los Beneficiarios de Créditos.

Para la solicitud de los servicios crediticios de la caja de compensación el tema de los ingresos del afiliado son vitales dado que la aprobación de la totalidad de los montos solicitados se basa en la capacidad de pago de cada beneficiario así como la categorización dentro de la caja.

Gracias al apoyo y confianza de diversas empresas, en la actualidad Comfenalco cuenta con 7.579 empresas, más de 126.000 trabajadores afiliados y 119.704 de personas a cargo que se benefician de los servicios que ofrece la Caja buscando mantener la satisfacción de las familias.

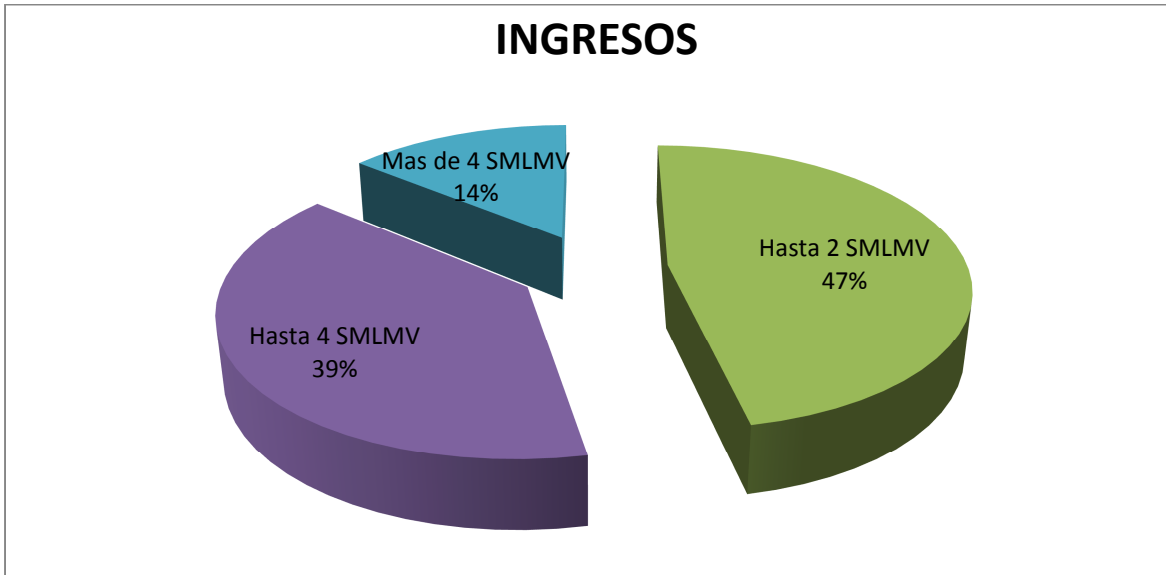
Con base a su característica de caja de compensación el mayor porcentaje de beneficiarios que demandan los servicios crediticios como se puede ver en la Gráfica 6 se da por los beneficiarios que tienen unos ingresos económicos de 1 hasta 2 SMLMV (\$589.500 - \$1.179.000) con un porcentaje de frecuencia del 47 % del total de la población encuestada, como respuesta a las múltiples necesidades del afiliado, teniendo en cuenta la capacidad de pago, con un plazo máximo de 72 meses y tasas de interés de acuerdo a la categoría del mismo.

Este tipo de créditos se dan por modalidad de libranza entre la caja y la empresa afiliada donde labora el solicitante en el cual se establece la participación de ambas partes desde el inicio del proceso del crédito hasta la facturación y recaudo del mismo.

Como lo muestra la Gráfica 6 la frecuencia de solicitud de la Línea de Libre Inversión se encuentra en un mayor porcentaje por los afiliados que obtienen hasta 4 SMLMV (\$2.358.000) con un valor de 39 %, incentivado por la disposición del monto solicitado para cualquier finalidad que el beneficiario considere pertinente, así mismo se tendrá en cuenta la categorización del afiliado para la aprobación y desembolso del crédito.

Se puede identificar que los beneficiarios de créditos de Educación Formal y Superior son con un porcentaje del 14 % del total de la población encuestada, los cuales sus ingreso superan los 4 SMLMV, Crédito destinado para financiar los estudios en cualquier Institución Educativa (pregrados, diplomados, seminarios, especializaciones y maestrías) financiando hasta el 100% del total de la matrícula.

Gráfica 6. Ingreso de los Beneficiarios de Créditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

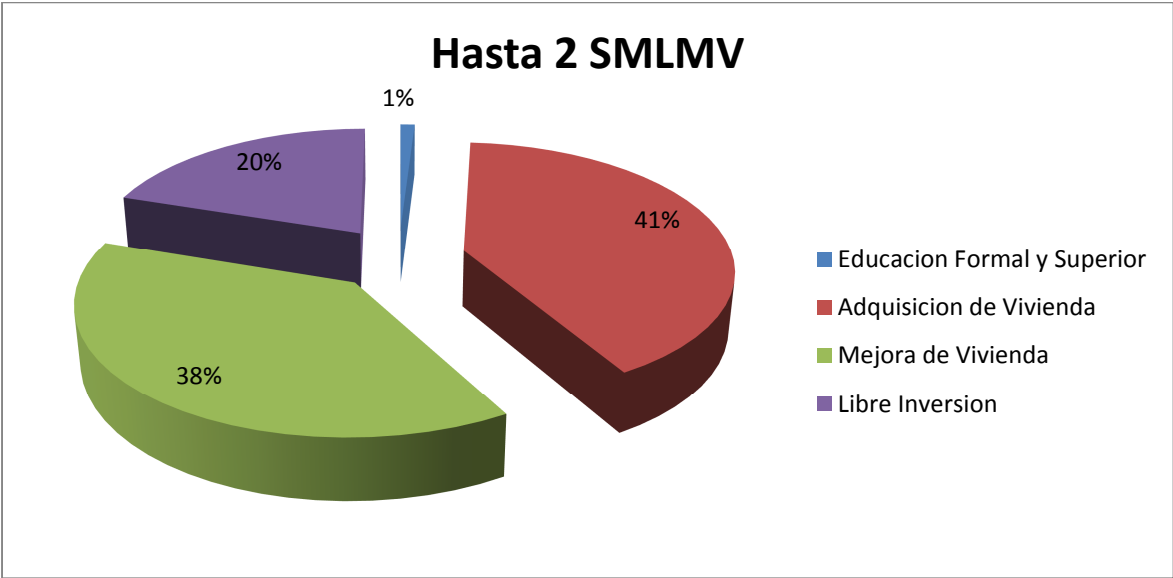
Se puede observar en la Gráfica 6.1 que los afiliados, los cuales sus ingresos monetarios llegan hasta 2 SMLMV seleccionan en su mayoría los créditos de Adquisición de Vivienda con un porcentaje de 41%, gracias a los diversos programas de viviendas de interés social en los cuales participa la Caja de Compensación los beneficiarios pueden elegir entre los diferentes proyectos disponibles que se ajuste a sus necesidades tanto físicas, locativas como económica, así mismo en el mercado actual Comfenalco es la única Caja de Compensación que maneja este tipo de proyectos con una línea de crédito disponible para todos sus afiliados, facilidades de pago y múltiples propuestas.

Se muestra la línea de Mejora de Vivienda como el segundo crédito más utilizado por los beneficiarios con un valor de 38%, con la aparición de este crédito la solicitud de la Línea de Adquisición de Vivienda ha venido disminuyendo, sin embargo este tipo de crédito va dirigido para todos los afiliados que desean realizar remodelaciones, ajustes, acabados y decoraciones al hogar sus bajos montos, plazos de pago y porcentaje de interés hace de la línea una de las mas

aprobadas por el departamento de crédito; luego se encuentra los créditos de Libre Inversión con un valor de 20%, esta línea por ser una de las que menos requisitos solicita para su otorgación es una de la más solicitadas, en comparación con otras entidades crediticias estos créditos son rápidos en su desembolso y es de fácil acceso, el libre destino hace que el beneficiario se sienta libre de darle uso a su dinero sin tener que demostrar en que gasto sus recursos.

Por último como se muestra en la Gráfica 6.2 esta la línea de Educación Formal y Superior con un porcentaje del 1%, para estos beneficiarios con este nivel de ingresos es poca la cantidad interesada en créditos para educación y principalmente son utilizados los de educación formal para sus hijos, esto relacionado en nivel de entradas económicas las cuales deben ir distribuidas en recursos básicos como vivienda, comida, transporte y servicios, por lo tanto el monto destinado a educación es bajo.

Gráfica 6.1. Hasta 2 SMLMV de los Beneficiarios de Créditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

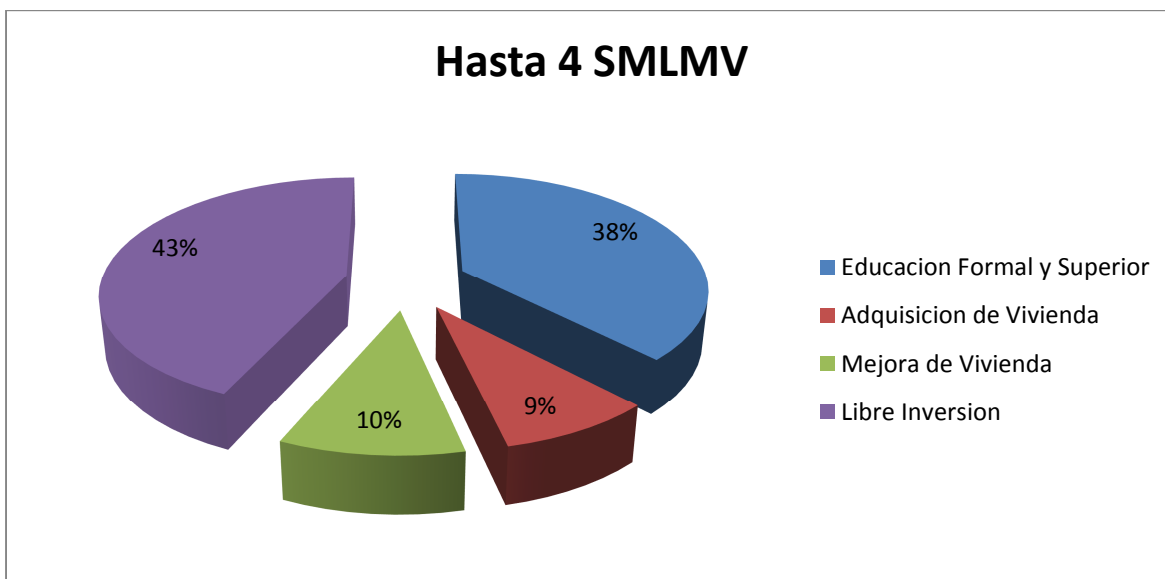
La Gráfica 6.2 muestra que para los afiliados que tienen ingresos de Hasta 4 SMLMV tienen como la línea más solicitada la de Libre Inversión, esta línea se puede ver con un porcentaje de 43% de la población encuestada, esta preferencia puede ser ocasionada por la no solicitud de destino y evidenciar su utilización es un crédito el cual su portante le puede dar cualquier uso, si fácil otorgamiento y no certificación en las centrales de riesgo vuelven muy atractivo este crédito, se tienen en cuenta el monto de ingreso del beneficiario para la aprobación de la cantidad solicitada.

La calidad educativa es muy importante para los afiliados con este tipo de ingresos, debido a que para lograr un mejor rango laboral es necesario escalar para obtener mejores ingresos en el sector empresarial, el cual se encuentra referenciado al perfil académico y áreas de especialización de las personas por lo que la línea de crédito de Educación de la Caja de Compensación Comfenalco se muestra con un porcentaje del 38% para los afiliados de este rango.

La línea de Mejoramiento de Vivienda para los afiliados con ingresos de hasta 4 smlmv se puede ver con un valor del 10%, esto se puede ver influenciado por temas de actualización de moda en las cerámicas, colores, y tendencias que arroja el mercado o por deterioros de las viviendas ya sea por antigüedad o las condiciones climático- ambientales propias de la costa como salitre o viviendas cercas de caños. Las ampliaciones también son uno de los destinos más frecuente en esta línea y gracias a los bajos costos gracias a los convenios existentes hacen de los créditos un gran atractivo dentro del departamento de créditos de Comfenalco.

