

**PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO PARA SALUDCOOP EPS EN EL MUNICIPIO DE
TUMACO**

**FRANCIS PAOLA ASPRILLA SINISTERRA
LUZ MARINA MEZA LOPEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN ANDRÉS DE TUMACO
2008**

**PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO PARA SALUDCOOP EPS EN EL MUNICIPIO DE
TUMACO**

**FRANCIS PAOLA ASPRILLA SINISTERRA
LUZ MARINA MEZA LOPEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al Título de
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN ANDRÉS DE TUMACO
2008**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo son responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo 1º. De acuerdo no. 324 de octubre 11 de 1966 emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

**Jurado
Rafael Llerena**

**Jurado
Julio Ignacio Garzón**

San Juan de Pasto, Octubre de 2008

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	13
1.1 SALUDCOOP EPS	13
1.1.1 Definición	13
1.2 MISIÓN	14
1.3 VISIÓN.....	14
1.4 PRINCIPIOS	14
1.5 VALORES.....	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
4. OBJETIVOS.....	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
5. JUSTIFICACIÓN.....	18
6. MARCO DE REFERENCIA.....	19
6.1 MARCO HISTÓRICO.....	19
6.2 MARCO CONCEPTUAL	19
6.3 MARCO TEÓRICO	21
6.3.1 Mejoramiento continuo:.....	21
6.3.2 Ventajas y desventajas del mejoramiento continuo:	21
7. METODOLOGÍA	27
7.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	27
7.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	27
7.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA	28
8. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD ..	29
9. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	30

	Pág.
9.1	SENSIBILIZACIÓN30
9.1.1	Requisitos básicos 30
9.2	DIAGNÓSTICO DOFA:.....31
10.	PLAN DE TRABAJO DE MEJORAMIENTO CONTINUO33
10.1	DESARROLLO HUMANO..... 33
10.2	USUARIOS33
10.3	PROCESOS INTERNOS33
10.4	CLIMA ORGANIZACIONAL34
10.4.1	Comunicación36
10.4.2	Carnetización.36
10.4.3	Dotación.....36
10.4.4	Actividades de bienestar social.....36
10.4.5	Incentivos.....36
10.5	USUARIOS36
10.5.1	Diagnostico de calidad.36
10.6	PROCESO DE PHVA50
13.	EVALUACIÓN, ASEGURAMIENTO Y SEGUIMIENTO55
14.	INDICADORES DE GESTIÓN56
15.	DISEÑO Y DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL DE LA EPS57
16.	ORGANIGRAMA SALUDCOOP..... 72
	CONCLUSIONES73
	RECOMENDACIONES.....74
	BIBLIOGRAFÍA.....75

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Presupuesto para la capacitación del personal de saludcoop EPS51

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Interacción de procesos; prestación de servicio de Saludcoop EPS52

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. FORMATO ENCUESTA.....	77
Anexo B. TABULACIONES.....	79

RESUMEN

Para la empresa SALUDCOOP EPS en el municipio de Tumaco, los usuarios son de vital importancia, por tal razón se realizó un Plan de Mejoramiento Continuo en la calidad del servicio, aplicado tanto a los usuarios como los colaboradores dentro del cual se trabajó en aspectos tales como: comunicaciones, capacitaciones, actividades de bienestar social, seguimiento y evaluación. Se realizó tres etapas del mejoramiento continuo.

Primero: presentación de la empresa, sensibilización y compromiso de todos los colaboradores.

Segundo: a través de lluvia de ideas se realizó el diagnóstico DOFA.

Tercero: se aplicó el plan de mejoramiento continuo dirigido a los colaboradores, usuarios y procesos.

Y por último la evaluación se hizo según los indicadores de gestión definidos como fuentes de verificación.

ABSTRACT

For the business SALUDCOOP EPS in the municipality of Tumaco, the users are of vital importance, for such reason I am carried out a Plan of Continuous Improvement in the quality of the service, applied so much the users as the collaborators inside which I work themselves in aspects such like: communications, training, activities of welfare, monitoring and evaluation. I am carried out three phases of the continuous improvement.

First: presentation of the business, sensibilization and commitment of all the collaborators. Second:

to trades of rain of ideas I am carried out the I diagnose DOFA.

Third: I apply the plan of continuous improvement directed the collaborators, users and processes.

And by I finalize the evaluation was done according to the indicators of gestion definite as sources of verification.

INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente ha sido objeto permanente de análisis en búsqueda de las herramientas precisas que permitan al desarrollo de la competitividad, el posicionamiento y lógicamente de una satisfacción plena en el desarrollo de las expectativas de las empresas a través de la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Cada colaborador en su condición de ser humano en sus diferentes dimensiones, familiar, afectiva, social, laboral y profesional, es de vital importancia y constituye la base fundamental del mejoramiento de la calidad en el servicio que ofrece la empresa.

Muchos teóricos han aportado desde diferentes ángulos conceptos y metodologías sobre lo que deba ser un buen servicio al cliente en este sentido la dirección de SaludCoop EPS Tumaco debe enfocar temas o aspectos que determinan el crecimiento personal, las actitudes, pero sobretodo la calidad humana.

Por tal motivo hemos realizado este trabajo con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio al cliente, a través de la capacitación, motivación y fortalecimiento del desarrollo humano que brinde a los usuarios la satisfacción de sus necesidades.

1. SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

El Sistema General de Seguridad social en salud es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinados a garantizar a toda la población el servicio de salud en todos los niveles de atención.

El objetivo de este sistema es regular el servicio público esencial en salud y crear las condiciones de exceso al mismo.

1.1 SALUDCOOP EPS

1.1.1 Definición. Es una EPS (Empresa Promotora de Salud) conformada por el sector cooperativo para responder a las expectativas de reforma de la seguridad social en salud.

SaludCoop es una asociación autónoma de persona que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de sociedad conjunta y de gestión democrática.

SaludCoop EPS es una entidad:

- Sin ánimo de lucro que revierte sus utilidades para mejorar la calidad de sus servicios y crear infraestructura médica propia
- Con clara orientación social que promueve el bienestar integral de la gente con salud y deporte.
- Con presencia nacional, que está donde los colombianos la necesitan

SaludCoop tiene como objetivo la afiliación y el registro de los afiliados del sistema de seguridad social en salud y el recaudo de sus cotizaciones, por delegación del fondo de solidaridad y garantía.

Las funciones de SaludCoop son ofrecer, organizar y garantizar la prestación del POS (Plan Obligatorio de Salud) a sus afiliados y sus servicios complementarios de acuerdo a lo establecido en la ley 100 de 1993.

1.2 MISIÓN

Es un grupo empresarial, patrimonio del sector cooperativo colombiano, que trabaja de manera permanente por el bienestar de los usuarios y la sociedad, a través de la prestación de servicios de excelente calidad, fomentando el desarrollo humano de todos nuestros colaboradores.

1.3 VISIÓN

Ser el grupo empresarial de mayor reconocimiento por su función y compromiso social con Colombia

1.4 PRINCIPIOS

- Compromiso.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad.
- Vocación del servicio.
- Innovación.
- Puntualidad.
- Pro actividad.

1.5 VALORES

La carta de valores constituye el instrumento general que permita desarrollar toda una cultura corporativa basada en los siguientes valores

- Solidaridad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Lealtad.
- Responsabilidad.
- Amistad.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

SaludCoop EPS se ha dedicado a resolver situaciones generales de la organización lo cual ha distraído la importancia del desarrollo humano de los colaboradores lo que ha contribuido a debilitar la prestación de los servicios a los usuarios.

SaludCoop EPS Tumaco requiere de un excelente servicio para poder cumplir en forma oportuna las necesidades de los clientes externos o usuarios.

La directiva considera que cuenta con el talento humano y las herramientas necesarias para satisfacer las expectativas del cliente externo y ser eficientes, lo cual no se ve reflejado en los resultados organizacionales; para esto se requiere aplicar un modelo de mejoramiento continuo basado en la calidad del servicio que brinde al talento humano la oportunidad de capacitarse y participar fomentando compromiso, responsabilidad, sentido de pertenecía que se vera reflejado en la satisfacción del cliente y por consiguiente en las utilidades de la empresa.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible diseñar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para los usuarios de la Empresa Saludcoop EPS Tumaco a través de la capacitación en el desarrollo humano para ofrecer una buena atención al cliente?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios a los usuarios mediante la aplicación de estrategias que fomenten la sensibilización y toma de conciencia de los colaboradores con la importancia de su aporte en la consolidación y permanencia de la EPS SaludCoop Tumaco.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los aspectos que afecten la calidad en el servicio percibidos tanto por los colaboradores como por los usuarios.
- Establecer de acuerdo a las políticas de la empresa una cultura organizacional de excelencia y calidad en las diferentes áreas.
- Capacitar de manera permanente al personal para lograr un mejor desempeño y por ende la satisfacción del cliente o usuario.
- Definir actividades de mejoramiento donde participen todos los colaboradores de la EPS Saludcoop.
- Realizar y comunicar el plan de mejoramiento en la prestación del servicio encaminado en la prestación del servicio encaminado a fortalecer y montar el crecimiento de la EPS Saludcoop Tumaco.

5. JUSTIFICACIÓN

La atención que prestan los colaboradores de la Empresa Saludcoop EPS Tumaco, se ha visto afectado por el incremento de los usuarios debido a que el personal contratado no es proporcional a los usuarios que asisten día a día a solicitar el servicio. El personal encargado de atender a los usuarios que solicitan el servicio permanece saturado, ya que no cuenta con el tiempo necesario para una atención adecuada que merece cada usuario, convirtiéndose este factor en el más importante problema de la calidad para la prestación del servicio a los usuarios.

Analizando el crecimiento de Saludcoop EPS con respecto a sus usuarios se ha detectado que la atención se ha desmejorado notablemente, debido a que el talento humano de la Empresa requiere capacitación en desarrollo humano para la buena prestación del servicio a los usuarios.

Un plan de mejoramiento bien administrado le permitirá a SaludCoop enfrentar estos retos y además alcanzar su visión y misión, con lo cual proporcionará una ventaja competitiva sostenible, beneficios como mayor retención del cliente o usuario, atracción de nuevos usuarios, menos quejas y reclamos, mayor compromiso, satisfacción de los empleados y más capacidad para atraer nuevos clientes.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO HISTÓRICO

En el año de 1990 un grupo de entidades cooperativas se unieron para dar vida a la idea de crear un empresa de servicios de salud con sentido social, asequible para todos los colombianos. Los estudios realizados en ese momento demostraron que las condiciones no eran propicias para dar curso a esta iniciativa.

En 1993, con la promulgación de la ley 100, se reunieron 39 entidades del sector solidario para retomar la idea, liderados por el Doctor Julio Enrique Medrano - Presidente de Seguros La Equidad – y encontraron el terreno perfecto para crear una empresa promotora de salud. De esta manera nació SaludCoop EPS. La licencia de funcionamiento fue otorgada por la superintendencia Nacional de Salud, mediante resolución 0186 del 24 de marzo de 1995 y en el mes de abril se inicio la afiliación de los primeros usuarios que cotizaron el mes de mayo. La personería jurídica se obtuvo según la resolución 3722 del 02 de diciembre de 1994.

La organización SaludCoop se ha caracterizado desde sus inicios por el compromiso social y vocación de servicio que subyace a su naturaleza cooperativa como prueba de esto se tiene la amplia cobertura en los municipios mas apartados de todo el país que permite a la población desprotegida acceder a un servicio que suple sus necesidades en salud.

Como complemento a su trabajo de protección de las condiciones de salud de los colombianos, ha desarrollado labores para promover proyectos educativos, como el Gimnasio Los Pinos, institución educativa que tiene como principios formativos la autoformación y el autoconocimiento.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN: Es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los integrantes de una Empresa y de utilizar la totalidad de los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos establecidos.

ORGANIZACIONES: Conjunto de dos o más personas que colaboran dentro de unos limites definidos para alcanzar una meta en común. Sistemas humanos de cooperación y coordinación integrados entre si.

EMPRESA: Ente económico constituido por el talento humano, recurso técnico, y financieros que interactúan para lograr producir, comercializar o prestar un servicio, con el fin de obtener beneficios económicos o sociales.

OBJETIVOS: Pautas que orientan al cumplimiento de la Misión y logro de los objetivos.

SERVICIO AL CLIENTE: Atención que presta la cadena logística a las exigencias del consumidor en materia de calidad, precio, presentación y servicio.

EFICACIA: Es el logro de objetivos.

EFICIENCIA: Relación entre los recursos aplicados y el recurso final obtenido, razón entre esfuerzo y resultado entre costo y beneficio. Es la obtención de los fines con la mínima cantidad de recursos.

ESTRATEGIAS: Se define como la determinación de los objetivos básicos de una empresa la adopción de los cursos de acción y al asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.