Por último se muestra en la Gráfica 6.2 a la Línea de Adquisición de vivienda con un porcentaje de 9%, para los beneficiarios de este rango de ingresos, las viviendas de interés social que ofrece la caja no son tan atractivas debido a que su entrada económica permite la adquisición de otro tipo de viviendas o en su defecto otro tipo de bienes diferentes a las que ofrece Comfenalco.

Gráfica 6.2. Hasta 4 SMLMV de los Beneficiarios de Créditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

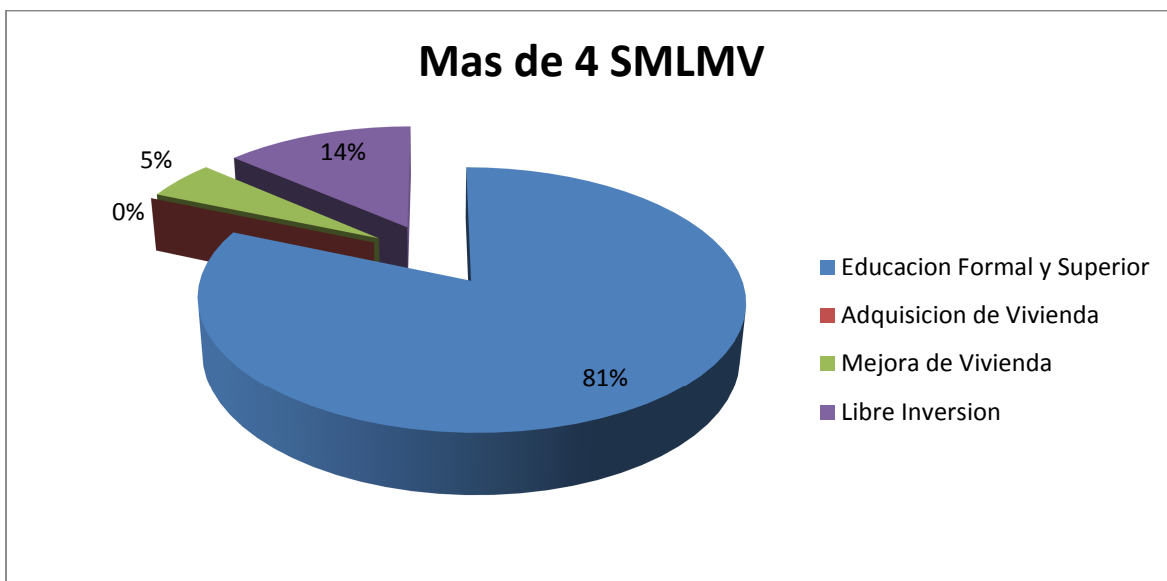
Como se muestra en la Gráfica 6.3 el 81% de la población encuestada de los afiliados los cuales sus ingresos son mayores a 4 SMLMV utilizan la línea de Educación Formal y Superior, los requerimientos actuales en el mercado laboral, la calidad de las entidades con las cuales tiene convenio la Caja de Compensación y las bajas tasas de interés hacen de este tipo de crédito uno de los más sobresalientes hasta en la solicitud de sus profesionales en las empresas; esta línea maneja personal desde formación básica hasta formación de postgrado, este es uno de los sistemas de financiación de educación más utilizado gracias a que su pago por libranza y tasa de interés permite un abono usual a la deuda la cual no se duplicara o triplicara en el avanzar académico.

Se observa a la línea de Libre Inversión con un valor porcentual de 14%, estos beneficiarios con buenos ingresos económicos no son los más numerosos en las solicitudes de créditos sin embargo este tipo de crédito gracias a las diversas campañas que ha desarrollado ha tenido una gran acogida por los beneficiarios

debido a la no verificación en la centrales de riesgo y pocos requisitos que solicita de tal manera que el beneficiario puede manejar a su vez el tiempo de gasto del dinero.

En este nivel de ingresos de los afiliados las viviendas de interés social no son atractivas y Comfenalco en calidad de Caja de Compensación tiene distinción por aquellas personas con los rangos más bajos para que estos tengan una mejor calidad de vida por lo cual se puede ver en la Gráfica 6.3 que la solicitud para la línea de Adquisición de Vivienda en un 0% para los beneficiarios que ganan más de 4 SMLMV.

Gráfica 6.3. Más de 4 SMLMV de los Beneficiarios de Créditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

2.4 Estrato de los Afiliados Beneficiarios de Creditos.

El acceso a los servicios crediticios de Comfenalco – Cartagena ha permitido que muchas familias de todos los estratos socioeconómicos se beneficien. Cabe

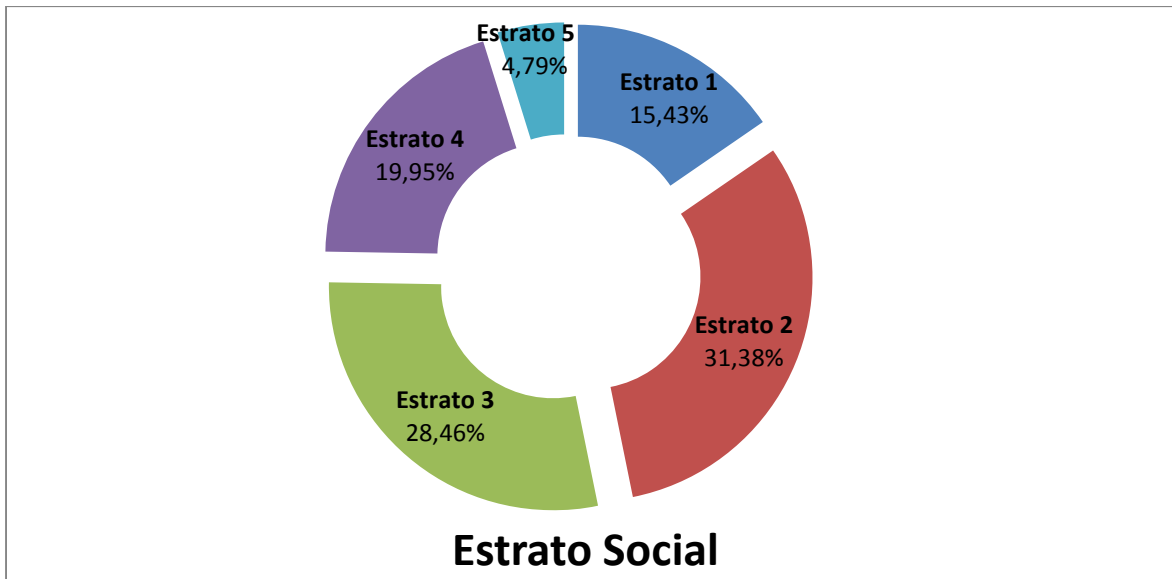
destacar que esta variable va muy ligada con el nivel ingresos del afiliado. Para esta parte de la investigación se clasifico el estrato residencial en escala del 1 al 5.

Como se ve en la Gráfica 7 el estrato 2 es el que obtiene el mayor porcentaje dentro de la población encuestada con un valor de 31,38%, el apoyo que brinda la Caja de Compensación Comfenalco a sus beneficiarios se ve representado en gran proporción en aquellos que según sus capacidades monetarias y deseos de bienestar y desarrollo académico, físico, cultural y social hace uso de los beneficios que le ofrece la caja en su calidad de afiliado, en segundo lugar encontramos al estrato 3 con un valor de 28,46%, en estos afiliados se puede observar que aunque tiene un poco mas de solvencia y cultura, así mismo buscan mejorar sus condiciones y calidad de vida haciendo uno de elementos a favor como son los servicios provenientes de las entidades a las cuales se encuentran afiliados.

Luego se muestra a beneficiarios de estrato 4 con un porcentaje de 19,95% que solicitan créditos con la caja de compensación teniendo en cuenta las diferencias y beneficios entre las diferentes entidades financieras que están en el mercado que se acomoden a sus expectativas y disponibilidad; el estrato 1 sigue muy de cerca a el estrato 4 con un valor de 15,43%, estos afiliados tienen muy en cuenta los valores que manejan dentro de la escala de aporte dentro de la Caja de Compensación y que tienen a su favor mucho de los proyectos que esta desarrolla ya que van enfocados al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados.

Por último se puede encontrar al estrato 5 con un porcentaje de 4,79% en el número de créditos solicitados con las diferentes líneas que ofrece Comfenalco esto gracias a unos ingresos económicos que responden de manera favorable a las necesidades que puedan surgir para estos.

Gráfica 7. Estrato de los Afiliados Beneficiarios de Creditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

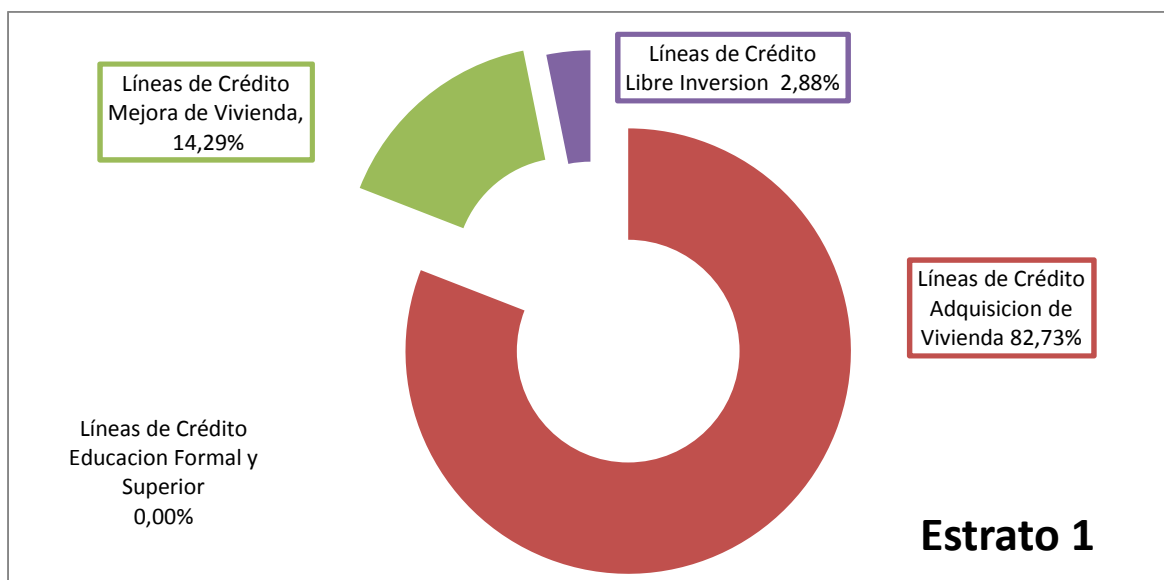
Como se muestra en la Gráfica 7.1 quien lidera las líneas de crédito disponibles para los afiliados a Comfenalco – Cartagena del estrato 1 es la línea de Adquisición de Vivienda con un valor porcentual de 82,73%, lo que deja ver que estos beneficiarios solicitan en gran cantidad acceder a los diferentes proyectos de vivienda de acción social que viene desarrollando la caja de compensación, los graden plazos de tiempo para el pago de los servicios crediticios y los bajos intereses manejados permiten el acceso a estas personal los cual sus ingresos monetarios no pueden ser muy altos y carecen de hogares.

Se encuentra la línea de Mejora de vivienda siguiendo a la línea de Adquisición de Vivienda con un porcentaje de 14, 29% en solicitudes estos créditos contribuyen al mejoramiento físico y locativo de los demandantes sin embargo es bajo debido a la falta de viviendas de los afiliados de este estrato social.

Por último se encuentra la línea de crédito con un porcentaje de 2,88% Lo cual corrobora como se ha mencionado en apartes anteriores que las personas de

ingresos bajos aumentan su financiamiento con los créditos de Libre Inversión para hacer frente a cualquier gasto o inversión que tengan en mente.