POLÍTICAS: Son aquellas que también forman parte de los planes consisten en enunciados o criterios generales que orientan el pensamiento en la toma de decisiones.

METAS: Son los objetivos presentados en términos cuantitativos, temporales y especiales.

MISIÓN: Es la razón de ser, es la que identifica la función o tarea básica de una empresa o de una parte de esta, lo cual hace la distinción con respecto a otras empresas.

VISIÓN: Es adonde desea llegar una organización.

ORGANIZACIÓN: Relacionar el trabajo para así logra los fines propuestos.

DISEÑO ORGANIZACIONAL: Determinación de la estructura organizacional mas adecuada al ambiente, a la estrategia, la tecnología, las personas y el tamaño de las organizaciones; proceso de escoger e implementar la estructura de la organización.

ESTRUCTURA: Red de relacione interna que existen entre los órganos de la organización.

RESPONSABILIDAD: Debe rendir cuenta de la actividad o reportarse a alguien.

EPS: Empresa prestadora de salud.

CLIENTE: Persona o entidad que compra y/o utiliza productos o servicios.

6.3 MARCO TEÓRICO

6.3.1 Mejoramiento continuo:

Conceptos: James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

IMPORTANCIA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO: La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

6.3.2 Ventajas y desventajas del mejoramiento continuo:

Ventajas:

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.

- Permite eliminar procesos repetitivos.

Desventajas:

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.

El Cliente es el Rey: Según Harrington (1987), "En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey", es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos. Son parte fundamental del negocio, es decir, es la razón por la cual éste existe, por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria.

La razón por la cual los clientes prefieren ciertos productos, es la actitud de los dirigentes empresariales ante los reclamos por errores que se comentan: ellos aceptan sus errores como algo muy normal y se disculpan ante el cliente, para ellos el cliente siempre tiene la razón.

El Proceso de mejoramiento: La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Asimismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

Actividades básicas de mejoramiento: De acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, Según Harrington (1987), existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
- Conseguir la participación total de la administración.
- Asegurar la participación en equipos de los empleados.
- Conseguir la participación individual.
- Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos).
- Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
- Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
- Desarrollar e implantar planes de mejoramiento y una estrategia de mejoramiento.
- Establecer un sistema de reconocimientos.

Todos los gerentes buscan que sus empresas mejoren continuamente sus productos, la prestación de sus servicios o sus procesos, este es un común denominador que interesa a todas las personas que dirigen empresas, el mejoramiento continuo trae como consecuencias menores costos, mayor calidad en el servicio y rentabilidad.

Para implementar el mejoramiento continuo en Saludcoop EPS, y para lograr resultado positivos hay que dar participación a los colaboradores, investigar como se esta desarrollando la atención a los usuarios del servicio, que procesos se manejan, y como podemos mejorarlos, a través de un plan estratégico de calidad en la prestación de servicio que involucre directamente a los colaboradores integrando a las personas de las diferentes áreas, es decir equipos de trabajo, donde se visualice la situación actual, identificación de problemas y por ende posibles soluciones; facilitando la toma de decisiones.

El mejoramiento de la calidad a un nivel organizacional amplio, se orienta a obtener el máximo beneficio de los productos a favor de los clientes externos, los beneficios últimos de la atención, aunque además de clientes “externos”. El tema fundamental del modelo de calidad de servicio, es la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Con base en el conocimiento de estas necesidades y expectativas, se diseñaran los servicios y se ofrecerán de acuerdo a estas especificaciones. De los usuarios se obtiene la información

acerca del desempeño y la calidad para determinar en que medida los servicios satisfacen sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, es necesario que la organización conozca la forma en que sus clientes evalúan la calidad de sus servicios y su atención. Esto es, como se dijo anteriormente, la diferencia esencial dentro del modelo de calidad de servicio.

DOCE FACTORES CLAVES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO:

a. Escuchar al cliente para definir servicio y calidad del servicio: Para ello es preciso determinar cuales son los atributos más importantes que el cliente valora para adquirir un servicio.

b. Educación de los empleados: Todos los empleados de la empresa deben ser conscientes de que la satisfacción o la fascinación del cliente externo es la razón de ser de la empresa, de que su bienestar y el de su familias dependen exclusivamente de brindar calidad y de que tal responsabilidad no compete solamente a quienes tienen relación directa con el cliente externo. Los siguientes resultados de un estudio realizado por la oficina del consumidor de la casa blanca pueden ayudar a concienciar a la gente de lo anterior. Es posible que el gerente mismo no sea consciente de ello.

El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan por un servicio rudo o descortés.

El 90% de los clientes insatisfechos no vuelven a comprar o nunca regresan. Cada uno de estos clientes descontentos contará sus experiencias negativas, como mínimo a nueve personas.

El 13% de estos clientes insatisfechos informaran de sus malas experiencias a más de 10 personas.

Dentro del programa de educación, capacitación y entrenamiento en calidad total se debe diseñar un currículo para el personal que tiene contacto directo con el cliente externo y estructurar un programa permanente de formación.

c. Medir el impacto en la lealtad del cliente: En calidad total siempre se aplica el dicho Es preferible prevenir que tener que lamentar. Para mejorar la calidad del servicio se puede medir el impacto de la prevención de los problemas de servicio en la lealtad de la clientela o el costo de su insatisfacción. Varios estudios indican que es cinco veces más costoso atraer un nuevo cliente que retener uno viejo, en términos de tiempo, esfuerzo publicitario, energía y dinero. Y que si el cliente tiene un problema de cualquier tipo con su proveedor, su lealtad respecto a este decrece 20%.

d. Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente: Una pregunta obvia que se formula la gerencia es ¿porque la gente no se queja? La

gente encuentra problemático quejarse, por lo general significa pelear; La gente no le importa quejarse pues esto no tiene ninguna consecuencia positiva; no existen canales eficaces para reclamar y quejarse.

- e. **Evaluación de los procesos y los productos internos:** Después de conocer cual es lo importante para el cliente, se requiere estudiar internamente los sistemas y procesos, con sus resultados o salidas, midiendo tanto el proceso como el producto, para determinar si cumplen con las expectativas, las necesidades y los deseos del cliente.
- f. **Compararse con los mejores:** La comparación con las compañías mejores en calidad de servicio ayuda a establecer en donde esta parada una empresa en este aspecto y ha determinar cuales son las áreas potenciales de mejoramiento.
- g. **Apoderamiento de la gente:** Además de educar a los empleados para fascinar al cliente, también se le debería ceder la autoridad y responsabilidad necesaria para que afronten los riesgos que consideren precisos con tal de deleitar al cliente.
- h. **Departamento de servicio al cliente:** Algunas empresas han establecido un departamento de servicio al cliente, encargándolo de coordinar todas las actividades internas y externas necesarias para brindar satisfacción al cliente. Creo que el nombre asignado a esta función es lo de menos; lo más importante es definir este departamento existe, para que y como va a llevar a cabo su misión propia. Esto nos conduce al siguiente factor clave.
- i. **Integración con el plan estratégico de mejoramiento:** Las actividades que se desarrolle un departamento de servicio al cliente debe estar integradas en todo con un plan de mejoramiento de la empresa. No puede dejarse como una rueda suelta en el engranaje, ya que puede caer en los mismos cortos circuitos organizacionales que presentaron los departamentos de calidad en el pasado.
- j. **Reconocimiento al talento humano:** Los esfuerzos y resultados que muestre las personas individualmente o mediante trabajo en equipo, deben ser reconocidos. Se trata de demostrar un sincero agradecimiento a los empleados que aplican en su trabajo la filosofía de la calidad total.
- k. **Actitud de servicio:** La gerencia con concepción de calidad total entiende rápidamente que la manera que es tratado el cliente externo, es un reflejo de cómo es tratado el empleado. Si los empleados son tratados con respeto y consideración semejante es el trato que recibe el cliente externo. Se trata de orientar la empresa hacia el cliente, concediendo de gran importancia a todos

los contactos personales que los integrantes de una empresa mantienen con el cliente y con el público.

- I. **Medir periódicamente los esfuerzos y los resultados obtenidos:** El esfuerzo realizado por la empresa y los resultados que se obtenga en deleitar a la clientela debe ser medidos con el propósito de conocer con hechos ciertos cual es el grado de progreso que se ha alcanzado, en donde persisten los problemas, que aspectos requieren mayor atención de la gerencia, y determinan el impacto de la calidad del servicio en la retención de la clientela y la adquisición de nuevos clientes, el porcentaje de participación en el mercado y la percepción de los clientes en relación con la competencia.

7. METODOLOGÍA

7.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para realizar la presente investigación se realizara un estudio descriptivo y analítico. Es descriptivo por cuanto se analizará la situación actual del talento humano de la organización de la sede de Tumaco y analítico debido a que se analizará el desempeño y calidad del talento humano frente a la atención al usuario.

Descriptivo: Acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. También pueden utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información y la información obtenida es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

Analítico: Inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las relaciones causa – efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación.

De otra parte, el problema planteado abarca comportamientos sociales; actitudes, creencias, valores, formas de pensar, de actuar y de organización de las personas involucradas en el proceso de educación empresarial, los cuales serán descritos y analizados para llegar a proponer acciones requeridas para el proceso de educación empresarial.

7.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PRIMARIA. La información se obtendrá en forma directa a través de la observación, vivencias y opiniones de los funcionarios mediante entrevistas, encuestas y talleres con todos los colaboradores y visitas a los empleados y directivos. Ver anexo A.

SECUNDARIA: Para obtener información básica a través de textos, documentos empresariales y especializados que manejan temas relacionados con esta investigación.

7.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Quiénes van a ser medidos.

Población: Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Deben situarse claramente entorno a sus características de contenido, lugar y tiempo.

Muestra: Subgrupo de la población.

Muestra interna. Esta dada por el total de los colaboradores de la empresa saludCoop Tumaco que en total son 40 trabajadores.

Muestra externa: Son los clientes o usuarios que están afiliados al servicio de salud; que son 14580 usuarios.

Tamaño de la muestra para realización de encuestas

$$T = \frac{N \times (z^2) \times P \times Q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times E \times Q}$$

T = tamaño de la muestra

N = población

Z = 1.96

E = error del 5%

P = 0.5

Q = 0.5

$$T = \frac{14580 (3.84) 0.25}{(14579) \times 0.25 + 3.84 \times 0.05 \times 0.5}$$

$$T = \frac{13996.8}{91.21}$$

T = 153.45 es el total de encuestas realizar.

Los clientes internos es el total de los colaboradores de empresa saludcoop EPS Tumaco los cuales son en total 40 trabajadores según registros en área administrativa.

Los clientes externos es el total de los clientes o usuarios que están afiliados al servicio de salud que son 14.580 usuarios según registro de afiliaciones mensuales.

8. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA SALUDCOOP EPS EN EL MUNICIPIO DE TUMACO.

Después de analizar los diferentes planteamientos que se hacen sobre el tema, y con la aprobación de la directiva, quienes día a día viven los problemas que se presentan se llegó a la conclusión que para implementar un plan de mejoramiento continuo en la calidad del servicio para Saludcoop EPS Tumaco, se trazo el siguiente plan de acción:

- Sensibilización.
- Requisitos Básicos.
- Realizar Diagnostico DOFA que permita la elaboración de un plan de trabajo.
- Comité de mejoramiento continuo y comisiones de trabajo en equipo. Su entrenamiento y asimilación del programa dentro de un sistema integrado de mejoramiento continuo permitirá el desarrollo y avance permanente orientado hacia el usuario final con la participación de todos los individuos de la organización.
- Plan de trabajo de mejoramiento continuo
- Aseguramiento evaluación y seguimiento. Es la fase de consolidación del sistema y acompañamiento continuo hacia un camino de permanencia en el tiempo.

9. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA SALUDCOOP EPS EN EL MUNICIPIO DE TUMACO.

9.1 SENSIBILIZACIÓN

La aplicación de toda técnica nueva en una empresa, el cambio a dar en cualquiera de sus aspectos administrativos, requiere de un proceso de capacitación a través del cual tanto los directivos como el personal total de la empresa conozcan la bondades del cambio a efectuar, el esfuerzo que cada uno de los funcionarios debe aportar para que se lleve a cabo y sobre todo la participación con ideas y sugerencias en la forma como este se puede adaptar a la empresa y sus usuarios. Este proceso incluye charlas, entrevistas y capacitación.

9.1.1 Requisitos básicos. Para iniciar la aplicación de mejoramiento continuo, se requiere el compromiso, apoyo y participación del grupo directivo de la empresa, la gerencia, y quienes conocen el proceso y con su ayuda se dará inicio a la etapa de sensibilización a todos los colaboradores con el fin de unificar términos, objetivo y motivarlos a romper paradigmas y así generar el cambio.

9.2 DIAGNÓSTICO DOFA:

	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de desempleo - Sistema de autoliquidación de aportes. - Inestabilidad política 	<ul style="list-style-type: none"> -Innovación tecnológica -Legislación responde a necesidades y oportunidades de crecimiento -confianza de los proveedores en la administración -Respaldo técnico y científico departamental y nacional. - Fuerza de trabajo disponible
FORTALEZAS	FA	FO
<ul style="list-style-type: none"> - Flujo de información inadecuado - Procesos no definidos - Deficiente trabajo en equipo. - Falta de espacio para una adecuada distribución. - Ausencia de ciertos servicios. - Estructura organizacional inadecuada 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar herramientas administrativas como estructura organizacional. - Realizar periódicamente estudios del ambiente interno y externo que le permita adaptarse a los cambios que permita un desarrollo paulatino. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar estrategias de desarrollo humano: motivación, capacitación y desarrollo para incrementar la eficiencia y aprovechar las oportunidades del medio.
DEBILIDADES	DA	DO

COMITÉ COORDINADOR DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO: Es el encargado de plantear directrices operacionales de las comisiones de trabajo en equipo, para planear y programar su crecimiento y para verificar su funcionamiento y la toma de decisiones. Además es el encargado de velar por el cumplimiento del plan de mejoramiento continuo, por lo cual se reunirá la última semana de cada mes para hacer la evaluación correspondiente a dicho plan y realizar los ajustes que sean necesarios, puesto que el comité coordinador es el encargado de procesar toda la información que surge de las comisiones y sus respectivos miembros.

El comité coordinador estará conformado por la gerencia, coordinadora medica, asistente administrativa. Facilitando mayor coordinación del trabajo guiando a los demás participantes para obtener una reunión exitosa, es así como se encamina el trabajo al cumplimiento de la visión, misión y la aplicación de los Valores Corporativos de la Empresa.

COMISIONES DE TRABAJO EN EQUIPO: En saludcoop EPS Tumaco, se crearan dos comisiones de trabajo son la de personal y servicios, en los cuales participara la totalidad de los colaboradores de la empresa, representada por un miembro de comité coordinador del mejoramiento continuo.

El hecho de que los miembros del comité coordinador estén involucrados en las comisiones de trabajo y participen permite que los objetivos y programas de las comisiones va encaminado a reforzar la filosofía de la empresa y se realice el mejoramiento continuo.

Comisión de servicios: De manera coordinada con los otros procesos tienen como responsabilidad principal la satisfacción del cliente externo, a través de la prestación del servicio respectivo (promoción, prevención y diagnostico) y oportuno requerido por el usuario, entrega de medicamentos etc.

Comisión de personal: Forma parte del proceso de servicios, ya que de estas depende la oportuna dotación de los medicamentos para el usuario y materiales para los diferentes servicios que presta Saludcoop EPS y elementos para las diferentes dependencias y personal de empresa. Constituye el apoyo logístico a los procesos ya mencionados y hace parte del desarrollo del talento humano, por la cual sus acciones de mejoramiento continuo esta encaminadas principalmente a satisfacción del cliente interno.

10. PLAN DE TRABAJO DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

10.1 DESARROLLO HUMANO

Con un Recurso Humano adecuadamente formado, motivado y comprometido se facilita la creación y ejecución de un Plan de Mejoramiento en la calidad del servicio para Saludcoop EPS.

10.2 USUARIOS

Dar participación a los usuarios para lograr que sean fieles y estén satisfechos para que produzcan beneficios y generen unos resultados satisfactorios para el grupo Saludcoop.

10.3 PROCESOS INTERNOS

Definir procesos internos eficientes y eficaces que, a su vez conlleven a la captación de los usuarios.

El programa del Plan de Mejoramiento en la calidad del servicio tiene tres líneas de acción claramente definidas: Colaboradores, Usuarios y Procesos.

- Desarrollo humano.
- Colaboradores.
- Clima organizacional.
- Capacitación.
- Comunicación.
- Carnetización.
- Dotación.
- Actividades de bienestar social.
- Incentivos.

10.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

El punto de partida del trabajo adelantado para el desarrollo Plan de Mejoramiento para calidad del servicio es el colaborador del grupo Saludcoop EPS.

Mediante la realización de entrevistas personales, obtuvimos el sentir de los colaboradores hacia la empresa, sus expectativas y deseos, así como sus frustraciones e inconformidades. Esta información se convirtió en la principal fuente de desarrollo de ideas para mejorar el ambiente laboral, buscando finalmente niveles óptimos de calidad en nuestro servicio.

Luego de realizadas personalmente cada una de estas entrevistas se definieron los objetivos del trabajo a realizar con nuestros colaboradores:

- a. Generar conciencia clara de pertenencia en los colaboradores, de toda la empresa que conforma Saludcoop EPS Tumaco, a una sola filosofía, misión y visión.
- b. Fortalecer la actitud positiva de los colaboradores de la empresa para proyectar calidad en el servicio.
- c. Afianzar la cultura organizacional de excelencia y calidad, basada en los valores y principios institucionales.
- d. Establecer nuevos procesos de comunicación ascendente y descendente al interior de la organización.

DECÁLOGO DE CONVIVENCIA DEL GRUPO Saludcoop EPS

SOMOS FIELES Y ASUMIMOS LOS COMPROMISOS: Ser fieles a la empresa, a los compañeros de trabajo y a los usuarios; cumplimos siempre con los compromisos adquiridos, demostrando un comportamiento amable y desinteresado con espíritu de servicio.

TODOS POR EL BIEN COMUN: Velar por el interés común y apoyar a los compañeros.

ESCUCHAR Y COMUNICARSE POSITIVAMENTE:

- Comunicarse con los demás, como queremos que lo hagan con nosotros.
- Escuchar a los compañeros, transmitir con palabras y actitudes un mensaje
- Positivo que nos permita crear relaciones perdurables.

TRABAJAR EN EQUIPO: Promover el trabajo en equipo, buscando la participación de diversas áreas con el fin de lograr soluciones creativas e innovadoras.

CREER EN LO QUE HACEMOS: Expresarse de manera positiva y creativa sobre la organización, creer en ella, en los servicios que ofrece, promoviéndolos en la comunidad.

VIVIR CON LABORIOSIDAD: Cumplir con el trabajo por que sabemos lo que implica para nosotros y para la empresa, no porque no los exijan; ir más allá de nuestras funciones si es necesario. Que la motivación no solo sea la remuneración económica.

CAPACITARNOS: Participar en los procesos de formación y capacitación que nos brinda la organización; son espacios de crecimiento personal y desarrollo de habilidades que generan impacto en el desempeño.

APROVECHAR EL TIEMPO: Iniciar a tiempo las labores, asistir puntualmente a las reuniones, aprovechar al máximo la jornada con que se cuenta para realizar las tareas y actividades.

CUIDAR LOS BIENES: Dar uso adecuado al espacio y a los elementos de trabajo, recordando que les pertenecen.

IDENTIFICARSE: Portar el carne con orgullo y con amor; es el elemento que los identifica como colaboradores de la organización.

CAPACITACIÓN:

- Capacitación en liderazgo, humanización del servicio.
- Talleres de crecimiento personal.
- Coordinar y promover capacitaciones especializadas por servicios.
- Fortalecer el liderazgo en los colaboradores y en los jefes como un proceso continuo.
- Inducción y reinducción.
- Garantizar que todos los funcionarios que ingresan, reciban la inducción y que esta se refuerce y actualice cada 6 meses.
- A través de videos dirigidos tanto al área asistencial: Bioseguridad y Humanización en el trato, como el área administrativa: Servicio al Cliente.

10.4.1 Comunicación. En busca de abrir nuevos espacios que faciliten la comunicación en esta organización y dentro de las estrategias del Plan de Mejoramiento se ha diseñado un buzón a través del cual todos los colaboradores del Saludcoop EPS Tumaco podrán expresar sus opiniones y sugerencias.

10.4.2 Carnetización. Con la colaboración de la dirección se inicio el proceso de carnetización para los colaboradores pertenecientes a la empresa de Saludcoop EPS Tumaco. En los carné se incluye el logo de la empresa a la que pertenece, nombre de la persona, cédula y cargo.

10.4.3 Dotación. Se adelantó gestión con ayuda de la directora Seccional Tumaco para la selección de los diseños y elaboración de los uniformes de área asistencial: médicos, odontólogos, bacteriólogos, enfermeras y auxiliares, y del personal de línea de frente. Se logro que en su totalidad del personal asistencial y de línea de frente tuvieran uniformes.

10.4.4 Actividades de bienestar social. Concurso de talento realizado en la sede Tumaco con el fin de integrar a los colaboradores de las diferentes áreas, el cual se realizara una vez al año.

10.4.5 Incentivos. Dentro de la ejecución del plan y como uno de sus programas pilares, se encuentra el Premio al colaborador del mes, el cual busca destacar los logros que se han alcanzado en procura de la calidad hacia los usuarios y el bienestar de los colaboradores. Con los siguientes logros:

- Motivar e incentivar a los colaboradores para que conozcan los resultados de su gestión, contribuyendo al desarrollo para lograr los mayores estándares de calidad.
- Fomentar herramientas de autogestión que permitan el establecimiento de procesos continuos de mejoramiento.
- Promover la difusión de la gestión del ganador del premio, para ser replicado en diferentes áreas de la organización.
- Generar un instrumento que permita realizar mediciones constantes y un seguimiento a los resultados de las unidades funcionales.

10.5 USUARIOS

10.5.1 Diagnostico de calidad. Para la identificación de las debilidades en cuanto al servicio que presta Saludcoop EPS Tumaco, nos remitimos a dos fuentes:

- Buzón de quejas y sugerencias.
- Encuesta al cliente externo o usuario.

PROCESOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

¿Qué sugerencias son frecuentes por parte de los usuarios de Saludcoop?

Todas las sugerencias que emiten los usuarios son validas, normalmente se dice que el usuario siempre tiene la razón, los colaboradores frente al usuario no se pueden justificar pero si aclarar ciertos procesos correspondientes al área de trabajo para que el usuario entienda y no se lleve una mala imagen de este, ya que este divulga todo lo negativo que percibe una empresa que le preste cualquier servicio.

Las sugerencias y quejas son importantes para tomar los correctivos necesarios según sea el caso, es el motivo que tiene una empresa para seguir mejorando y estas a su vez son el índice evaluador para saber en que se esta fallando.

También se reciben reconocimientos como felicitaciones de parte de los usuarios que incentivan a los colaboradores a seguir trabajando como lo están haciendo y a mejorar cada día más.

Los usuarios se quejan de que se les hace esperar mucho tiempo, en este punto se debe aclarar que el tiempo es en las llamadas telefónicas ya que al realizar la llamada no se les contesta rápidamente, también se les programa cita no para el siguiente día como normalmente el usuario lo desea sino que esto depende de cómo este la oportunidad medica. Además se tiene en cuenta que por cultura los usuarios llegan tarde a la cita, entonces pierden el turno y le toca esperar más tiempo.

Otras quejas se dan por el sistema de liquidación de aportes que no pueden realizar sus pagos de manera rápida y una vez realizados estos se demoran en aparecer en la base de datos de Saludcoop lo cual le genera inconvenientes al momento de solicitar el servicio.

CAPACITACIÓN AL USUARIO: A través de charlas sobre los servicios de salud que presta Saludcoop EPS Tumaco, prevención de enfermedades, educación sexual, hábitos alimenticios y todos los temas que conduzcan a la conservación de la salud tanto física como mental, las cuales se dictan en las empresas afiliadas, colegios y en los barrios con la participación y coordinación de las respectivas comunas y lideres comunitarios.

SERVICIOS QUE PRESTA SALUDCOOP EPS TUMACO

a. Servicios de salud a que tiene derecho. Le informa a que tipo de atención tiene derecho y a partir de cuando.

Fecha de inicio de servicios por saludcoop.

Trabajadores dependientes. Durante las primeras cuatro semanas a partir de la fecha de afiliación a la EPS tiene derecho a la atención de urgencias, actividades de promoción y prevención y atención integral a la materna y al recién nacido. Pasado el primer mes se cubren todos los servicios de salud contemplados por el POSC, que no requieren semanas mínimas de cotización.

Trabajadores independientes. Se le cubren todos los servicios de salud que no requieren semanas mínimas de cotización, desde el día del primer pago.