Gráfica 7.1. Estrato 1 de los Afiliados Beneficiarios de Créditos.



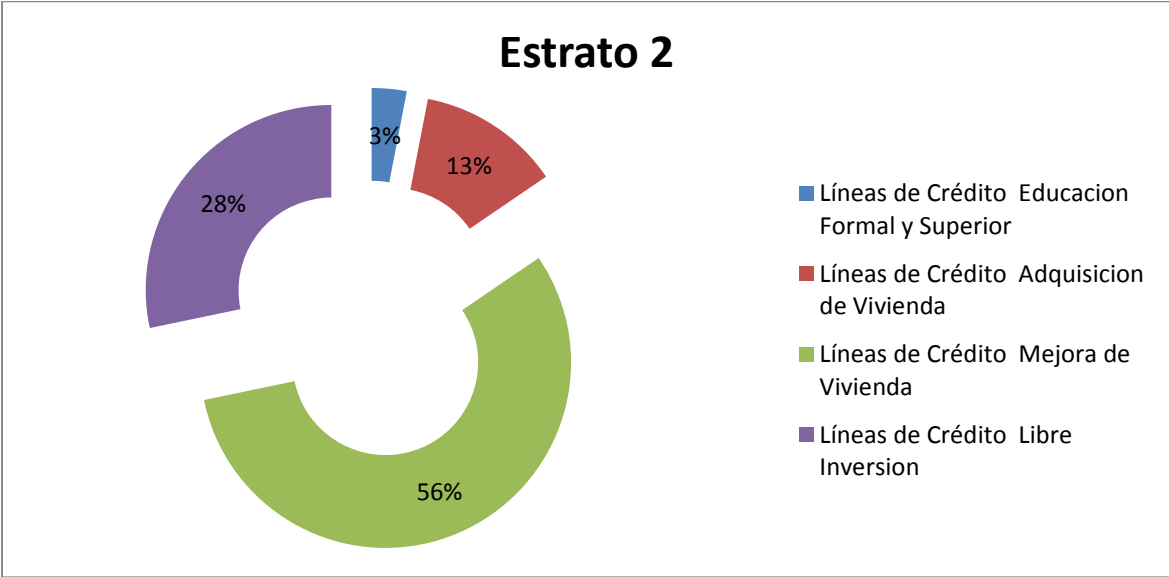
Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Como se puede ver en la Gráfica 7.2, tiene como línea de mayor uso la de Mejora de Vivienda con un porcentaje de 56%, para este estrato es muy usual que vivan en conjunto varios miembros de la familia como tíos, primos, abuelos entre otros, en la mayoría de los casos estas casa son propiedad de los padres los cuales reparten su herencia o acomodación dentro de las mismas casa para varios de sus hijos, la mejora de vivienda para el estrato 2 se ve más representada en conceptos como ampliación de las casa, construcción de segundos pisos o remodelaciones, gracias a las formas de pago es la más solicitada para la población encuestada, luego se observa la Línea de Libre Inversión ocupa un 28% esta línea atiende todo tipo de necesidades y capacidades de pago por lo que es utilizada para cubrir gastos desde alimentación hasta recreación.

Como se muestra en la gráfica los créditos de Adquisición de Vivienda obtienen un valor del 13%, en aras de mejorar las condiciones de vida los beneficiarios de este buscan acceder a estos programas o planes sociales para viviendas dignas y optan por solicitar este tipo de créditos por su disponibilidad para este sector.

Por último encontramos a la línea de Educación formal y superior con un valor del 3%, estas personas con un limitado recurso económico que desea salir adelante y capacitarse y capacitar a sus familiares encuentra en los convenios que ofrece Comfenalco Cartagena encuentran una gran oportunidad para educarse y ser personas competitivas en el mercado.

Gráfica 7.2. Estrato 2 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos.

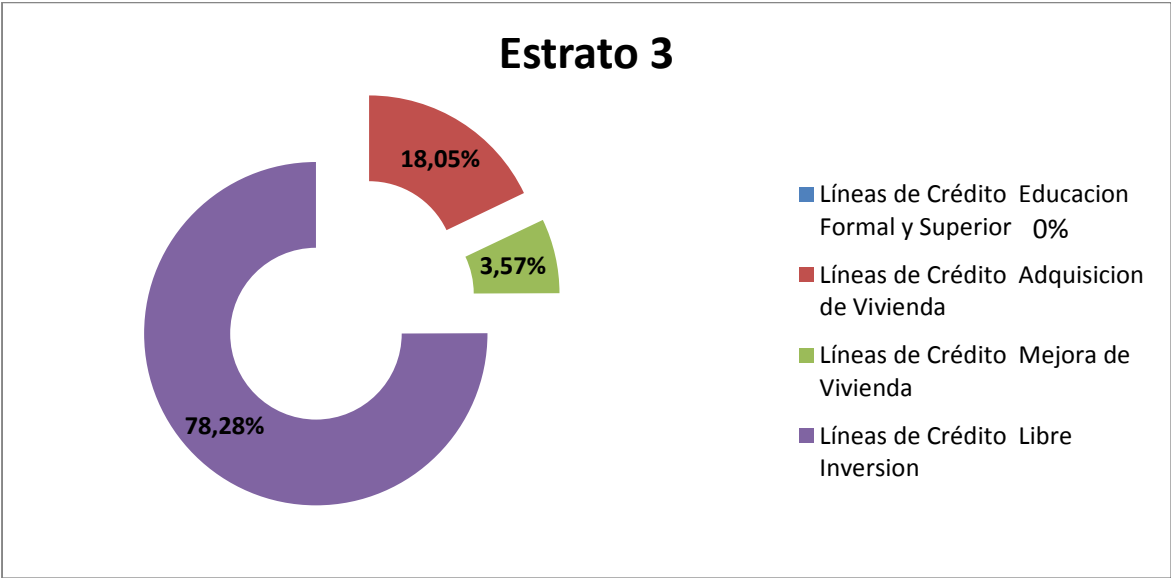


Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

La gráfica 7.3 muestra que la línea de crédito más solicitada por los afiliados estrato 3 es la de Libre Inversión con un porcentaje del 78.28% por medio de los cuales cubren deudas, gastos extraordinarios o inversiones menores. Le sigue la línea de Adquisición de Vivienda con un porcentaje del 18.05% y por último la

línea de Mejora de Vivienda con un porcentaje del 3.57% debido a que el nivel adquisitivo es más difícil por los altos montos y a los afiliados con ingresos superiores se les facilita acceder a este tipo de créditos.

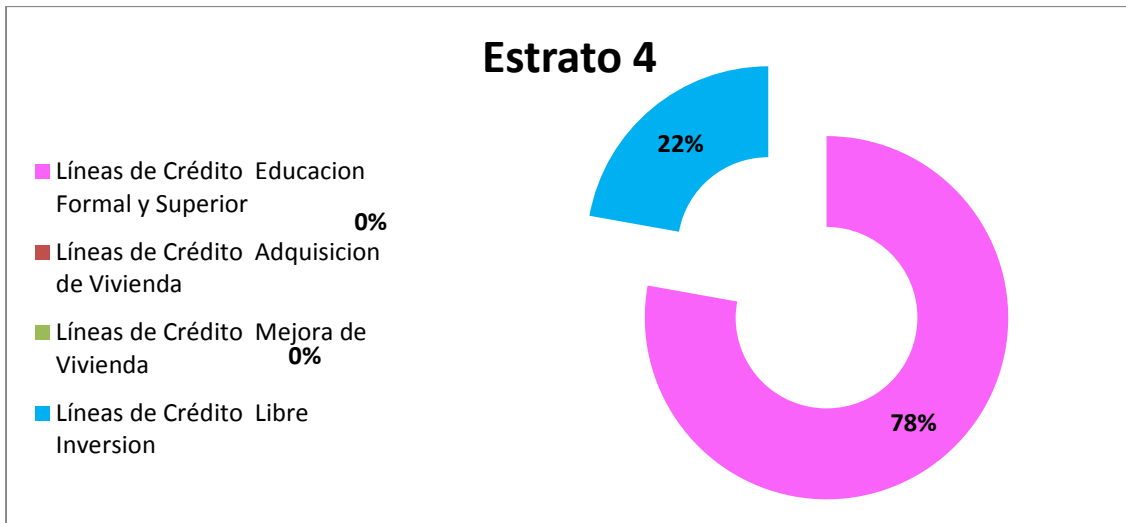
Gráfica 7.3. Estrato 3 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

Como se muestra en la gráfica 7.4, la línea de Educación Formal y Superior con un porcentaje del 78% es la más accedida por los afiliados estrato 4, debido a la destinación de recursos para la educación propia y de sus hijos, en comparación con la línea de Libre Inversión con un porcentaje del 22%, quienes buscan aumentar su financiamiento para compensar cualquier gasto o inversión.

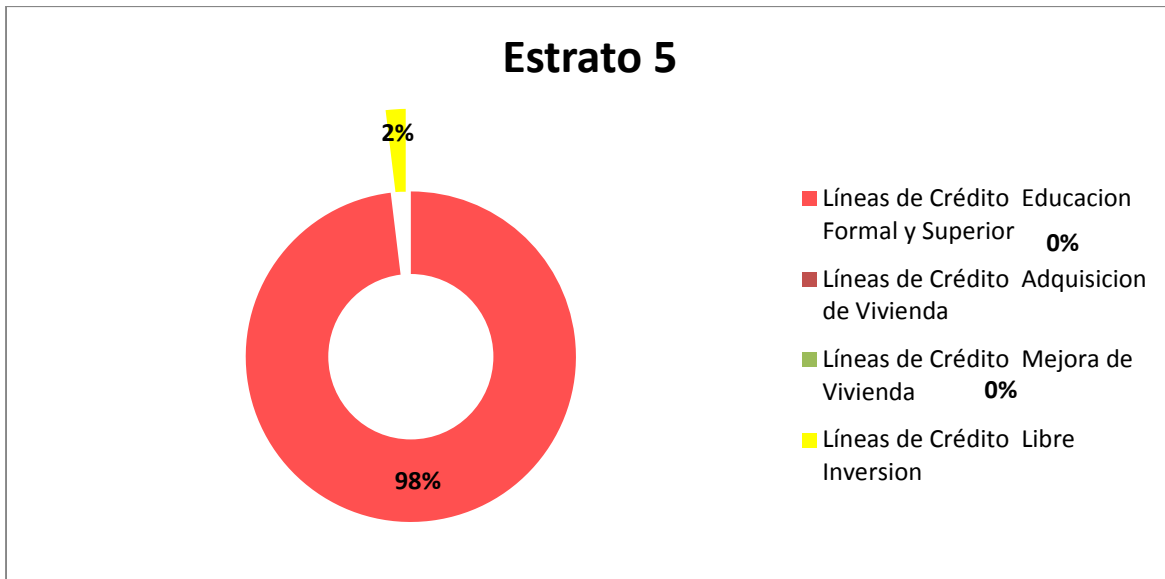
Gráfica 7.4. Estrato 4 de los Afiliados Beneficiarios de Créditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

En la gráfica 7.5 se puede observar que los afiliados estrato 5 son los más beneficiados con la línea de Educación Formal y Superior con un porcentaje del 98% del total de la población encuestada. Créditos otorgados para especializaciones y Post-gradados. Altos montos que al ser cobijados a una tasa baja en comparación a otras entidades financieras resulta la mejor opción para personas de altos estratos y altos niveles de educación.

Gráfica 7.5. Estrato 5 de los Afiliados Beneficiarios de Creditos.



Fuente: Resultado de las encuestas realizadas a los afiliado beneficiarios de los créditos sociales de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena junio- julio 2013.

El impacto que las líneas de crédito ofrecidas por la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena han tenido sobre sus afiliados ha sido positivo, motivo que se refleja en el auge que estas líneas acaecen en la población beneficiaria. Se puede distinguir varios niveles de impacto: demográfico, social y económico. Las líneas de créditos están diseñadas para personas de bajos ingresos, en situación de vulnerabilidad con el fin que puedan solventar sus necesidades y sirvan para aumentar la oferta de productos y servicios crediticios de la Caja.