Si usted viene de otra EPS. En caso de traslado nuestra EPS le cubre todos los servicios de salud a partir del primer día del mes subsiguiente a la fecha de radicación del formulario de afiliación. La EPS de la cual viene trasladado le cubre desde la notificación de traslado hasta el día anterior al inicio de servicio en nuestra EPS. Ejemplo: Si usted solicita traslado el 15 de junio, la EPS de la cual se está trasladando le cubre servicios hasta el 30 de julio. Nosotros le atenderemos desde el primero de agosto

b. Servicios que cubre Saludcoop EPS. De acuerdo con lo definido en la Ley para el Plan de Beneficiarios del POS, Saludcoop cubre entre otros, algunos procedimientos de los servicios de atención médico-quirúrgica ambulatoria y hospitalaria, atención de partos y cesáreas, atención odontológica, programas promoción y prevención, imágenes diagnósticas, laboratorios y servicios de rehabilitación, marcapasos, prótesis valvulares y articulares, y material de osteosíntesis.

Existen algunos servicios que están excluidos que están excluidos por la Ley en el Plan de Beneficios del POS como son:

- Cirugías estéticas de embellecimiento y tratamientos para adelgazar.
- Tratamiento para infertilidad.
- Tratamiento o cura de reposo o del sueño.
- Prótesis no incluidas expresamente en el artículo 12 del MAPIPOS.
- Medias elásticas de soporte, corsés, fajas, sillas de ruedas, planillas, zapatos ortopédicos y lentes de contacto. Los lentes se suministraran una vez cada cinco

años a los adultos y a los niños una vez cada año, siempre por prescripción médica y para defectos que disminuyan la agudeza visual.

- Medicamentos o sustancias que no se encuentran expresamente autorizados en el manual de medicamentos y terapéutica (Acuerdo 228 del C.N.S.S.S.)
- Tratamiento con medicamentos o sustancias experimentales para cualquier tipo de enfermedad.
- Trasplantes de órganos diferentes a riñón, médula ósea, corazón y cornea.
- Tratamiento con psicoterapia individual, psicoanálisis a psicoterapia prolongada.
- Tratamiento de periodoncia, ortodoncia y prótesis en la atención odontológica.
- Tratamiento de varices con fines estéticos actividades, procedimientos e intervenciones de tipo curativo para las enfermedades crónicas, degenerativas, cardinomas, traumáticas o de cualquier índole en su fase terminal o cuando para ellas no existan posibilidades de recuperación.
- Prótesis, ortodoncia y tratamiento periodontal en la atención odontológica.
- Tratamiento no reconocido por las asociaciones médico científicas a nivel mundial o aquellos de carácter experimental.
- Actividades, procedimientos e intervenciones no autorizados expresamente en el POS

c. Periodos mínimos de cotización. Hace referencia el número de semanas de cotización necesarias para acceder a algunos servicios. En caso de requerirse un servicio sujeto a periodos mínimos de cotización y no contar con la totalidad de las semanas de cotización, el afiliado debe asumir el costo proporcional a las semanas de cotización faltantes.

Los siguientes procedimientos requieren de 100 semanas de cotización (26 deben haber sido cotizados en los últimos doce meses) para ser cubiertos:

- Tratamientos con radioterapia y quimioterapia para cáncer.
- Diálisis para insuficiencia renal crónica.
- Transplante de riñón, corazón, médula ósea y cornea.
- Tratamiento para el VIH y sus complicaciones.

- Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central.
- Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito.
- Tratamiento medico quirúrgico para el trauma mayor.
- Tratamiento en unidad de cuidados intensivos.
- Reemplazos articulares.
- Tratamiento del gran quemado.

Cuando ha operado la pérdida de antigüedad, las semanas previamente cotizadas pierden vigencia y empieza a contabilizar nuevamente los periodos para tener derecho a los servicios que así lo requieren.

Solicitud de servicios, atención el día de la cita y procedimientos ante la EPS.

d. Que debo hacer para utilizar el servicio?

- Tener completo y actualizados los documentos que lo acreditan como afiliado. Cerciorarse que la documentación que legaliza su afiliación está completa y actualizada si tiene pendientes por entregar o por actualizar, debe llevarlos a la IPS de nivel que se le ha asignado. Para mayor información se solicita acercarse a la oficina de servicio mas cercana o comunicarse con la línea de audio citas en Bogota 5934444 0 8000-910096 para el resto del país.

- Debe garantizar que sus beneficiarios hijos entre 18 y 25 años con calidad de estudiante, actualicen cada seis meses sus certificados de escolaridad. También que al cumplir sus hijos los 7 o 18 años de edad envíen copia de cedula o identidad de ciudadanía. Si tiene beneficiarios con discapacidad, debe actualizar el certificado de discapacidad cada vez que sea necesario.

- Estar al día en el pago de las cotizaciones. Si esta en mora es mayor a 30 días, se prestara el servicio cuando de el depende la vida o integridad de la persona y el costo de los servicios estará a cargo del aportante.

- Conocer su IPS. Debe identificar cual es la IPS de un nivel que tiene asignada. Si tiene dudas al respecto, puede llamar a call center en bogota al 593-44-44 o la línea nacional 018000910096, allí le indicaran a cual IPS esta asignado.

e. Como puedo solicitar servicios?. A menos que se trate de una urgencia, el acceso a los servicios debe hacerse a través del medio general o del odontólogo. Para ello debe solicitar cita telefónica en el call center o en su IPS asignada.

Recomendaciones para el día de su cita:

- Asista con su carné y documento de identificación
- Llegue con 15 minutos de anticipación a la IPS
- Cancele el valor de la cuota moderadora.

Si le es imposible asistir a la cita ya solicitada, la debe cancelar con la debida anticipación, de lo contrario deberá cancelar el valor de la consulta por inasistencia (resolución 5261 del ministerio de salud, Art. 5 parágrafo 1)
Copagos y cuotas moderadoras

Cuota moderadora. Es un aporte en dinero que debe ser cancelado por todos los afiliados cuando se asiste al medico general, especialista, odontólogo, profesional paramédico, cuando se reciben medicamentos, al tomarse exámenes de laboratorio o radiografías de tratamientos ambulatorios y también cuando se utiliza el servicio de urgencias habiendo podido acceder al servicio por su IPS de un nivel.

El valor de la cuota moderadora depende del ingreso base se cotización, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley. La información del dicho valor la puede obtener en el momento de solicitar su cita, en nuestra pagina web WWW.saludcoop.com.co o directamente en su IPS.

Copago. Es un aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se cobra copago en todos los servicios del POSC en los que no se cobra cuota moderadora. No se cobra copago en los siguientes eventos:

- Servicio de promoción y prevención.
- Programas de atención materno infantil.
- Programas de control en atención de enfermedades transmisibles.
- Atención inicial de urgencias, enfermedades catastróficas.
- Los copagos son cancelados únicamente por los beneficiarios, con base en el ingreso base de cotización del cotizante, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley y corresponden a un porcentaje del valor del servicio a utilizar. En el momento en que le emita la autorización de servicio le informaran el porcentaje que se implicara sobre el valor de la cuenta y el tope máximo a pagar.

Si le formulan medicamentos. Para la entrega de medicamentos debe llevar la fórmula que el médico le entregue, con el carné y documento de identidad, a una farmacia de nuestra red. Recuerde que solo se entregan los medicamentos amparados por el POS y que la fórmula es válida por 72 horas. Si la fórmula que necesita reclamar le fue entregada en una atención de urgencias, tiene validez únicamente por 24 horas.

Cita con especialista. Para el acceso a especialista debe asistir primero al médico general, quien según su criterio decide si quiere la remisión correspondiente. Una vez haya sido remitido, solicite la cita.

Si solicita hospitalización, cirugía y/o ayuda diagnósticas. En caso de requerir estos servicios, previa remisión por el médico tratante, estos serán prestados a través de la red de prestadores de servicios de la EPS. En su IPS le informarán el procedimiento a seguir y el lugar al que debe acudir.

Que es la atención inicial de urgencias y que hacer en casos de urgencias?. Recuerde asistir al servicio de urgencias, solamente en casos de situaciones de salud que requieran atención inmediatas y que comprometen la vida o funcionalidad de la persona ya que en caso de serlo le será cobrado el valor de la atención (resolución 5261, Art. 10).

En caso de una urgencia debe dirigirse a la IPS de la red de servicios de saludcoop. Si está en un lugar donde no hay red de IPS de saludcoop y se trata de una urgencia vital, cualquier institución de salud del país debe atenderle con la sola presentación del carné. Para que saludcoop asuma el valor de la atención es indispensable que la IPS nos lo notifique antes de 24 horas. En caso de estar afiliado como dependiente y tener menos de 30 días de afiliación, no tener las semanas de cotización necesarias o estar en el periodo de protección laboral, la atención inicial de urgencias comprende únicamente:

- La estabilización de signos vitales (así sea por medios mecánicos).
- La prueba de la impresión diagnóstica y
- La definición del destino inmediato.
- Suministro de lentes. Por ley, tendrá derecho a suministro de lentes una vez cada 5 años (niños una vez al año), siempre y cuando estos sean solicitados por el médico o por el optómetra tratante. En su IPS le informarán el procedimiento a seguir y el lugar de adonde debe dirigirse. Recuerde que las monturas no son cubiertas por el POSC.

- Atención en caso de accidente de tránsito. Los accidentes de tránsito están cubiertos por el SOAT, el cual posee todo vehículo automotor. Si usted sufre accidente de tránsito, diríjase a la institución de salud más cercana con el carné del SOAT y el de la EPS.
- Atención en caso de accidente de trabajo. Un accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o por ocasión del trabajo. Si usted presenta un accidente de trabajo, diríjase a la IPS de urgencia la más cercana de la red de servicios de Saludcoop. Presente el reporte de accidente laboral, diligenciado por su empleador y el carné de EPS.

En caso de no tener dicho reporte, informe a la institución que se trata de un accidente de trabajo.

- Que hace Saludcoop para prevenir sus enfermedades. A Saludcoop no solo le interesa tratar sus enfermedades si no prevenirlas. Por esto se diseñó para usted y toda su familia, programadas de promoción de salud y prevención de la enfermedad, a las cuales podrá acceder en su IPS de primer nivel asignado.

Algunos de los programas son los siguientes:

- Vacunación.
- Salud oral.
- Planificación familiar en mujeres y hombres.
- Control prenatal (control del embarazo), crecimiento y desarrollo (control del niño sano).
- Detección de alteraciones del recién nacido.
- Detección de alteraciones del joven.
- Detección de alteraciones del adulto.
- Prevención de cáncer de cuello uterino (tomas de citología vaginal).
- Prevención de cáncer de seno.
- Valoración de la agudeza visual.
- Atención integral al paciente con hipertensión y/o diabetes.

- Inscribirse y participar en estos programas no tiene costo y son ideales para el mantenimiento adecuado de la salud.

-Tramites ante la EPS:

Cobro de reembolsos. Cuando le atiendan una urgencia en una IPS diferente a nuestra res propia y le cobren, saludcoop le paga por los servicios que recibió siempre y cuando sean pertinentes al plan obligatorio de salud. La liquidación y pago se harán a tarifas oficiales.

-Para la auditoria y reembolso de este dinero se debe presentar dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha de la urgencia, los siguientes documentos:

- Una cuenta de cobro.
- Una carta explicando lo sucedido
- Resumen de la historia clínica expedida por la institución que le atendió
- Original de la factura de los servicios prestados.
- **En caso de pérdida de carnet.** Si usted perdió su carne de afiliación a la EPS, debe dirigirse a nuestras oficinas y solicitarlo. Cancela el valor correspondiente y le emiten el documento nuevamente.
- **Incapacidades y licencias de maternidad.** Toda solicitud de incapacidad debe ser presentada con sus respectivos soportes documentos de acuerdo con su origen (enfermedad general, accidente de tránsito, licencia de maternidad, accidente de trabajo y/o enfermedad profesional) en cualquier IPS y/o en las oficinas de atención el usuario para su autorización en donde será liquidada y entregada inmediatamente al usuario.

-Inclusión de nuevos beneficiarios:

- **El recién nacido.** Debe afiliarse a la EPS a la que pertenezca la madre y para tales efectos, debe diligenciarse al correspondiente formulario de afiliación y suministrarse copia del registro civil de nacimiento. Los recién nacidos, hijos de beneficiarios diferentes al cónyuge solo puede ser afiliados en calidad de beneficiarios adicionales.
- **Cónyuge.** El cotizante puede afiliar como beneficiario a su cónyuge, para lo cual debe hacer una novedad de inclusión de beneficiario y adjuntar copia del documento de identidad y del registro civil de matrimonio.

También puede afiliarse al compañero (a) permanente (siempre y cuando hayan convivido juntos más de 2 años). Para la filiación debe hacer una novedad de inclusión de beneficiario y adjuntar declaración juramentada en formato de dos años o más y copia del documento de identidad.