3. CRECIMIENTO ECONOMICO DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE COMFENALCO TENIENDO ENCUESTA EL SERVICIO DE CREDITO SOCIAL 2006–2011

La Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena ha puesto a disposición de la población cartagenera el beneficio de acceder a los Servicios Crediticios que esta proporciona, buscando satisfacer las necesidades que estos presenten gracias a esto creo líneas de crédito diversas que respondieran satisfactoriamente con las carencias que presentaba mayormente la ciudad. La solicitud de estos créditos sociales solo es posible para los afiliados de la caja y se han venido prestando durante los últimos 12 años.

3.1 CRECIMIENTO DEL SUPERÁVIT OPERACIONAL DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN COMFENALCO - CARTAGENA 2006-2011.

Dentro de los indicadores utilizados para mostrar el crecimiento de la caja de compensación de Comfenalco con respecto a los créditos sociales, es el superávit operacional de los años objeto de estudio; Como es ilustrado en la Gráfica 5 los datos que se obtuvieron entre los años 2006 y 2011, permiten conocer como se ha dado el crecimiento de las utilidades para la Caja de Compensación, en valores generados por el Departamento de Crédito Social y sus servicios de Créditos Sociales que esta viene ofreciendo. Se observa que para el 2006 presentando una utilidad de \$161.000.000 de pesos para el año 2007 presento un incremento del 57,76%; en el año 2008, se obtuvo una utilidad de \$511.000.000 con una variación porcentual de 101,18% con respecto al año anterior.

De 2008 al 2009 creció no en la misma proporción que el año anterior, pero si aumento en un 72,21%. Todo es producto de la competencia a nivel local con otras alternativas de crédito, la tendencia de crecimiento se mantiene, pero ahora es del 41,14% y entre 2010 y 2011, si presenta la mayor tasa de crecimiento del 128,02% lo que va acorde con la función social de la caja.

Los valores del superávit operacional como resultado del otorgamiento de los servicios crediticios que brinda la caja, ha permitido una diferenciación notable entre la operacionalidad del Departamento de Crédito Social con relación a las demás divisiones que generan ingresos operacionales como son; aportes parafiscales, salud (IPS), Educación Formal (CEC), Educación para el trabajo y el desarrollo (formación y capacitación), Vivienda, Recreación, Deporte y Turismo (Centro Recreacional Takurika, ESDECO, Agencia de Viajes Comfenalco), Fomento al emprendimiento, Programas y Convenios especiales.

Esta diferencia se enmarca en el ingreso operacional de tres servicios en particular como es el caso de Aportes, Educación formal y Crédito Social. (Ver Cuadro 6).

Esto se puede corroborar puesto que para la Caja de Compensación Comfenalco, la mayor fuerza de ingresos son los parafiscales con un porcentaje del 81% de los ingresos totales, el crédito social por su parte representa el 3% pero en promedio es el que representa la mayor variación de los últimos 5 años de estudio representando el 56,3% mientras que los aportes parafiscales el 14,5%, esto implica lo atractivo que es para la caja y para los afiliados presentar una alternativa de crédito para aquellas personas que se encuentran registradas en las centrales de riesgo.

Además estableciendo el rendimiento operacional de este negocio (superávit operacional- ingresos operacionales) un 49,76%, lo cual indica la rentabilidad de los créditos sociales para la caja de compensación.

Cuadro 6. Ingresos Operacionales.

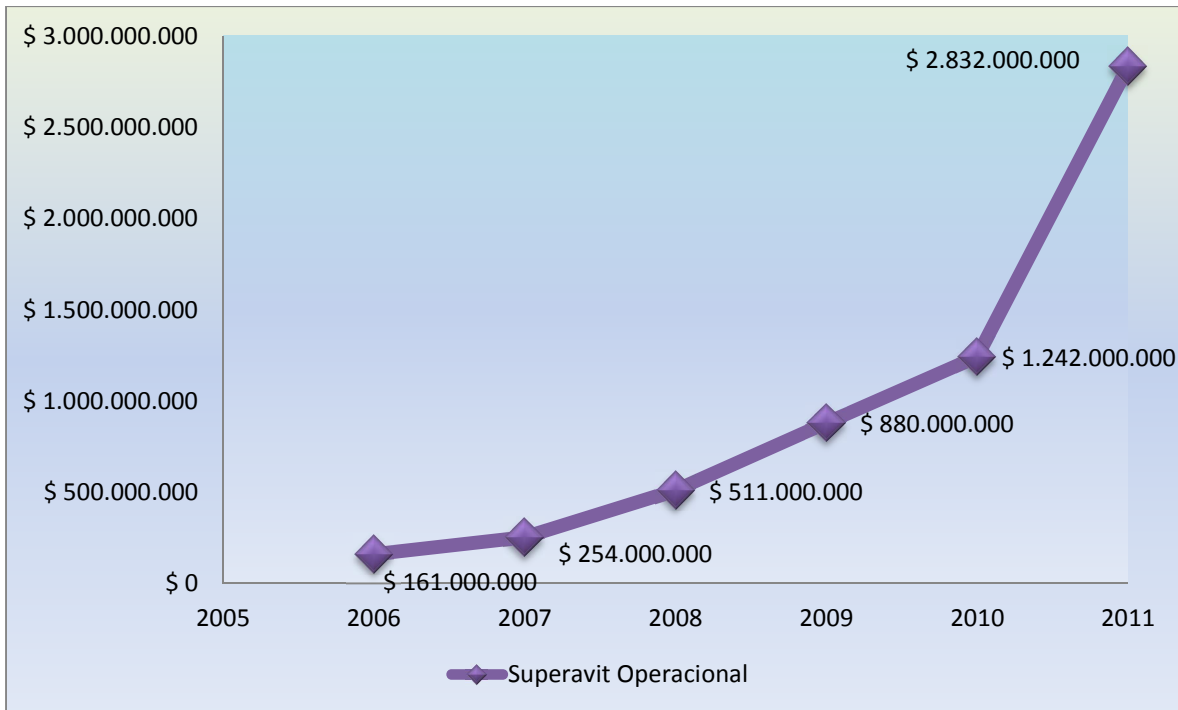
VALORES EXPRESADOS EN MILES DE PESOS						
SERVICIO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aportes parafiscales	\$36.323.568	\$42.997.487	\$50.385.753	\$57.161.846	\$61.734.709	\$71.335.400
Educación formal	\$9.683.283	\$6.097.060	\$6.157.811	\$7.155.945	\$7.690.532	\$8.483.588
Crédito Social	\$582.752	\$590.705	\$986.634	\$1.587.620	\$3.318.610	\$4.750.250
Recreación, deporte y turismo	\$791.037	\$945.714	\$1.262.791	\$1.678.767	\$1.289.433	\$1.985.437
Educación para el trabajo y el desarrollo	\$1.092.956	\$1.048.273	\$1.291.650	\$1.004.524	\$1.600.844	\$1.942.162

Fuente: Estado de Resultados de Comfenalco. Años 2006 al 2011.

Los servicios crediticios dejaron ingresos operacionales que se observan en la Figura 4 gracias a la oportunidad de acceso a los créditos, la categorización de los afiliados, plazos de los créditos y forma de cobro; así mismo se resalta un aumento en pesos de \$1.590.000.000 relacionado a un valor porcentual del 56,14% entre el año 2010 y 2011, esto apoyado en el lanzamiento de la tarjeta integral pagos y servicios CUPOCREDITO la cual permitía de manera fácil adquirir bienes y servicios, esta contaba con la suscripción de establecimientos en convenio donde los afiliados podían acceder a lo que desearan a través de este servicio la caja contaba con alrededor de 350 establecimientos, lo que acrecentó la solicitud de la misma generando para el departamento de crédito una favorable postura económica dentro de la Caja.

Los ingresos de estos créditos se daban de forma doble dado que la caja obtiene ganancia sobre el número de créditos otorgados y sobre los beneficios que recibe gracias a los convenios creados con los diferentes establecimientos en la ciudad de Cartagena; permitiendo reflejar cómo se duplicaron los ingresos operacionales para la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena del 2010 al 2011.

Figura 4. Superávit Operacional de Crédito Social



Fuente: Balance General de Comfenalco. Años 2006 - 2011

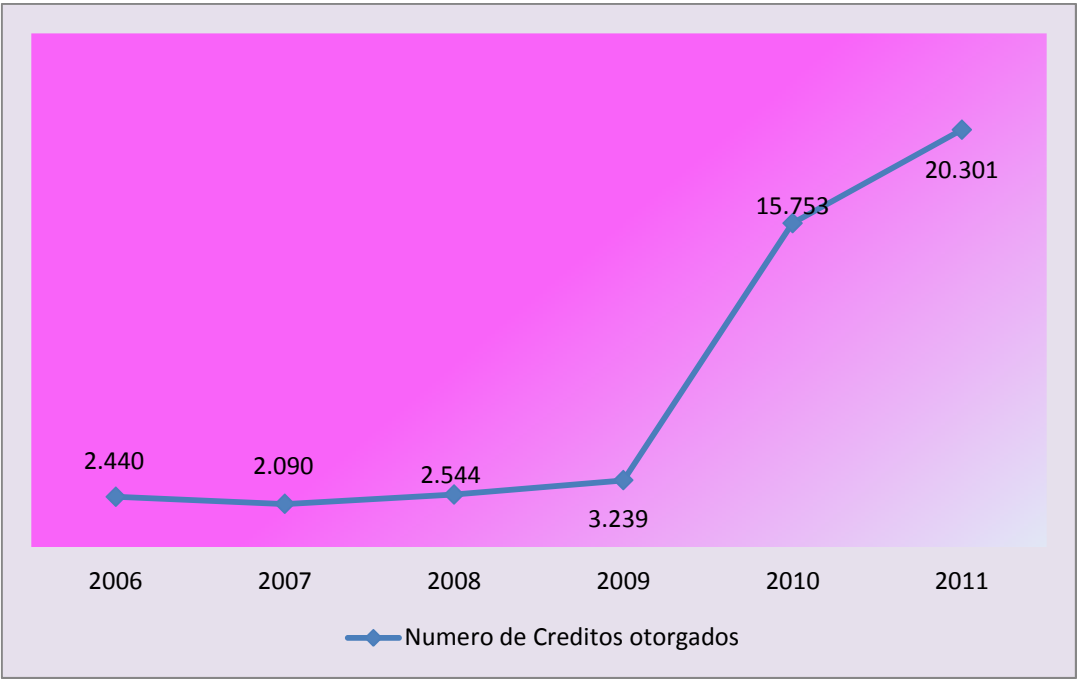
3.2 Crecimiento de la Demanda de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena 2006 - 2011

Dentro de la investigación se evidencia como los años más significativos de aportes en el crecimiento de la Caja de Compensación se encuentra entre el año 2009 y el 2011; como se ilustra en la Figura 5 se presentó el mayor incremento para el año de 2010, con un porcentaje de variación del 79,44%, donde los créditos pasaron de 3.239 a 15.753 lo que alcanzo una diferencia de 12.514 de créditos otorgados entre el 2009 al 2010; este comportamiento se pudo ver influenciado por las diferentes campañas que lanzo Comfenalco como estrategia de captación de nuevos afiliados que desearan hacer uso de los beneficios que esta les ofrece, como se vio en los créditos de libre inversión por valor de un millón de pesos para todo afiliado sin un estudio detallado de las facilidades de pago y categoría del afiliado, y reporte ante las centrales de riesgo, así mismo el tiempo de aprobación y desembolso del crédito fue un gran incentivo para la

maximización en el número de otorgamiento del crédito, así mismo el lanzamiento de la tarjeta Cupocrédito y su fácil adquisición hizo que el 2010 fuera el año en el cual los créditos otorgados generaran gran impacto económico para la Caja de Compensación Comfenalco - Cartagena.

Para este crecimiento en el numero de los créditos otorgados se debe resaltar la diversidad de medios de información que fueron manejados para llamar la atención de los afiliados que esta poseía y la generación de nuevas afiliaciones atractivas para el mercado gracias los beneficios y acceso a los diferentes programas que ofrece la Caja a la población Cartagenera; entre estos medios de información se identificaron la Publicidad Impresa, publicidad Web, Asesores de venta, Revistas de Afiliados, Cuñas Radiales y la más tradicional el boca a boca.

Figura 5. Número de créditos otorgados por la caja de compensación de Comfenalco 2006 - 2011.



Fuente: Balance Social de Comfenalco. Años 2006 – 2011

3.3 Impacto en el nivel de Satisfacción de los beneficiarios de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena. 2006 - 2011

La satisfacción de los usuarios de los créditos sociales de la caja de compensación Comfenalco – Cartagena, permite conocer como ha sido aceptado este tipo de servicio que ofrece la caja; identificando en qué medida la población cartagenera ha visto beneficioso, positivo y de gran utilidad los servicios ofertados.

El aumento en el número de los créditos sociales en el transcurso del tiempo de investigación expone la acogida por parte de los afiliados con este tipo de beneficio económico que brinda la caja de compensación, así mismo la respuesta positiva a las diferentes líneas y campañas que se han desarrollado genera efectos positivos en la satisfacción de necesidades y expectativas de los afiliados cartageneros de la caja.

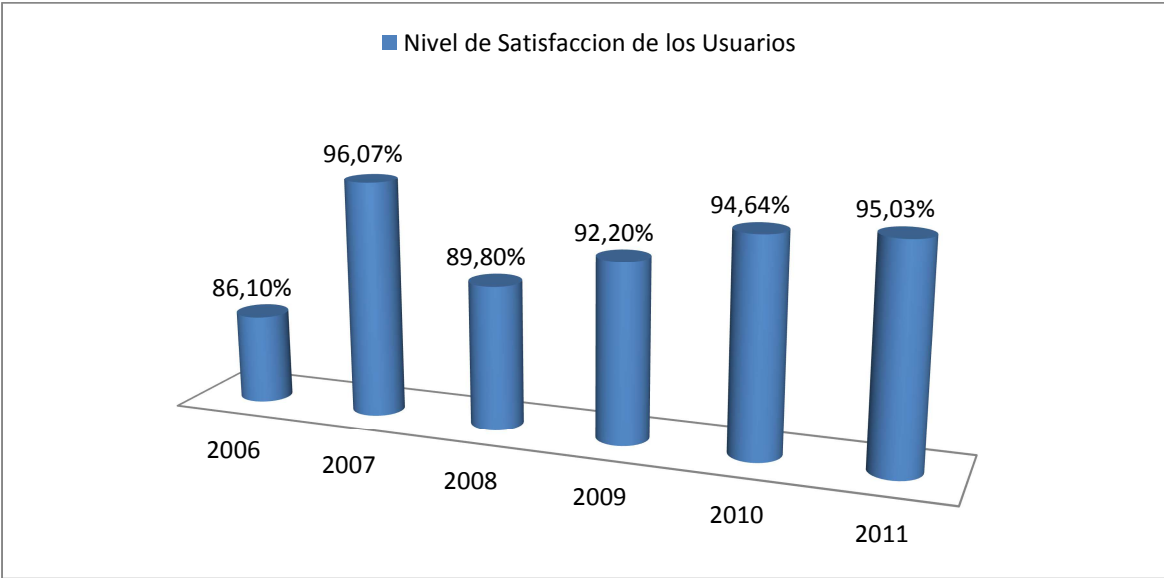
Como se ilustra en la Gráfica 8 los porcentajes de satisfacción de los beneficiarios de los Créditos Sociales son altos; estos porcentajes se encuentran entre un 86,10% y un 96,07% como respuesta a los servicios ofrecidos por el Departamento de Crédito en relación a la comunidad beneficiaria de la ciudad de Cartagena, servicios crediticios relativamente nuevos identificados en líneas de Créditos ofertadas por una Caja de Compensación con el fin de mejorar la calidad de vida de sus afiliados.

Comfenalco Cartagena ha venido desarrollando estrategias de calidad para mantener atractivos los servicios que ofrece ante sus afiliados, por lo que la importancia en el concepto de calidad se ve evidenciado con la consecución para el año 2006 de la certificación ISO 9001:2000 logrando mantenerla hasta la fecha.

La Creación de la línea de crédito MercaExpres para el año 2007 catapultó el nivel de satisfacción de los afiliados a un porcentaje de 96,07%, gracias a que esta línea de Crédito no maneja una tasa de interés, ni pago por parte de los beneficiarios,

ya que esta línea de anticipo de la cuota monetaria, buscando satisfacer las necesidades inmediatas de los afiliados, se encarga de anticipar hasta tres meses las cuotas monetarias que le ofrece la Caja de Compensación a sus afiliados por cada persona a cargo, esta línea maneja 6 establecimientos en convenio en la ciudad de Cartagena como son Olímpica, Éxito, Carulla, Ganatienda, Megatienda y Los Chagualos; esta línea de crédito tuvo gran acogida y preferencia por los afiliados a cargo de familias.

Gráfica 8. Nivel de satisfacción de los beneficiarios de Créditos Sociales



Fuente: Encuestas realizadas anualmente por la firma IPSOS Napoleón Franco & Cía. SAS para Comfenalco. Años 2006 -2011

3.4 Recuperación de la cartera morosa de los Créditos Sociales de la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena. 2006-2011

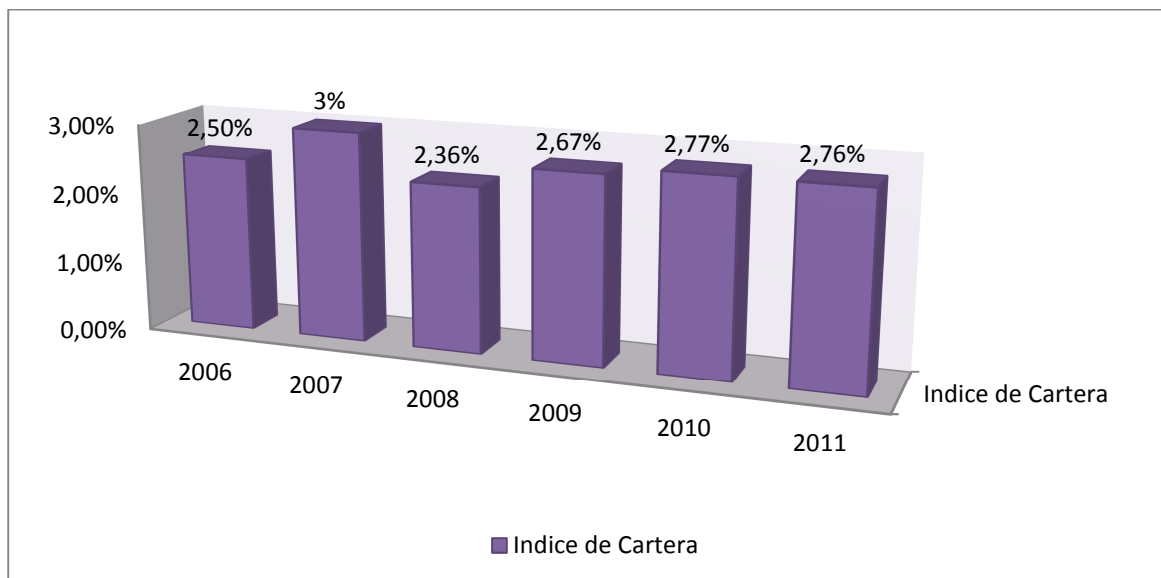
En las entidades que prestan servicios crediticios la debilidad que por lo general se resalta es la recuperación de cartera ya que esta siempre tiene inconvenientes en la recolección del dinero por variables como el tiempo, tanto para los clientes internos o externos de la organización.

Comfenalco – Cartagena no fue la excepción al inicio de la prestación de sus servicios crediticios la caja poseía inconvenientes en la recuperación de su cartera con relación a los créditos que el Departamento de Crédito ofrecía; la implementación de elementos tecnológicos como un software contable y la destinación de personal dedicado únicamente al recaudo, seguimiento al pago de las líneas de crédito y elaboración de convenios de pago, lo que ha permitido que la caja pueda mostrar valores positivos en su índice de cartera y una estabilidad financiera del servicio.

Como se puede observar el crecimiento de la cartera total, la cual ascendía para el año 2006 a \$ 2.845 millones de pesos, mientras que para el cierre del año 2011 ya había logrado aumentar a \$ 26.389 millones pesos; incremento que se ve respaldado al crecimiento en el número de colocación de créditos impactando favorablemente la economía de toda la Caja de Compensación.

A pesar de este notable crecimiento, se destaca el buen comportamiento de la cartera en mora de Crédito Social, la cual se ha mantenido en un índice no mayor al 3%, como se corrobora en la Gráfica 9. El indicador de mora más bajo que ha presentado fue de 2,36% para el año 2008. De acuerdo con los resultados de las entrevistas realizadas, la estabilidad del indicador de la cartera en mora se debe a las diferentes estrategias implementadas con el fin de realizar una gestión de cobro acertada. Entre las más usuales se presentan: informar la fecha de vencimiento de la facturación a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, realizar seguimiento diario a los trabajadores retirados, realizar visitas periódicas a las empresas para conciliación de cuentas, invitar a convenios de pagos y refinanciaciones.

Gráfica 9. Índice de la cartera de Crédito Social de la caja de compensación de Comfenalco 2006 - 2011



Fuente: Balance Social de Comfenalco. Años 2006 -2011

4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INFLUENCIA EN EL OTROGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS SOCIALES OFRECIDOS POR LA CAJA DE COMPENSACION COMFENALCO CARTAGENA 2006-2011

Identificar como los procesos administrativos de los Servicios Crediticios Sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco de Cartagena influyen en el otorgamiento créditos entre los años 2006 – 2011.

4.1 Procesos que conforman el servicio de Crédito Social

El proceso de Crédito Social está compuesto por los siguientes subprocesos:

4.1.1 Solicitud del crédito.

4.1.1.1 Entrega de formularios:

El afiliado solicita información sobre los servicios de Crédito Social, la Auxiliar de atención al cliente /o Ejecutiva de Ventas Corporativas informa sobre los diferentes tipos de crédito y requisitos para acceder al servicio dependiendo de la línea de crédito. Verifica la cedula del afiliado y datos del empleador en SAYS, con el fin de verificar que la empresa esté afiliada a La Caja, así mismo constata que el empleador posee convenio de libranza excepto para la línea cupocrédito. Entrega formulario Solicitud de Crédito Social e informa los requisitos para el estudio de la solicitud. Suministra información necesaria para la gestión del convenio, en caso de que la empresa en la que trabaja el cliente que está solicitando el servicio no tenga convenio con el Servicio de Crédito Social.

4.1.1.2 Recepción de documentos:

La Auxiliar de atención al cliente y/o Ejecutiva de Ventas Corporativas recibe la documentación requerida y el formulario de Solicitud de Crédito Social. Escanea documentación requerida para estudio y la anexa al workflow de Crédito social, con número de radicado. Elabora relación de las solicitudes que será remisionadas a Gestión Documental para su almacenamiento y custodia. En caso de que se pierda o deteriore algunos de los documentos suministrados por el cliente y necesarios para la prestación del servicio envía comunicación externa al cliente para su información.

4.1.1.3 Registro de información al sistema:

Ingresa al sistema WorkFlow la información consignada en el formulario y asigna un consecutivo con el que se identificará el crédito. Informa al cliente el número de radicación para que posteriormente solicite información sobre el crédito solicitado.

4.1.1.4 Digitación del crédito

El Auxiliar de Crédito revisa bandeja de disponibles las solicitudes de libranzas en el workflow de crédito y toma la actividad-radicado para proceder con registro de la

información del afiliado en sistema. Verifica que estén anexos los requisitos de la solicitud, de no estar la información completa o falte algún requisito notifica a la ejecutiva o auxiliar de atención al cliente. Confirma vía telefónica los datos suministrados en la carta laboral o por PILA y las referencias registradas en la solicitud de crédito. Para el caso de empresas de suministro, cooperativas o afines esta confirmación debe ser telefónica. Coloca sello de confirmación e ingreso de datos, en WorkFlow de crédito.