-Cambio de condiciones padres. A falta de cónyuge o compañero permanente y de hijos, el cotizante puede tener como beneficiarios a sus padres siempre y cuando dependan económicamente de él. En el momento en que su condición cambie y tenga cónyuge o compañera permanente y/o hijos, sus padres pueden continuar afiliados pero se requiere el pago de la UPC adicional, para el caso que tanto el cotizante como el cónyuge o compañero permanente coticen al sistema y la suma de los aportes de ambos, supere el 50% de las unidades de pago por la capitación correspondiente a todos los miembros inscritos del grupo familiar, incluidos los padres.

- Actualización de documentos (decreto 1703/2002). Para garantizar la calidad de usuario vigente, los documentos que acreditan dichas cualidades deben encontrarse permanentemente actualizados y en poder de la EPS. Los documentos que acreditan la calidad de beneficiario son los siguientes:
- Copia del documento de identidad.
- Declaración de dependencia económica realizada por el cotizante en el cual conste el hecho en formato preestablecido por la EPS.
- Copia de registro civil de matrimonio.
- Para padres del cotizante o familiares hasta el tercer grado de consanguinidad, fotocopia de los registros civiles con los que se demuestre el parentesco.
- Para hijos estudiantes entre 18 y 25 años de edad, certificación del establecimiento educativo en la que conste la edad, escolaridad, periodo y dedicación académica.
- En caso de incapacidad permanente, certificación expedida por el médico tratante y convalidado por la EPS donde se determine el tipo y grado de incapacidad.
- En caso de adopción el certificado de adopción emitido por el instituto de bienestar familiar o fotocopia de registro civil de adopción.
- Estos documentos deben ser entregados en cualquier oficina de la EPS o al asesor comercial.

- Es obligación del usuario informar a la EPS todas las novedades que afectan o modifican la composición de su grupo familiar como fallecimiento, discapacidad, pérdida de la calidad de estudiante, independencia económica, cumplimiento de edad máxima legal establecida.
- La no presentación y/o actualización de los documentos, así como el reporte no oportuno de la información que afecta o modifica la composición de su grupo familiar, faculta a la EPS a suspender servicios, e incluso a proceder a la desafiliación de sus beneficiarios, con la consecuente pérdida de antigüedad en el sistema.

QUIÉNES PUEDEN SER BENEFICIARIOS EN EL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO:

Pueden ser beneficiarios aquellas personas que se encuentran dentro del grupo familiar básico del cotizante:

- El cónyuge. A falta de este, la compañera(o) permanente, siempre y cuando haya convivido mas de dos años con el (la) cotizante.
- Los hijos del cotizante o del cónyuge o compañero permanente, que dependen económicamente del afiliado y:
 - Sean menores de 18 años.
 - Tengan entre 18 y 25 años y sean estudiantes de tiempo completo.
 - Tengan incapacidad permanente.
- A falta de cónyuge o de compañera (o) permanente y de hijos, los padres del afiliado que no estén pensionados y dependen económicamente del afiliado.
- **Afiliación de personas diferentes a las determinadas en el grupo familiar básico.** El cotizante debe afiliar a cualquier pariente dentro del tercer grado de consanguinidad (padres, abuelos, bisabuelos, tíos, hermanos, sobrinos, nietos, bisnietos) o cualquier menor de 12 años (sea o no pariente) siempre y cuando dependan económicamente del cotizante y cancele por cada uno de ellos una suma adicional que se denomina UPC adicional (Unidad de pago por capitación adicional), cuyo valor depende de la edad y el sexo de quien desea afiliar.
- **Interrupción de la afiliación por viaje al exterior.** Una interrupción en la afiliación se da cuando el cotizante y todos sus beneficiarios fijan residencia temporal en el exterior y lo comunican previamente y por escrito a la EPS. Para mantener vigente la afiliación y conservar la antigüedad, deben reanudar el pago de sus aportes tan pronto regresan al país y aportan el 1% de solidaridad por todo el tiempo que estuvieron fuera del país (artículo 204 de la ley 100 de 1993).

- **Periodo de protección laboral.** Una vez suspendido el pago de la cotización (por pérdida de antigüedad terminación del contrato de trabajo o pérdida de la capacidad de pago del trabajador independiente), el trabajador y su núcleo familiar mantendrán los beneficios del POS hasta por 30 días mas, contados a partir de la fecha de la desafiliación, siempre y cuando haya estado afiliado al sistema como mínimo los 12 meses anteriores.

Si el tiempo de afiliación interrumpida de un cotizante en una sola EPS es igual o mayor a 5 años, tiene derecho a un periodo de 3 meses de protección laboral, contados a partir de la fecha de desafiliación.

Durante el periodo de protección laboral se tiene derecho a la atención de tratamientos en curso o atenciones derivadas de una urgencia. En ambos casos la atención se presta hasta terminado el periodo de protección laboral y cualquier atención adicional corre por cuenta del usuario.

- **Perdida de antigüedad.** Los cotizantes y sus beneficiarios perderán la antigüedad que tengan acumulada en el sistema (semanas efectivamente cotizadas), cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:

- Cuando el cotizante incluya como beneficiarios, personas que deban ser afiliados como cotizantes; en este caso perderán la antigüedad el cotizante y los beneficiarios (Art. 64/806).

- Cuando un afiliado se reporte como empleador sin realmente serlo, para este efecto bastara la prueba sumaria (Art. 64/806).

- Cuando se reporte un ingreso base de cotizante inferior al salario o ingreso real (Art. 64/806).

- Cuando un afiliado cotizante se afilie al régimen subsidiado sin tener el derecho correspondiente (Art. 64/806).

- Cuando un trabajador independiente a través de actos simulados pretendan cotizar como trabajador dependiente creando un vinculo laboral inexistente, para todos los efectos legales (Art. 64/806).

- Cuando se suspenda la cotización al sistema por seis (6) o mas meses consecutivos. El último empleador debió reportar la novedad de retiro mediante planilla de autoliquidación. (Decretos 806, 1703 y 2400).

- Cuando el afiliado incurra en algunas de las siguientes conductas abusivas o de malas fe (Art. 64/806).

- Solicitar para si o para un tercero, servicio o medicamentos que no sean necesarios.
- Obtener servicios para una persona que no tenga derecho a ellos suministrar información falsa, incompleta o engañosa a la EPS e IPS.
- Utilizar mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener beneficios del sistema o tarifas mas bajas de las que corresponden en el sistema de seguridad social.
- Cuando se haya suspendido la afiliación de los beneficios de un cotizante durante tres (3) o mas meses por no haber presentado los documentos que acreditan las calidades para continuar siendo beneficiarios pierden la antigüedad los beneficiarios respecto de los cuales no se presentaron los documentos.
- Cuando se compruebe que el cotizante incluyo beneficiarios que no integraban su grupo familiar, tanto el cotizante como los beneficiarios perderán la antigüedad (Art. 6, 1703).
- Por no reportarse la novedad de fallecimiento de afiliado cotizante (Art. 12 1703).
- Cuando se suspenda la cotización al sistema por tres (3) meses consecutivos por mora del empleador.
- Cuando una UPC adicional esta en mora por tres (3) meses.
- Cuando a operado la perdida de antigüedad, las semanas previamente cotizadas pierden vigencia y se empieza a contabilizar nuevamente los periodos para tener derecho a los servicios que lo requieren.

Si no esta trabajando y su pensión se encuentra en tramite, para no perder antigüedad, debe afiliarse como independiente cotizando sobre dos salarios mínimos legales vigentes.

• **Multiafiliación.** De acuerdo con el decreto 806 de 1998 se determina que una persona esta multiafiliada, cuando se encuentra afiliada simultáneamente en dos o mas EPS, o en el régimen contributivo y subsidiado al mismo tiempo. Normalmente, esta condición se adquiere cuando en el régimen contributivo el usuario realiza traslado antes de cumplir el tiempo estipulado por ley o cuando por desconocimiento se afilia en otra EPS antes de salir legalmente de la anterior.

Procedimiento a seguir por los afiliados:

- La solución de multiafiliados como la movilidad (traslado entre la EPS) es responsabilidad de las EPS.

- Se debe garantizar el servicio por las dos EPS, hasta tanto no se solucione o defina a que EPS le corresponde prestar el servicio.
- La multiafiliación no acarrea pérdida de antigüedad siempre y cuando el afiliado realice los pagos a una EPS.
- Si después de ser definido el usuario para una de las EPS, no esta de acuerdo con la decisión, el usuario cuenta con un tiempo máximo de un mes (después de la notificación de la decisión), para informar y realizar el ajuste necesario.
- Si transcurrido un mes desde que el usuario fue notificado de la definición de su afiliación, el usuario no manifiesta su intención de realizar algún ajuste a la definición, esta se da por definitiva. Para un cambio de EPS, deberá tramitarlo como un traslado normal y será efectivo hasta el primer día del mes subsiguiente a la fecha de solicitud del traslado.
- En el evento que al usuario se le niegue el servicio mientras esta en el proceso de definición, debe anexar certificación de la otra EPS, especificando que es valida para aclarar multiafiliación.

Deberes de los afiliados:

- Su núcleo familiar básico debe estar afiliado al sistema de seguridad social de salud en una misma EPS. Cuando dos miembros del grupo familiar cotizan, deben estar afiliados a una misma EPS.
- Reportar todas las novedades que afectan la composición de su grupo familiar (fallecimiento, nacimiento, pérdida de la calidad de estudiante, cumplimiento de la edad máxima para ser beneficiario).
- Actualizar el documento de identificación de los beneficiarios cuando estos cumplen la edad para tener TI o CC.
- Actualizar permanente los documentos que acrediten la calidad de beneficiario (Renovar semestralmente el certificado de escolaridad para los hijos beneficiarios entre 18 y 25 años y en casos de hijos con discapacidad renovación de certificado si es necesario actualizarlo).
- Abstenerse de solicitar u obtener servicios y/o medicamentos que no son necesarios, ya sea para el cotizante, para personas de su grupo familiar o para personas que legalmente no tienen derecho.
- No prestar su carné de afiliación ni el de cualquier miembro de su grupo familiar ni solicitar u obtener servicios para personas que no son de su grupo familiar.

- No incluir en su grupo familiar como beneficiarios a personas que deben aportar como cotizantes.
- Abstener de afiliar como servicio domestico al cónyuge y/o compañero permanente o a familiares hasta el quinto grado de consanguinidad.
- Cancelar oportunamente UPC adicionales, copagos y cuotas moderadoras.
- No suministrar información falsa en su afiliación sobre su relación laboral (si la tiene). Cualquier persona con vinculo establecido por la ley como un empleador, debe cotizar como independiente.

10.6 PROCESO DE PHVA

PRESUPUESTO PARA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE SALUDCCOP EPS TUMACO

TEMA CAPACITACIÓN : Calidad en la atención al usuario

ÁREAS : Todas las áreas de saludcoop
EPS Tumaco

PERSONAL : 40 Personas

CAPACITADOR : Diego Fernando Jiménez

HORAS : 8:00 am a 5:00 pm

Cuadro 1. Presupuesto para la capacitación del personal de saludcoop EPS Tumaco

Cantidad	Logística para la capacitación	Unidad	Valor
1.	Sala de conferencia gran parrilla alquiler	120.000	120.000
1	Ampliación de vos más micrófono	40.000	40.000
1	Grabadora	15.000	15.000
44	Refrigerios	1500	60.000
44	Almuerzos	4000	160.000
44	Refrigerios	1500	60000
1	Video BIN	40.000	40.000
1	Conferencista	1.500.000	1.500.000
2	Bombas inflables	2.800	5.600
10	Piola 10 metros	200	2.000
10	Pliegos de papel periódico	300	3.000
3	Marcadores	1.500	4.500
1	pápele grafo	12.000	12.000
TOTAL			2.022.100

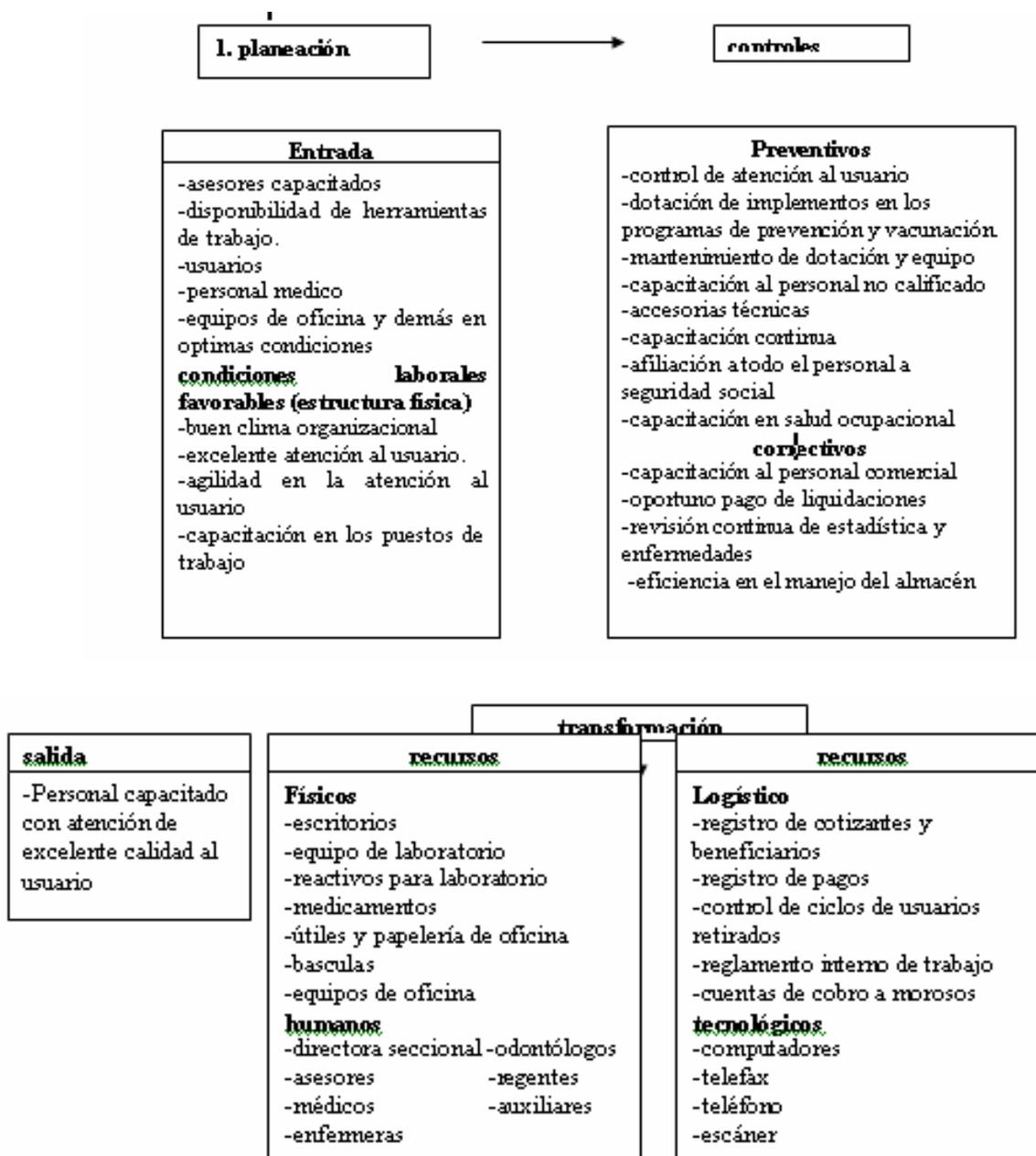
Fuente. Este estudio

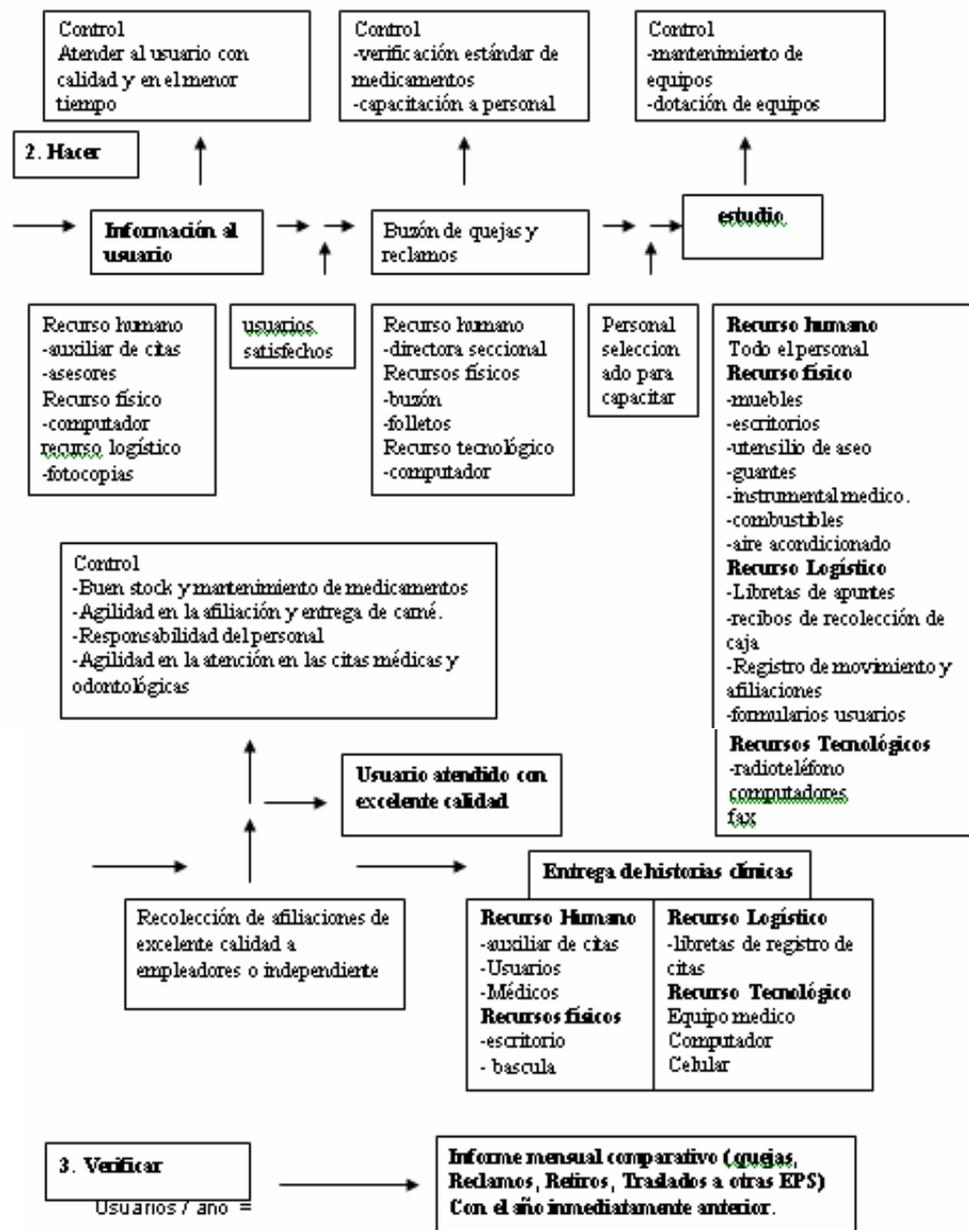
La capacitación esta enfocada para el talento humano de saludcoop EPS Tumaco, con el fin de brindar a los usuarios un mejor servicio en cuanto al trato y cortesía, presentación personal de los colaboradores, presentación y orden en el lugar de trabajo, agilidad y compromiso con el usuario.

Es importante resaltar en esta conferencia la calidad humana que debe tener cada colaborador con el usuario, para darle una rápida solución o respuesta a sus inquietudes sin alterarse, conservando la serenidad frente a diferentes caracteres de los usuarios. No al estrés

Con esta conferencia que esta basada en el manual de calidad, relacionada en el capitulo IV, pagina 68, queremos resaltar el valor espiritual de los colaboradores de la EPS Saludcoop Tumaco.

Figura 1. Interacción de procesos; prestación de servicio de Saludcoop EPS Tumaco





Producción anual = $\frac{\text{Usuarios mes año actual}}{\text{Usuario mes año anterior}}$

Usuarios acumulados ultimo año = $\frac{\text{acumulado periodo actual}}{\text{Acumulado mes actual}}$

4. Actuar

Medidas Correctivas

- Llamado de atención al asesor por no asistir a citas con futuros usuarios de la EPS.
- Llamado de atención al personal operativo por no tratar bien al usuario
- Motivación constante a todo el talento humano que interactúa en el proceso de prestación de servicio en saludcoop EPS
- Sistematización y oportuna información de los datos de cada usuario diariamente.
- En ausencia de un funcionario debe estar otro capacitado en el cargo para remplazarlo.
- Áreas bien dotadas de papelería, medicamentos y equipos.
- Velar por el pago cumplido y justo acorde a labor desempeñada

Fuente. Este estudio.

13. EVALUACIÓN, ASEGURAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Para saber si se ha logrado calidad a través del mejoramiento continuo, una vez aplicado es necesario saber si ha dado resultados esperados o no.

Se debe realizar la verificación mediante los indicadores de gestión, el director del proceso tendrá argumentos suficientes para tomar decisiones con hechos y datos. Para realizar la verificación se aplican las 5 "S" de la calidad (clasificación, orden, autodisciplina, higiene física y mental y se estableció:

- Control llamadas locales, larga distancia y celulares.
- Capacitación permanente.
- Pedidos internos.
- Entregar de elementos al personal (papelería, dotación, equipos)
- Soluciones de permiso.
- Formatos de procedimientos selección, vinculación y evaluación del personal.
- Ordenes de fotocopias, etc.

14. INDICADORES DE GESTIÓN

Nos permitirán determinar en que medida existe un mejoramiento en la labor administrativa

ÍNDICE	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Valoración talento humano	$\frac{\text{Numero de colaboradores motivados}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$
ÍNDICE	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Pertenenencia y participación	$\frac{\text{-No. personas que participan en la solución de problema}}{\text{total de colaboradores}}$
	FUENTES DE VERIFICACIÓN
ÍNDICE	$\frac{\text{No. De personas satisfechas con atención recibida}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$
ÍNDICE	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Capacitación	$\frac{\text{Total horas de capacitación en periodo}}{\text{Total horas laboradas}} \times 100$

15. DISEÑO Y DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL DE LA EPS

Estas capacitaciones se programan con profesionales en temas como motivación y desarrollo, servicios al cliente, comunicación y liderazgo encaminadas a la valoración y autoestima del talento humano en las organizaciones.

EL ARTE DE PRESTAR UN BUEN SERVICIO:

- Jamás discrimine a un usuario o cliente por su presentación personal. Todos los seres humanos merecemos respeto y consideración. Trate a las personas como usted desearía ser tratado. Por ejemplo una persona de afán lo que mas desea es que la atiendan de afán.
- Reciba a las personas con una cara amable, como dice un colega una cara amable genera d inmediato buena impresión y empatia.
- Cuando un cliente formula un reclamo usted no debe tomar a titulo personal esa agresión. No debe echarle la culpa a otra persona o a la empresa, sino que debe apersonarse de la situación y entrar a resolver el problema. Pero, para resolverlo, hay que escuchar atentamente al cliente. Y nunca hay que iniciar una pelea con el usuario. Las empresas que pelean con sus clientes siempre pierden.
- Hay funcionarios que desgraciadamente, ni siquiera miran a los usuarios cuando llegan, esto es muy infortunado, incluso, usted puede estar hablando por teléfono y puede atender a alguien que apenas llega, simplemente con mirarlo y sonreírle. El cliente piensa : ya me vio y ahora me atiende. Algo que molesta mucho a un paciente o usuario es que lo ignoren. Esté pendiente de saludar, de ofrecer ayuda y de solucionar las inquietudes de su usuario. Sirva con gusto.
- Cuando este atendiendo a un usuario, este pendiente de este usuario y no de las otras cosas. La mente no puede pensar simultáneamente en dos cosas. Puede pensar sucesivamente en muchas cosas, pero no simultáneamente. Nuestro usuario se debe sentir importante.
- Si hay diez atenciones buenas y una mala, la mala hace olvidar muy rápidamente las buenas. Cuando nosotros estamos atendiendo al cliente no le

estamos haciendo un favor; el nos hace el favor de darnos la oportunidad de atenderlo.

- Mercadeo es la ciencia de los clientes contentos. La esencia del buen servicio es asegurar la recompra y mejorar día a día nuestra imagen como empresa.
- No es verdad que el cliente siempre tiene la razón. Muchas veces la razón la tiene el asesor. Pero el cliente siempre esta primero.
- Los usuarios o clientes que se quejan con una bendición. Son preferibles a los que no dicen nada, porque no vuelven y salen a hablar mal de la empresa. Un usuario que se queja nos esta dando la oportunidad de recuperarlo. A mi los clientes que dan miedo son esos que se ponen bravos, no dicen nada y se van. A esos no los puedo recuperar, no se donde están, pero lo que se es que estarán hablando mal de mi empresa en todas partes.
- Atienda y actúe con ganas. Cuando uno actúa con ganas, gana.
- Solo hay comunicación efectiva cuando hay comunicación afectiva. Es decir, hay sentido afecto o por lo menos, respetar a la gente.
- Debemos tener usuarios satisfechos que siempre quieran regresar. Ese es nuestro mejor negocio.
- Como nos dice el presidente de Pavco, Mauricio Nieto, Colombia paso hace varios años de ser un País de compradores a uno de vendedores, porque la oferta de productos y servicios es superior a la demanda. Y usted no atiende bien a sus usuarios, hay muchas empresas interesadas en quitarle sus clientes y atenderlos mejor.
- No hay usuarios o clientes fieles. El ser humano esta satisfecho con lo que le dan, hasta cuando le muestran al mejor.
- Hoy en día, las empresas se planean de afuera hacia adentro. Por eso es imperioso conocer las necesidades, los gustos, los deseos, las aspiraciones de los usuarios y de los posibles usuarios.
- Para los grandes lideres, tal vez el cliente mas importante es su personal. Miguel Ángel Cornejo, el gran escritor, y conferencista mexicano, nos dice que los empleados tratan a los clientes, como los jefes los tratan a ellos.
- Normalmente, los clientes solo ven las fallas. Pero, francamente, pagan por un servicio y están en todo su derecho a exigir que sea eficiente.