4.1.2 Aprobación del crédito.

4.1.2.1 Estudio de la documentación:

El Analista de crédito consulta en el aplicativo Workflow o Microserver las solicitudes de libranzas de acuerdo al orden cronológico de radicación. Valida los documentos entregados por el cliente, al igual que el estado de cartera de aportes y libranzas de la empresa, tiempo de vinculación del empleado y de la empresa, beneficiarios, legalización de convenio, estado del empleado. Verifica las bases externas del solicitante.

4.1.2.2 Aprobación solicitudes de crédito

Después del análisis y teniendo en cuenta lo expuesto por el analista de crédito, se determina el monto a aprobar si este es por valor de \$5.000.000. Si supera este monto se remite al superior correspondiente, a través del workflow de Crédito de acuerdo a la directriz (rango de montos) establecida previamente. Genera el scoring propio (crediweb) de la línea de crédito el cual arroja el puntaje de acuerdo a la validación de los datos. Este scoring es adjuntado al WorkFlow de crédito y/o quedara guardado en el aplicativo crediweb; en caso de generar puntaje bajo en Centrales de Riesgos no guardara scoring y se procede a negación. Aprueba, niega o aplaza solicitudes de crédito en el aplicativo simco plus. Realiza cargue masivo para aprobación de créditos. Una vez se realice el cargue masivo la auxiliar de crédito deberá enviar a Gestión documental el listado de créditos desembolsados para que estos sean terminados en workflow. Estos

créditos no tendrán trazabilidad. Si el scoring es negativo, pero se considera que hay viabilidad, de acuerdo al estudio realizado el analista podrá considerar su aprobación, de ser necesario solicitara autorización a jefatura de Crédito Social. Si el monto solicitado supera el rango autorizado a aprobar por el analista, este debe remitir a través del workflow al superior inmediato para su autorización. En caso de aprobación se informa al solicitante a través de mensajes de texto (Archivos enviados a operaciones financieras) el paso a seguir.

4.1.2.3 Scoring de crédito:

Después del análisis y teniendo en cuenta lo expuesto por la analista, se determina el monto a aprobar y el plazo. Si supera monto permitido por el crédito, se remite al superior correspondiente, de acuerdo a la directriz (rango de montos) establecida previamente. Genera el scoring el cual arroja el puntaje de acuerdo a la validación de los datos y observaciones realizadas por superior correspondiente. Legaliza en el sistema el estado de los créditos analizados. Informa al cliente la decisión del crédito para que éste se acerque a las oficinas de atención al cliente o se concreta cita con el afiliado para entrega de garantías en caso de ser aprobado. Envía listado diariamente de créditos aprobados, para notificar al afiliado a través de mensajes de texto, sobre el monto y que debe remitirse al CIS a legalizar créditos.

4.1.3 Desembolso del crédito

4.1.3.1 Envío de carta de autorización de giro a tesorería y/o archivo de abonos tercer bolsillo debito a operaciones financieras:

El Auxiliar de Crédito envía a Tesorería la carta de autorización de desembolso donde están relacionados los créditos aprobados, montos y toda su documentación de soporte. Esta parte se adjuntara al radicado correspondiente a la garantía en el sistema de workflow de crédito social. Además de realizar el desembolso en simco plus y la causación automáticamente en el sistema contable

seven. Envía a operaciones financieras archivo con créditos para ser abonados al tercer bolsillo debito a través de la tarjeta de pagos y servicios (TIPS). Se tendrá en cuenta que estos abonos son para aquellos créditos cuyo monto aprobado es igual o menor a cinco millones de pesos y no recojan saldos ni deuda alguna.

4.1.3.2 Generación de cheques y giros electrónicos:

El Auxiliar de Crédito genera los cheques de cada uno de los créditos aprobados y/o giro electrónico a la cuenta especificada y/o certificada por el titular. Si con el desembolso se recogerá saldos o es para un tercero se solicita autorización al solicitante. El tesorero realiza el giro electrónico a través del software suministrado por la entidad bancaria escogida para realizar el traslado directo a la cuenta correspondiente.

4.1.3.3 Entrega de garantías:

El afiliado entrega libranzas firmadas por la persona autorizada por la empresa. La Auxiliar de atención al cliente /o Ejecutiva de Ventas Corporativas verifica que las firmas del empleador en las garantías coincidan con las registradas en el formulario de Registro de Clientes. Verifica la cedula del solicitante y la ingresa al sistema. Verifica número de crédito y garantías. El Auxiliar de Crédito realiza carta de autorización de giro electrónico o cheque. La Coordinadora de Crédito Social y el Jefe del Dpto. Financiero aprueban carta de autorización de elaboración de cheque. El Auxiliar de Tesorería verifica documentación anexa a la autorización de giro que coincida con los documentos soportes del solicitante, este proceso se realiza a través de workflow de crédito. Una vez se valida la información, se procede a realizar giro electrónico y/o entrega cheque. El afiliado firma el comprobante de egreso original como prueba de recibido, para el caso que el desembolso se realice a través de cheques.

4.1.3.4 Ingreso del desembolso en el sistema:

El Auxiliar de Crédito ingresa en el sistema número del crédito y coloca en estado de desembolso, registrando fecha del mismo. Además de realizar la causación

automáticamente en el sistema contable. Emite cartas a las empresas con copia o escaneada de las libranzas legalizadas, en la carta se especifica el plazo y el valor de la cuota del crédito de cada deudor con el fin que las empresas programen descuentos y mantengan copia de estas en la hoja de vida de cada empleado. Puede ser enviada por correo electrónico.

4.1.4 Facturación del crédito

El Auxiliar de Crédito genera las facturas mensualmente. Revisa las facturas generadas, con el fin de verificar si existen errores en el contenido (código de barra, saldo, fecha de pago, cuota mensual, etc.). Imprime nuevamente la factura si se generan errores. Envía al outsourcing el consolidado de facturas en archivo Pdf y el listado en Excel donde se especifican las direcciones de las empresas. Impresión, Organización, Alistamiento, y Distribución de facturas. Recibe las facturas devueltas por parte del Outsourcing, que no pudieron ser entregadas a la empresa.

4.1.5 Recaudo

4.1.5.1 Consulta de recaudo:

El Auxiliar de Crédito consulta diariamente en la página financiera de los bancos la opción de recaudo. Identifica los recaudos del día anterior. Imprime los recaudos consultados. Compara los valores establecidos en el listado de facturación con los recaudos del banco para verificar si coinciden los valores.

4.1.5.2 Aplicación de pagos:

Procesa la aplicación de pago en el Sistema de Crédito Social. Cuando el recaudo es por anticipo de subsidio lo aplica de acuerdo al valor liquidado que envía el Departamento de Registro, Aportes y Subsidios y el archivo plano que se descarga del aplicativo SystemComfe. Genera Relación movimiento contable en el

que se muestra la distribución de los pagos en cuanto a intereses, abono a capital seguro de cartera y seguro hipotecario si aplica.

4.1.5.3 Contabilización:

Contabiliza los recaudos en el Sistema Contable a través de la interfaz contable. Ingresar manualmente al Sistema Contable los pagos que por cualquier motivo no se contabilizan por la interfaz.

4.1.6 Análisis de cartera y gestión de cobro

4.1.6.1 Seguimiento en el pago:

El Auxiliar de Crédito Informa a las empresas y/o afiliado que tienen crédito por libranza o cupocrédito, la fecha de vencimiento de la facturación a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto. Realiza seguimiento diario a los trabajadores con saldo.

4.1.6.2 Gestión de cobro:

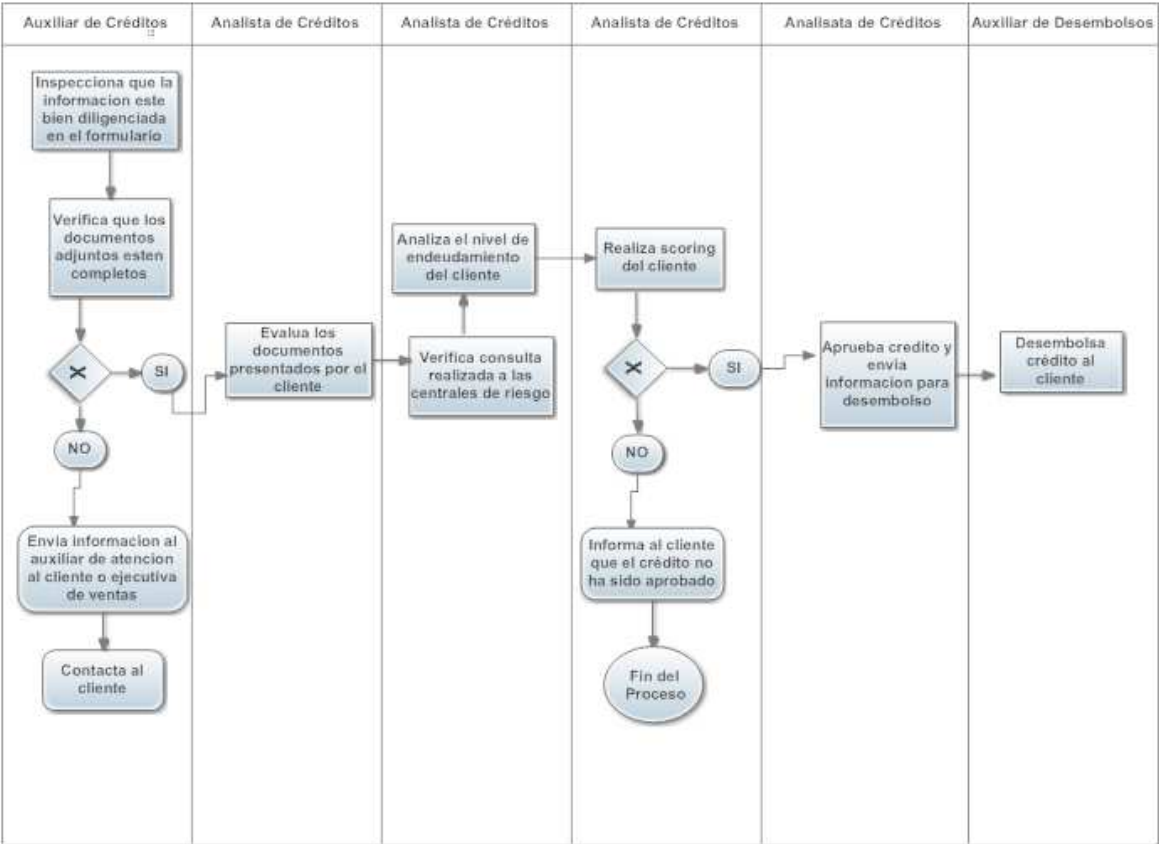
Envía carta de cobro, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto y correo electrónicos a las empresas afiliados y a los trabajadores retirados. Además se realizan visitas a las empresas para la conciliación de cartera.

4.1.6.3 Convenios de pago:

Invita a realizar convenios de pago a los trabajadores retirados que mantienen contacto con la empresa y que tienen saldo pendiente. Diligencia los documentos necesarios para realizar el convenio tales como: pagaré, carta de instrucciones, convenio de cuotas pactadas y se actualizan los datos del trabajador. Cuando no se localiza al trabajador realiza seguimiento al codeudor si la obligación lo tuviere y le envía carta de cobro. Envía a cobro prejurídico o en su defecto cobro jurídico, aquellas obligaciones que persisten en mora a partir de 120 días, luego de agotarse la gestión interna de cobro. Recibe carta de solicitud de Reestructuración por parte del afiliado que tenga libranzas verifica en el aplicativo

su estado. El afiliado firma formato para proceder con la Reestructuración, la cual debe ser autorizada. Se incrementa el 0,3 puntos a la tasa vigente del crédito. Recibe solicitud por medio físico o electrónico sobre la solicitud de reliquidación de Libranzas en estado al día. Se evalúa dicha reliquidación y se procede a la parametrización en sistema al máximo plazo dependiendo la línea de crédito, conservando la tasa inicial del crédito.

Cuadro 7. Mapa de Procesos de Crédito Social



Fuente: Secretaría de planeación y estrategia corporativa de Comfenalco.

Con el objetivo que los créditos a estudiar cumplan con todos los requisitos necesarios para el proceso de análisis, existe un filtro en el cual se inspecciona si el formulario está bien diligenciado o no, si está bien diligenciado este pasa a ser analizado y si no, es devuelto al auxiliar de atención al cliente y/o ejecutiva de ventas corporativas para que contacte al afiliado. De acuerdo con lo anterior en el año 2006 se recibieron 2.532 solicitudes de las cuales 33 fueron devueltas por mal

diligenciamiento y 2.499 pasaron a estudio. Para el año 2007 se recibieron 2.203 solicitudes de las cuales 21 fueron devueltas por mal diligenciamiento y 2.182 pasaron a estudio. Para el año 2008 se recibieron 2.182 solicitudes de las cuales 28 fueron devueltas por mal diligenciamiento y 2.846 pasaron a estudio. Para el año 2009 se recibieron 4.050 solicitudes de las cuales 44 fueron devueltas por mal diligenciamiento y 4.006 pasaron a estudio. Para el año 2010 se recibieron 16.677 solicitudes de las cuales 67 fueron devueltas por mal diligenciamiento y 16.610 pasaron a estudio. Para el año 2011 se recibieron 22.139 solicitudes de las cuales 75 fueron devueltas por mal diligenciamiento y 22.064 pasaron a estudio.

El tiempo estipulado para digitar los créditos recibidos en el sistema es de 2 días, de las 2.532 recibidas durante el año 2006 el 98.6% fueron ingresadas en el tiempo establecido de acuerdo a lo designado en el indicador y 1.4% fuera del tiempo. Para el año 2007 el 99.0% fueron ingresadas en el tiempo establecido de acuerdo a lo designado en el indicador y 1% fuera del tiempo. Para el año 2008 el 99.0% fueron ingresadas en el tiempo establecido de acuerdo a lo designado en el indicador y 1% fuera del tiempo. Para el año 2009 el 98.9% fueron ingresadas en el tiempo establecido de acuerdo a lo designado en el indicador y 1.1% fuera del tiempo. Para el año 2010 el 99.5% fueron ingresadas en el tiempo establecido de acuerdo a lo designado en el indicador y 0.5% fuera del tiempo. Para el año 2011 el 99.6% fueron ingresadas en el tiempo establecido de acuerdo a lo designado en el indicador y 0.4% fuera del tiempo.

Analizando lo anterior, el hecho que un crédito no sea ingresado en el tiempo establecido afecta por ende los tiempos subsiguientes al desarrollo del proceso en el cual se debe dar una respuesta al solicitante y puede generar insatisfacción en el usuario por no tener respuesta en los tiempos pactados.

Una vez la solicitud fue ingresada al sistema se procede a su análisis. De las 2.499 solicitudes analizadas durante el año 2006, 97.6% fueron aprobadas y 2.4% fueron negadas. Para el año 2007 se analizaron 2.182, de las cuales 95.7% fueron

aprobadas y 4.3% fueron negadas. De las 2.846 solicitudes analizadas durante el año 2008, 89.3% fueron aprobadas y 10.7% fueron negadas. Para el año 2009 se analizaron 4.006, de las cuales 81.5% fueron aprobadas y 18.5% fueron negadas. De las 16.610 solicitudes analizadas durante el año 2010, 94.8% fueron aprobadas y 5.2% fueron negadas. Para el año 2011 se analizaron 22.064, de las cuales 92.0% fueron aprobadas y 8% fueron negadas. Entre las causas más comunes que generaron la negación del crédito se encuentra: mal comportamiento crediticio, alto nivel de endeudamiento y poco tiempo de labores en la empresa. No obstante algunas solicitudes son canceladas por los siguientes motivos: desvinculación laboral, la empresa no autoriza la libranza, no se aprueba el monto solicitado por el afiliado y este la rechaza.

Cuadro 8. Créditos Negados y Créditos Cancelados

LINEA DE CREDITO	NEGADOS						CANCELADOS					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Libre Inversión	18	14	126	589	773	1342	29	75	174	125	59	388
Educación	0	0	0	18	13	16	0	2	3	3	1	11
Vivienda	0	0	2	2	7	2	1	1	2	1	0	4
Totales	18	14	128	609	793	1360	30	78	174	129	64	403

Fuente: Base de Datos Inges. Indicadores de Resultados de Crédito Social

Analizando los resultados del indicador que mide el número de créditos estudiados en el tiempo establecido se determino que durante el año 2006 de 2.499 créditos analizados, el 99.24% fueron estudiados en el tiempo establecido. Para el año 2007 de 2.182 créditos analizados, el 98.44% fueron estudiados en el tiempo establecido. Durante el año 2008 de 2.846 créditos analizados, el 99.38% fueron estudiados en el tiempo establecido. Para el año 2009 de 4.006 créditos analizados, el 97.86% fueron estudiados en el tiempo establecido. Durante el año 2010 de 16.610 créditos analizados, el 98.79% fueron estudiados en el tiempo establecido. Para el año 2011 de 22.064 créditos analizados, el 97.93% fueron estudiados en el tiempo establecido.

Estos porcentajes generan bajo impacto de insatisfacción en los clientes además de cumplir con la meta establecida en el indicador que mide este proceso.

Realizando un análisis del consumo de los créditos otorgados de acuerdo a cada línea se puede observar que las líneas de crédito de Libre Inversión y Educación han tenido un crecimiento en el periodo comprendido entre los años 2006 al 2011 mientras que la línea de Vivienda para ese mismo periodo ha decrecido. Cabe anotar que el número de créditos de vivienda decreció de 156 a 21 solicitudes aprobadas en el tiempo señalado, mientras que los créditos de Libre Inversión crecieron en aprobación de 2.272 a 20.218 y los créditos de Educación de 12 a 62 créditos aprobados. La justificación de las tendencias mostradas se explican en el capítulo 1, esto llevo consigo que se produjera un aumento de personal dado a que el contratado no era suficiente para atender la demanda en crecimiento mostrada por los afiliados solicitantes.

De los créditos aprobados durante el año 2006, corresponden 1.327 a afiliados de categoría A, 895 categoría B y 218 categoría C. Para el año 2007, corresponden 1.267 a afiliados de categoría A, 652 categoría B y 171 categoría C. Para el año 2008, corresponden 1.428 a afiliados de categoría A, 861 categoría B y 255 categoría C. Para el año 2009, corresponden 2.360 a afiliados de categoría A, 544 categoría B y 364 categoría C. Para el año 2010, corresponden 10.781 a afiliados de categoría A, 3.068 categoría B y 1.904 categoría C. Para el año 2011, corresponden 14.360 a afiliados de categoría A, 3.771 categoría B y 2.170 categoría C.

Una vez aprobado el crédito se procede a su desembolso previo aviso al afiliado del estado de su solicitud. La organización cuenta con un plazo de 3 días hábiles para realizar este proceso, a continuación se muestra los créditos desembolsados tanto en cantidad como en valores para los años objeto de estudio.

Cuadro 9. Créditos Desembolsados en Miles de pesos

LINEA DE CREDITO	DESEMBOLSADOS											
	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	No.	Valor	No.	Valor	No.	Valor	No.	Valor	No.	Valor	No.	Valor
Libre Invers	1148	\$ 2.812.249	1272	\$ 3.096.230	1509	\$ 4.303.821	1959	\$ 7.760.327	15644	\$ 12.592.584	29078	\$ 16.880.171
Educación	26	\$ 25.801	26	\$ 30.903	26	\$ 52.648	50	\$ 108.988	82	\$ 178.174	58	\$ 159.097
Vivienda	10	\$ 11.291	6	\$ 9.769	2	\$ 9.800	8	\$ 65.055	4	\$ 32.537	9	\$ 62.810
Totales	1184	\$ 2.849.342	1304	\$ 3.136.902	1537	\$ 4.366.269	2017	\$ 7.934.370	15730	\$ 12.803.295	29145	\$ 17.102.078

Fuente: Balance Social de Comfenalco. Años 2006 - 2011

De los 1184 créditos desembolsados en el año 2006 98.84% fue desembolsado en el tiempo establecido. Para el año 2007 se desembolsaron 1304 y 97.80% fue desembolsado en el tiempo establecido. Para el año 2008 se desembolsaron 1537 y 99.86% fue desembolsado en el tiempo establecido. Para el año 2009 se desembolsaron 2017 y 98.92% fue desembolsado en el tiempo establecido. Para el año 2010 se desembolsaron 15730 y 99.73% fue desembolsado en el tiempo establecido. Para el año 2011 se desembolsaron 29145 y 99.64% fue desembolsado en el tiempo establecido.

Los anteriores porcentajes muestran el cumplimiento de las metas propuestas para el indicador que mide el número de créditos desembolsados en los tiempos pactados con el afiliado.

Para asegurar que el proceso se cumpla adecuadamente es necesario ser meticuloso en el proceso de facturación, esto es comprobar que a cada crédito se le envía su factura correspondiente para así evitar inconvenientes futuros con los afiliados como pueden ser facturaciones dobles en caso de descuido por omitir valores de créditos desembolsados en la factura que se remite a la empresa, esto puede ocasionar un impacto negativo en la satisfacción del cliente.

El recaudo es un proceso neurálgico dentro de la gestión del crédito ya que es el que garantiza el retorno de la inversión realizada, es por esto que se requiere de la aplicabilidad de un seguimiento exhaustivo es aras de asegurar el pago por

concepto de cuotas facturadas de los créditos desembolsados, si esto no se realiza se corre el riesgo de que la cartera aumente generando inestabilidad en el proceso. Hay que tener especial cuidado en este proceso identificando valores facturados no recaudados lo cual conllevaría a duplicar la cuota a recaudar en la próxima facturación y es indispensable que tanto el cliente persona natural y jurídica tengan conocimiento de estos procedimientos para evitar insatisfacciones futuras que puedan ser entendidas como, generadas por la empresa.

El año 2006 se cerró con una cartera de \$2,845 millones correspondiente a 2440 créditos vigentes y con un crecimiento de 14.78%. Para el año 2007 se cerró con una cartera de \$3.921 millones correspondiente a 2144 créditos vigentes y con un crecimiento de 27.4%. Para el año 2008 se cerró con una cartera de \$5.430 millones correspondiente a 2546 créditos vigentes y con un crecimiento de 27.7%. Para el año 2009 se cerró con una cartera de \$10.488 millones correspondiente a 3312 créditos vigentes y con un crecimiento de 48.2%. Para el año 2010 se cerró con una cartera de \$13.212 millones correspondiente a 3854 créditos vigentes y con un crecimiento de 20.6%. Para el año 2011 se cerró con una cartera de \$17.914 millones correspondiente a 4948 créditos vigentes y con un crecimiento de 26.2%.

La gestión de cobro se realiza diariamente teniendo en cuenta los 10 primeros días, que es la fecha de corte, tiempo en el cual se hace mayor esfuerzo en recordar a las empresas que se acerca la fecha de vencimiento de su pago. Posteriormente se hace una revisión para determinar que empresas cumplieron con los pagos y cuáles no, se siguen contactando a aquellas que aun no han realizado el pago correspondiente, simultáneamente se identifican aquellas empresas que tienen carteras vencidas a 30, 60 y 90 días. Aunque los préstamos son desembolsados por el sistema de libranza existe el riesgo de que un trabajador deje de laborar sin haber terminado de pagar el crédito en su totalidad. Para tales efectos se hace gestión de cartera de forma individual llamándolos a hacer convenios de pagos y estableciendo personas con créditos morosos a 30,

60 y 90 días, a quienes se les hace su respectivo seguimiento y gestión de cobro. Si los créditos asignados a este tipo de deudores superan los 120 días o más, su cartera es entregada a través de un outsourcing para que realicen su recaudo mediante cobros jurídicos. Cabe anotar que estos procesos aplican de igual forma para cada una de las líneas de crédito.