- Hay que anticiparse a las necesidades de los usuarios. Quien lo haga, tendrá usuarios realmente fieles, permanentes y que traerán nuevos usuarios.
- Dios perdona los clientes no.
- Sea extraordinario. Ser extraordinario es hacer cosas extras a lo que es ordinario.
- Quien trata mal al cliente o usuario, está realizando un trabajo maravilloso para la competencia.
- Para prestar un mejor servicio se necesita aptitud y actitud. Se necesita gente realmente comprometida.
- Para prestar realmente un buen servicio se necesita rapidez, oportunidad, personal que sepa darle importancia a los usuarios; personal consciente del impacto de sus acciones en el servicio, con amabilidad, calidad, asesoría integral, comunicaciones clara y oportunas, y con conciencia de la importancia del respeto por las personas. Hay que mejorar y cambiar todo lo que sea necesario. Hay que capacitar a las personas. Quien piensa que la capacitación es costosa, es porque no le ha hecho cálculo a la ignorancia.
- Un importante conferencista norteamericano dice que su empresa está dando utilidades, duplique el presupuesto de capacitación. Pero si está dando pérdidas, cuadrúplo.
- Cree cuantos valores agregados pueda.
- Escuche a sus usuarios y tómelos en serio. Resuelva sus quejas y no permita que se vuelvan a repetir esos mismos problemas. Póngase siempre en los zapatos de los usuarios. Supere lo que ha prometido. No le venda al cliente más de lo que realmente necesita. Aclare las dudas de los clientes.
Otros elementos importantes en la prestación del servicio los usuarios en las empresas:
- Sea cortés, así esté ocupado. Uno puede ser eficiente y al mismo tiempo, cordial.
- Mire a las personas con las que habla.
- No grite.
- No hable de nadie ni se mezcle en chismes o comentarios de pasillo. Y no se deje afectar por las críticas. Frente a las críticas, evalúelas y cambie lo que

haya que cambiar. Muchas veces, una crítica es un elogio disimulado. Usted nunca será mas porque lo elogien ni menos por que lo critiquen.

- Sea tolerante y entienda que la regla de oro de la conversión es esta: “no comparto su idea, pero la respeto”. O como lo dijo un poeta francés: “Estoy completamente en desacuerdo con lo que usted esta diciendo, pero daría hasta mi vida por defender su derecho a decirlo”.
- Cuando se equivoque acéptelo.
- Hable de sus errores o defectos antes de hablar de los de los demás.
- Este siempre dispuesto a ayudar.
- Hable de sus errores o defectos antes de hablar de los de los demás.
- Este siempre dispuesto a ayudar
- Elogie en público y llame la atención de sus subalternos o compañeros en privado.
- Sea agradecido con Dios y con las personas.
- Comparta sus alegrías y sea reservado frente a sus momentos amargos.
- Sepa que no todo lo bueno es un premio y no todo lo malo es un castigo. El ser humano crece del éxito y también de los momentos adversos.
- Sea puntal. Jamás piense que será más importante por hacer esperar a las personas.
- Siéntate orgulloso de esa gran empresa en la cual trabaja: Grupo Empresarial Saludcoop.

DEFINICIÓN DE PERFIL Y CARGOS DE LOS COLABORADORES EN SALUDCOOP EPS:

CARGO: DIRECTORA SECCIONAL

OBJETIVO: planear, ejecutar, controlar y evaluar la gestión administrativa, comercial y asistencial de las seccionales buscando el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo.

FUNCIONES:

- a. Definir estrategias y realizar el control de todos los procesos de la seccional bajo su responsabilidad.
- b. Planear, coordinar y supervisar los recursos financieros, físicos y el personal a su cargo en la seccional.
- c. Realizar contactos comerciales.
- d. Garantizar el cumplimiento de las metas comerciales asignadas.
- e. Velar por el cumplimiento de los estándares medico asistenciales.
- f. Creación y mantenimiento de la red de servicio y recaudos.
- g. Propender por el mantenimiento de un adecuado clima organizacional en la EPS.
- h. Desarrollar la cultura de servicio a todo el personal a su cargo.
- i. Reportar a la respectiva la gestión administrativa, comercial y asistencial.
- j. Buscar el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo y así contrubir con el proceso de calidad Saludcoop.

CARGO: COORDINADOR MÉDICO

OBJETIVO: Realizar las tareas administrativas referentes a la coordinación del servicio medico en las respectivas EPS.

FUNCIONES:

- a. Organizar el servicio de consulta externa y urgencias.
- b. Consolidar las estadísticas médicas de la IPS en forma oportuna veraz, completa y entregarlas al coordinador de IPS.
- c. Participar en el comité de recepción de medicamentos.
- d. Colaborar en la elaboración de los pedidos de medicamentos e insumos.
- e. Detectar anomalías en el registro de la estadística e informarlo al coordinador de IPS.

- f. Analizar periódicamente con su equipo de trabajo los resultados de los indicadores de gestión médicos de la IPS y sugerir correctivos al coordinador IPS
- g. Velar por el cumplimiento de horarios, rendimiento y funciones de los médicos e informar oportunamente al asistente administrativo en caso de irregularidad que afecte la cancelación de citas y oportunidad.
- h. Con base en la Estadística mensual hacer el calculo de papelería para consultorio medico, insumos médicos, stock de medicamentos requeridos en la IPS para el periodo siguiente e informarlo oportunamente al asistente administrativo según calendario de pedido establecido en la circular reglamentaria.
- i. Participar proactivamente en el comité seccional de calidad.
- j. Detectar limitaciones técnicas o administrativas para el cumplimiento de los objetivos del equipo de trabajo e informarlas oportunamente al coordinador de EPS y al director seccional según corresponda.
- k. Evaluar los picos de congestión para consulta medica tanto por horas como por días e informarlo al coordinador de la EPS, con el fin de implementar los mecanismos necesarios para un esquema de atención oportuna.
- l. Todas las funciones del ejercicio de la medicina.

INDICADORES DE GESTIÓN:

- Oportunidad en el diligenciamiento y entrega de estadísticas medicas.
- Calidad de la información agregada.
- Satisfacción del usuario.

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: Asistir la gestión de la EPS, ejecutando las labores asignadas.

FUNCIONES:

- a. Relacionar, revisar y designar la correspondencia recibida y enviada en el libro de correspondencia.

- b. Apoyar en la elaboración de informes de producción comercial en la EPS.
- c. Registrar los compromisos y manejar la agenda
- d. Velar por la organización de la documentación del archivo de la EPS.
- e. Conocer los procesos y reglamentación del EPS.
- f. Velar por la organización de la documentación del archivo del EPS.
- g. Citar a reuniones
- h. Velar por el cumplimiento de las instrucciones impartidas desde la gerencia, dentro del plazo fijado.
- i. Redactar y elaborar los documentos inherentes al área.
- j. Conocer los procedimientos y normas que regulan la empresa.
- k. Velar por la autorización y verificación de pagos, comunicaciones, tutelas y otros.
- l. Recepcionar y enviar comunicaciones.
- m. Realizar recepción telefónica.
- n. Llevar los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.
- o. Velar por el mejoramiento de los procesos en la regional, apoyando continuamente el proceso de calidad de Saludcoop.

INDICADORES DE GESTIÓN:

- Oportunidad y cumplimiento en las tareas asignadas = fecha de entrega de resultados – Fecha establecida.
- Oportunidad en recepción de informe de producción comercial en secciones = Fecha de recepción en Regional – Fecha de solicitud.
- Tiempo de respuesta utilizado frente a los requerimientos de la Dirección General.

CARGO: AUXILIAR DE OPERACIONES RECAUDOS

OBJETIVO: Procesar la información de las autoliquidaciones en forma eficiente y oportuna para mantener actualizada la base de datos de la entidad apoyando los procesos de recaudo, compensación, cartera y autorización de servicios para brindar al usuario una mejor calidad en el servicio.

FUNCIONES:

- a. Ingresar y grabar la información de cotizaciones de la EPS en el sistema.
- b. Grabar el total de los recaudos o aportes al régimen contributivo.
- c. Corregir errores de grabación.
- d. Contribuir a la generación de soluciones o modificaciones en el sistema para mejorar calidad en el servicio.
- e. Controlar el movimiento de las autoquilidaciones para su posterior archivo.
- f. Archivar las autoquilidaciones de acuerdo a la reglamentación establecida.
7. Llevar los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.
- g. Velar por el mejoramiento de los procesos a su cargo, apoyando el proceso de calidad Saludcoop.

INDICADORES DE GESTIÓN:

- Oportunidad en la grabación de información = Fecha de grabado – fecha de recibido.
- Numero de registros totales de autoliquidaciones digitadas por día.
- Cantidad de errores de grabación / numero de registros grabados.
- Solución de inconsistencias = Calidad de soluciones realizadas / cantidad de cotizantes grabados.
- Tiempo de digitación de autoliquidación = Resta de los ítem relacionado en el registro diario de grabación que emite el sistema.

CARGO: ASISTENTE COMERCIAL

FUNCIONES:

- a. Hacer presencia permanente en las empresas asignadas.
- b. Mantener el stock de papelería requerida para los procesos de afiliación, Novedades y Reportes de Servicio. (Atención de quejas y reclamos).
- c. Diligenciar y reportar las novedades presentadas por las empresas.
- d. Asesorar al área de Recursos Humanos de las empresas en el diligenciamiento de las novedades (incapacidades).
- e. Atender las quejas y Reclamos presentados por los usuarios de las empresas, y diligenciar el formulario correspondiente (RECLAMO DE SERVICIO).
- f. Direccional a las áreas correspondientes las quejas e inquietudes planteadas por los afiliados.
- g. Hacer el seguimiento a este proceso y asegurarse que el afiliado reciba una solución rápida y oportuna.
- h. Informar a los usuarios medico- asistenciales requeridos, y Direccionarlos al área correspondiente, previo contacto con el responsable de la misma. (Citas).
- i. Mantener comunicación directa y permanente con el asesor comercial y el Director Seccional para informarles acerca de la gestión de mantenimiento en las empresas asignadas.
- j. Presentar oportunamente los informes requeridos por su jefe inmediato.

CARGO: AUXILIAR DE CARTERA

FUNCIONES:

- a. Generar listado detallado de cartera y beneficiarios adicionales
- b. Clasificar y cobrar la cartera según la edad de esta
- c. Emitir y enviar las cartas por mora a los empleadores y cotizantes por correo certificado, cumpliendo con la reglamentación establecida.
- d. Solicitar convenios de pago a la vicepresidencia comercial de los usuarios que lo requieran.

- e. Realizar el seguimiento y cobranza directa a los convenios de pago.
- f. Gestionar la cobranza de cheques devueltos.
- g. Gestionar el cobro de las cotizaciones por debajo de lo esperado.
- h. Atender y solucionar las inquietudes respecto a cartera del usuario que se acerca a la regional.
- i. Llevar los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.
- j. Evaluar el desempeño del proceso a su cargo y mejorarlo continuamente

CARGO: AUXILIAR DE OFICIOS VARIOS:

OBJETIVO: Cumplir eficiente y oportunamente con el mantenimiento de las perfectas condiciones de aseo en las instalaciones de la empresa y atender a los funcionarios para generar un mejor ambiente de trabajo.

FUNCIONES:

- a. Realizar la limpieza de las instalaciones con respecto a Pisos, baños, oficinas y enseres.
- b. Conservar en perfecto orden las oficinas y la cafetería.
- c. Realizar oportunamente el pedido de insumos de aseo y cafetería que requiera el área asignada.
- d. Realizar el almacenamiento y distribución de los implementos de aseo y cafetería.
- e. Controlar las existencias de los elementos de aseo y cafetería.
- f. Prestar al personal y usuarios el servicio de cafetería.
- g. Atender al público y empleados procurando su satisfacción con el servicio.
- h. Llevar los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.
- i. velar por el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo, apoyando el proceso de calidad SaludCoop.

- j. Realizar la limpieza de las instalaciones con respecto a Pisos, baños, oficinas y enseres.