Sin embargo el promedio de la cartera vencida ha sido no mayor al 3%. Para el año 2006 fue de 2.5%, Para el año 2007 fue de 3%, Para el año 2008 fue de 2.36%, Para el año 2009 fue de 2.67%. Para el año 2010 fue de 2.77%. Para el año 2011 fue de 2.76%. Manteniéndose siempre de forma positiva de acuerdo a lo establecido en el indicador que mide la gestión de la cartera.

5. CONCLUSIONES

Al finalizar este proyecto investigativo, podemos mencionar que hemos obtenido en su totalidad los resultados esperados, logrando identificar en diferentes aspectos en los que se ven beneficiados los afiliados de la Caja de Compensación Comfenalco – Cartagena.

El tema se ubica sobre el impacto generado por los Créditos Sociales que ofrece el Departamento de Crédito de la Caja de Compensación a la población cartagenera, tomando como base las líneas de crédito que esta maneja como son; Educación Formal y Superior, Adquisición de Vivienda, Libre Inversión, (MercaExpres y Cupocrédito). Líneas desarrolladas para mejorar la calidad de vida y llenar las expectativas de la población de afiliados.

Comfenalco – Cartagena en su calidad de caja brinda a sus beneficiarios diferentes formas de acceso a los servicios crediticios, el tema de la comodidad en los plazos estipulados para los créditos, tasas de interés según la categorización que posea el solicitante dentro del sistema, la cual se construye con los indicadores socio-económicos y perfil de los afiliados; así como las diferentes formas de pago de los servicios hacen de estos créditos un apoyo para el desarrollo humano, cultural, profesional y económico de los beneficiarios.

En los impactos positivos que se obtuvieron gracias a la investigación encontramos que la línea de créditos educativos genero impactos favorables para la población cartagenera, esto gracias a los convenios que ha realizado la Caja de Compensación Comfenalco- Cartagena, con diferentes entidades educativas de la ciudad, en formación básica, formal, superior, incluyendo diplomado, especializaciones, maestrías y doctorados; el pago parcial o la totalidad de los cursos de formación académica abren una puerta para el desarrollo humano del solicitante, influenciando su posición laboral y a su vez los ingresos devengados.

El fomento de proyectos educativos como Cedesarrollo y Eduexpres fortalecieron positivamente la prestación de los créditos destinados a educación ampliando la cobertura de esta línea y generando mayor interés en la población de afiliados a la Caja de Compensación.

Por otra parte los Créditos de Vivienda sin ser los de mayor número de colocación representan positivamente un impacto en la población de las familias afiliadas a la caja de compensación que se beneficiaron con la asignación de créditos para adquisición de viviendas nuevas, gracias a los proyectos de viviendas de acción social de baja estratificación que hace parte de los afiliados, los diferentes proyectos de viviendas de acción social y la aprobación de los créditos de la línea de Adquisición de vivienda

El servicio de Vivienda de Comfenalco pensando en el bienestar de nuestros trabajadores afiliados y población vulnerable ofrece diferentes servicios para solucionar las necesidades de vivienda que acogen a nuestra ciudad y a todo el departamento de Bolívar.

6. RECOMENDACIONES

Las conclusiones alcanzadas con esta investigación sobre el impacto de los créditos sociales ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco a los cartageneros, permite establecer las siguientes recomendaciones:

- Los créditos sociales que ofrece la Caja de Compensación Familiar Comfenalco están dirigidos a personas con bajos ingresos, sería de gran ayuda para los afiliados además de ofrecer las distintas líneas de crédito de consumo, incorporar un sistema de microcrédito que le permita a los afiliados crear otras fuentes de ingresos y que no estén solo limitados por el salario que reciben en sus lugares de trabajo, y que muchas veces no les alcanza para solventar las necesidades básicas de sus familias. Con esta línea de crédito se fortalecerían más los vínculos con los afiliados, conocer sus necesidades. Se ofrecería información previa del monto a prestar, además de un cronograma de pagos, y se podrían conceder tasas de interés preferenciales. Este tipo de crédito por sus altos niveles de rentabilidad hacen que sea una operación sostenible y resultaría beneficioso para la Caja.
- Proporcionar a las personas beneficiarias de los microcréditos formación educativa que les permita adquirir conocimientos y una mayor orientación de sus negocios. Con la prestación de este servicio se contribuiría al desarrollo empresarial y al mejoramiento de su productividad y competitividad.
- Así como es de importante la colocación de créditos resulta igual de importante la recuperación de cartera, para lo cual se sugiere reducir las pérdidas o impactos en sus resultados, ya que existen factores de riesgo a la morosidad de los créditos, se indica el aumento en el porcentaje de

reserva con el objetivo de disminuir de las utilidades producto del mayor gasto en provisiones.

- Adoptar un modelo de calificación previo al otorgamiento del crédito, que establezca los procedimientos necesarios para el estudio y análisis del crédito, evitando debilidades en el proceso y en el riesgo de la aprobación de los créditos.
- Fortalecer constantemente los procedimientos de todo el ciclo operacional, desde la recepción de los documentos requeridos hasta los mecanismos de cobranzas que serán utilizados, implementando procedimientos que hagan parte de un sistema de mejora continua.

7. BIBLIOGRAFIA

- Coronado Moreno Andrés Alfonso. Impacto del Microcrédito del Banco Caja Social Colmena - BCSC en el Desarrollo Empresarial del Barrio el Pozón de la Ciudad de Cartagena Periodo 2006-2010. (Trabajo de Grado). Universidad de Cartagena, Agosto 2011.
- Giacometto Marrugo Alberto Ferney. El papel del revisor fiscal en las Cajas de Compensación. (Trabajo de Grado). Noviembre 2002
- Koontz Harold y Heinz Weihrich. Elementos de la administración. Editorial Mc Graw Hill. 5ta ed. México, 2004.
- Marín, Arango Edwin, Empresas Cooperativas Solidarias y Otras Formas Asociativas. Editorial Coimpresos, Medellín, 1998.
- Méndez Morales José Silvestre, Fundamentos de Economía Para la sociedad del conocimiento. Editorial Mac Graw Hill, México, 2009.
- Meyer, W & Van Dalen, D. Manual de técnica de la investigación educacional. Editorial Paidós, 3 era ed, Buenos Aires, 1978.
- Mideros, Mora Andrés, Crédito y desigualdad. Efecto del acceso a créditos. Editorial Flacso, Ecuador, 2010.

- Sabino, Carlos A. El proceso de Investigación. Editorial Panamericana, 3era ed, Bogotá Colombia, 1997.
- Tamayo, M. Serie Aprender a Investigar. Módulo 2: La investigación. ICFES. Editorial AfroeditoresLtda, 3er ed, Bogotá, Colombia, 1999.
- Trucco Jaime. Comfenalco cerrará el 2012 con más de 172 mil créditos. (Artículo). Octubre de 2012. Publicación del periódico El Universal.
- Tucker, Irvin B. Fundamentos de Economía. Editorial Thomson. 3era ed. México, 2002
- Yunus, Muhammad. Hacia un mundo sin pobreza. Editorial Andrés Bello, Santiago de Chile, 1997.

CIBERGRAFIA

- www.asocajas.org.co
- Ávila Baray, H. (2006) Introducción a la metodología de la investigación. Edición Electrónica. www.eumed.net/libros/2006c/203/
- www.comfenalco.com
- Normas Icontec. www.slideshare.net/carolinamantilla/normas-icontec-1486-ultima-actualizacion
- Patricia Castañeda Meneses (1999-2000) www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm
- www.ssf.gov.co

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AFILIADOS BENEFICIARIOS DEL CREDITO SOCIAL OFRECIDOS POR LA
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO - CARTAGENA

OBJETIVO: Recolectar información significativa que permita medir el impacto que generan los créditos sociales ofrecidos por la Caja de Compensación Comfenalco - Cartagena.

1. ¿Cuál es su género?
 - a. Masculino ___
 - b. Femenino___
2. ¿Cuál es su Estado Civil?
 - a. Soltero___
 - b. Casado___
 - c. Unión Libre___
 - d. Separado/Divorciado___
 - e. Viudo ___
3. ¿Cuál es su Edad?___
 - a. De 20 a 30 años ___
 - b. De 31 a 40 años ___
 - c. De 41 a 50 años ___
 - d. Más de 51 años ___
4. ¿Cuál es su Nivel de Estudio?
 - a. Primaria___
 - b. Bachillerato___
 - c. Técnico___
 - d. Tecnológico___
 - e. Profesional___
5. ¿Cuál es su Ingreso mensual?
 - a. Hasta 2 SMLMV___
 - b. Hasta 4 SMLMV ___
 - c. Más de 4 SMLMV___
6. ¿Cuál es su Estrato Social?
 - a. Estrato 1___
 - b. Estrato 2___
 - c. Estrato 3___
 - d. Estrato 4___
 - e. Estrato 5___
 - f. Estrato 6___
7. ¿En alguna ocasión ha solicitado usted un crédito social a la Caja de Compensación Comfenalco - Cartagena?
 - a. Si___
 - b. No___
8. ¿Cuál Línea de Crédito solicitó?
 - a. Educación Formal y Superior___
 - b. Adquisición de Vivienda___
 - c. Mejora de Vivienda___
 - d. Libre Inversión___
9. Si la línea de crédito adquirida fue Libre Inversión, especifique por favor ¿cuál fue el destino del crédito?
 - a. Compra de Cartera___
 - b. Adquisición de Vehículo___
 - c. Viaje de Turismo___
 - d. Adquisición de Electrodoméstico___
 - e. Compra de Equipo de Computo___
 - f. Otros___
10. ¿A cuál categoría pertenece como afiliado a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco - Cartagena?
 1. A ___
 2. B ___
 3. C ___
11. ¿El monto solicitado se encuentra entre?
 - a. Entre 1 - 2 SMMLV___
 - b. Entre 3 – 4 SMMLV___
 - c. Entre 5 o más SMMLV___
 - d. No he solicitado___

12. ¿Se cumplió el tiempo establecido por laCaja de Compensación Comfenalco para el análisis, aprobación y desembolso del crédito social?
- Si__
 - No__
 - No sabe__

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con la propia experiencia:

PREGUNTAS

	TD	DE	IND	DA	TA
13.Considero conveniente que la Caja de Compensación Comfenalco ofrezca las tasas de interés de los créditos sociales según la categoría del afiliado.					
14. Estoy satisfecho con el tiempo de estudio y análisis del crédito.					
15. Estoy satisfecho con el tiempo de aprobación del crédito.					
16. Estoy satisfecho con el tiempo de desembolso del crédito.					
17.Estoy satisfecho con la atención prestada por el personal de Crédito Social.					

TD: Totalmente Desacuerdo. **DE:** Desacuerdo.**TA:** Totalmente De Acuerdo. **DA:** De Acuerdo
IND: Indiferente

GRACIAS POR SU TIEMPO !!

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO SOCIAL DE
LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO - CARTAGENA

OBJETIVO: Recolectar información significativa que permita medir el impacto que generan los créditos sociales ofrecidos por la Caja de Compensación Comfenalco - Cartagena.

1. ¿Cuál es su cargo en el departamento?
2. ¿En qué consisten sus actividades laborales?
3. ¿Sus actividades laborales son realizadas dentro del tiempo establecido por la empresa para ser llevada a cabo?
4. ¿Realizan estrategias para mejorarla calidad en la prestación de los servicios crediticios?
5. ¿Considera que las tasas de interés ofrecidas son mas bajas que las del mercado actual?
6. ¿Cómo ha sido el manejo de las tasas de interes para los diferentes creditos sociales en el tiempo de funcionamiento del departamento de creditos sociales?
7. ¿El departamento de Credito Social genera utilidades considerables para la Caja de Compensacion Comfenalco – Cartagena entre los ultimos 7 años?
8. ¿Cuál es la línea de credito más solicitada por los afiliados?
9. ¿Cuáles son los parámetros tenidos en cuenta para el estudio y analisis de los créditos sociales?
10. ¿Considera que la cobertura de afiliados que se benefician de los creditos sociales se incrementa anualmente?

GRACIAS POR SU TIEMPO !!