CARGO: AUXILIAR DE OPERACIONES AFILIACIONES

OBJETIVO: Procesar la información de las afiliaciones en forma eficiente y oportuna para responder a los procesos de afiliación, recaudo, carnetización y prestación de servicios entre otros.

FUNCIONES:

- a. Cumplir con la digitación de producción diaria de afiliaciones.
- b. Ingresar y grabar la información de afiliación de la regional Y/o seccional en el sistema.
- c. Grabar oportunamente el movimiento de novedades de la regional tales como cambio de empleador, reingresos, cambio de IPS, modificación de documento de identidad, exclusión e inclusión de beneficiarios, adicionales y traslados de los usuarios.
- d. Corregir errores de grabación.
- e. Generar reportes de afiliación de cotizantes y beneficiarios por fecha, asesor y director seccional.
- f. Modificar causas especiales de recaudo como activación de usuarios, traslados, etc.
- g. Modificación de mallas de afiliación y validación.
- h. Generar reportes diarios de producción recibida y producción grabada
- i. Organizar y entregar las afiliaciones al archivo.
- j. Llevar los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.

DISEÑO Y DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL DE LA EPS

Estas capacitaciones se programan con profesionales en temas como motivación y desarrollo, servicios al cliente, comunicación y liderazgo encaminadas a la valoración y autoestima del talento humano en las organizaciones.

EL ARTE DE PRESTAR UN BUEN SERVICIO

- Jamás discrimine a un usuario o cliente por su presentación personal. Todos los seres humanos merecemos respeto y consideración. Trate a las personas como usted desearía ser tratado. Por ejemplo una persona de afán lo que mas desea es que la atiendan de afán.
- Reciba a las personas con una cara amable, como dice un colega una cara amable genera d inmediato buena impresión y empatia.
- Cuando un cliente formula un reclamo usted no debe tomar a titulo personal esa agresión. No debe echarle la culpa a otra persona o a la empresa, sino que debe apersonarse de la situación y entrar a resolver el problema. Pero, para resolverlo, hay que escuchar atentamente al cliente. Y nunca hay que iniciar una pelea con el usuario. Las empresas que pelean con sus clientes siempre pierden.
- Hay funcionarios que desgraciadamente, ni siquiera miran a los usuarios cuando llegan, esto es muy infortunado, incluso, usted puede estar hablando por teléfono y puede atender a alguien que apenas llega, simplemente con mirarlo y sonreírle. El cliente piensa : ya me vio y ahora me atiende. Algo que molesta mucho a un paciente o usuario es que lo ignoren. Esté pendiente de saludar, de ofrecer ayuda y de solucionar las inquietudes de su usuario. Sirva con gusto.
- Cuando este atendiendo a un usuario, este pendiente de este usuario y no de las otras cosas. La mente no puede pensar simultáneamente en dos cosas. Puede pensar sucesivamente en muchas cosas, pero no simultáneamente. Nuestro usuario se debe sentir importante.
- Si hay diez atenciones buenas y una mala, la mala hace olvidar muy rápidamente las buenas. Cuando nosotros estamos atendiendo al cliente no le estamos haciendo un favor; el nos hace el favor de darnos la oportunidad de atenderlo.
- Mercadeo es la ciencia de los clientes contentos. La esencia del buen servicio es asegurar la recompra y mejorar día a día nuestra imagen como empresa.
- No es verdad que el cliente siempre tiene la razón. Muchas veces la razón la tiene el asesor. Pero el cliente siempre esta primero.
- Los usuarios o clientes que se quejan con una bendición. Son preferibles a los que no dicen nada, porque no vuelven y salen a hablar mal de la empresa. Un usuario que se queja nos esta dando la oportunidad de recuperarlo. A mi los

clientes que dan miedo son esos que se ponen bravos, no dicen nada y se van. A esos no los puedo recuperar, no se donde están, pero lo que se es que estarán hablando mal de mi empresa en todas partes.

- Atienda y actúe con ganas. Cuando uno actúa con ganas, gana.
- Solo hay comunicación efectiva cuando hay comunicación afectiva. Es decir, hay sentido afecto o por lo menos, respetar a la gente.
- Debemos tener usuarios satisfechos que siempre quieran regresar. Ese es nuestro mejor negocio.
- Como nos dice el presidente de Pavco, Mauricio Nieto, Colombia paso hace varios años de ser un País de compradores a uno de vendedores, porque la oferta de productos y servicios es superior a la demanda. Y usted no atiende bien a sus usuarios, hay muchas empresas interesadas en quitarle sus clientes y atenderlos mejor.
- No hay usuarios o clientes fieles. El ser humano esta satisfecho con lo que le dan, hasta cuando le muestran al mejor.
- Hoy en día, las empresas se planean de afuera hacia adentro. Por eso es imperioso conocer las necesidades, los gustos, los deseos, las aspiraciones de los usuarios y de los posibles usuarios.
- Para los grandes lideres, tal vez el cliente mas importante es su personal. Miguel Ángel Cornejo, el gran escritor, y conferencista mexicano, nos dice que los empleados tratan a los clientes, como los jefes los tratan a ellos.
- Normalmente, los clientes solo ven las fallas. Pero, francamente, pagan por un servicio y están en todo su derecho a exigir que sea eficiente.
- Hay que anticiparse a las necesidades de los usuarios. Quien lo haga, tendrá usuarios realmente fieles, permanentes y que traerán nuevos usuarios.
- Dios perdona los clientes no.
- Sea extraordinario. Ser extraordinario es hacer cosa extras a lo que es ordinario.
- Quien trata mal al cliente o usuario, esta realizando un trabajo maravilloso para la competencia.

- Para prestar un mejor servicio se necesita aptitud y actitud. Se necesita gente realmente comprometida.
- Para prestar realmente un buen servicio se necesita rapidez, oportunidad, personal que sepa darle importancia a los usuarios; personal consciente del impacto de sus acciones en el servicio, con amabilidad, calidad, asesoría integral, comunicaciones clara y oportunas, y con conciencia de la importancia del respeto por las personas. Hay que mejorar y cambiar todo lo que sea necesario. Hay que capacitar a las personas. Quien piensa que la capacitación es costosa, es porque no le ha hecho cálculo a la ignorancia.
- Un importante conferencista norteamericano dice que su empresa está dando utilidades, duplique el presupuesto de capacitación. Pero si está dando pérdidas, cuadrúplo.
- Cree cuantos valores agregados pueda.
- Escuche a sus usuarios y tómelos en serio. Resuelva sus quejas y no permita que se vuelvan a repetir esos mismos problemas. Póngase siempre en los zapatos de los usuarios. Supere lo que ha prometido. No le venda al cliente más de lo que realmente necesita. Aclare las dudas de los clientes. Otros elementos importantes en la prestación del servicio los usuarios en las empresas:
- Sea cortés, así esté ocupado. Uno puede ser eficiente y al mismo tiempo, cordial.
- Mire a las personas con las que habla.
- No grite.
- No hable de nadie ni se mezcle en chismes o comentarios de pasillo. Y no se deje afectar por las críticas. Frente a las críticas, evalúelas y cambie lo que haya que cambiar. Muchas veces, una crítica es un elogio disimulado. Usted nunca será más porque lo elogien ni menos porque lo critiquen.
- Sea tolerante y entienda que la regla de oro de la conversación es esta: “no comparto su idea, pero la respeto”. O como lo dijo un poeta francés: “Estoy completamente en desacuerdo con lo que usted está diciendo, pero daría hasta mi vida por defender su derecho a decirlo”.
- Cuando se equivoque acéptelo.
- Hable de sus errores o defectos antes de hablar de los de los demás.

- Este siempre dispuesto a ayudar.
- Hable de sus errores o defectos antes de hablar de los de los demás.
- Este siempre dispuesto a ayudar
- Elogie en público y llame la atención de sus subalternos o compañeros en privado.
- Sea agradecido con Dios y con las personas.
- Comparta sus alegrías y sea reservado frente a sus momentos amargos.
- Sepa que no todo lo bueno es un premio y no todo lo malo es un castigo. El ser humano crece del éxito y también de los momentos adversos.
- Sea puntal. Jamás piense que será más importante por hacer esperar a las personas.
- Siéntate orgulloso de esa gran empresa en la cual trabaja: Grupo Empresarial Saludcoop.

CONCLUSIONES

- La Empresa Saludcoop EPS Tumaco ha concluido que cuenta con un personal motivado para el cambio, que permita la aplicación del Plan de Mejoramiento Continuo lo cual es esencial y valioso para la organización.
- El plan de mejoramiento continuo requiere de un proceso de aplicación preventivo, mas que correctivo y debe contar siempre con el apoyo y compromiso de todo el cuerpo directivo y de colaboradores de la organización.
- Cualquier empresa que entre en un proceso de mejoramiento continuo debe asumir como política fundamental la capacitación y formación permanente del grupo humano que lo conforma buscando participación igualdad y deseo de superación en todos los colaboradores de la empresa.
- Para el talento humano es muy motivante que se le tome en cuenta en estos procesos de mejoramiento continuo lo cual permite la interacción y participación de todos, cada uno tiene libertad de opinar respecto a las situaciones que se presentan en los procesos de las diferentes áreas a través de la lluvia de ideas se identifican los problemas y se plantean las diferentes soluciones.
- Queda demostrado que el trabajo en equipo es de vital importancia para alcanzar las metas de satisfacción del cliente quienes son la razón de ser de las empresas.

RECOMENDACIONES

- Para que una organización alcance el éxito y se mantenga debe prestar un servicio o vender un producto de excelente calidad, de lo contrario la competencia lo desplazará del mercado.
- Se debe concientizar al talento humano que el **USUARIO** es la razón de la organización y por lo tanto debemos tratarlo con todo el respeto y calidez humana.
- Se debe capacitar y evaluar el talento humano de la organización, como también valorar el esfuerzo que cada uno de ellos hace para estar al día con la información y la tecnología.
- El personal de la organización siempre debe estar preparado para el momento de la verdad. Es el primer encuentro entre usuario y talento humano. Donde el usuario se lleva su primera impresión y aquella puede ser positiva o negativa.
- No tener conflicto interpersonal frente al usuario, ya que esto ocasiona una mala imagen para la organización.
- Se debe respetar el tiempo del usuario, no haciéndolo esperar excesivamente para darle solución a sus necesidades requeridas.
- El grado de satisfacción de los usuarios es del 58.40% como buena atención y el 34.80% como regular, lo cual requiere de un mejoramiento continuo del talento humano para alcanzar un grado de excelencia, esto se puede lograr con capacitaciones y cambio de actitud.
- Los usuarios se quejan del tiempo se espera para ser atendidos, esto nos permite analizar que casi la mitad de las insatisfacciones del usuario esta en la demora en la atención, lo cual requiere una pronta solución, capacitando al recurso humano en una buena administración del tiempo y utilización de una lengua adecuado, corto y entendible al usuario.

BIBLIOGRAFÍA

HARRINGTON H.J Mejoramiento de lo Procesos de las Empresas Bogota Mc Graw Hill 1995-309.

HARRINGTON H.J Administración Total del mejoramiento continuo Mc Graw Hill 1997.

CARDENAS Jorge Hernan. Gerencia del Mejoramiento Continuo en el sector publico colombiano Bogota ESAP 1992.

CANTÚ Delgado Humberto. Desarrollo de una Cultura de calidad Santa fe de Bogota 2001

CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración. Cuarta Edición Mc Graw Hill.

CHIAVENATO Idalberto, Administración de los Nuevos Tiempos. Cuarta Edición Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo A. FORMATO ENCUESTA

SALUDCOOP EPS Tumaco

ENCUESTA No. _____

1. Persona Encuestada

Cotizante independiente
Cotizante dependiente
Beneficiario

2. Edad

De 18 a 25
De 26 a 40
De 41 a 59
De 60 a más años

3. Sexo

Masculino
Femenino

4. Ocupación

Empleado
Independiente
Ama de casa
Estudiante
Jubilado

5. Numero de personas que integran el hogar

De 1 a 2
De 3 a 5
De 6 a 8
De 9 o más

6. Como llego a ser usuario de Saludcoop EPS sede Tumaco

De manera Voluntaria
Por asesor de la EPS
Por recomendaciones
Por el cotizante
Por el empleador

7. Para usted como es la atención del personal de saludcoop EPS Tumaco

Excelente
Buena
Regular
Mala

8. En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio

Área Administrativa
Área Comercial
Área servicio al cliente
Área de citas
Área farmacia
Área medica
Área de laboratorio

9. Que cambios recomienda

Mejor trato al usuario
Mejor presentación del personal
No hacer esperar mucho tiempo al usuario
Orden y aseo en las instalaciones

10. Como califica el trato entre los colaboradores de Saludcoop EPS Tumaco

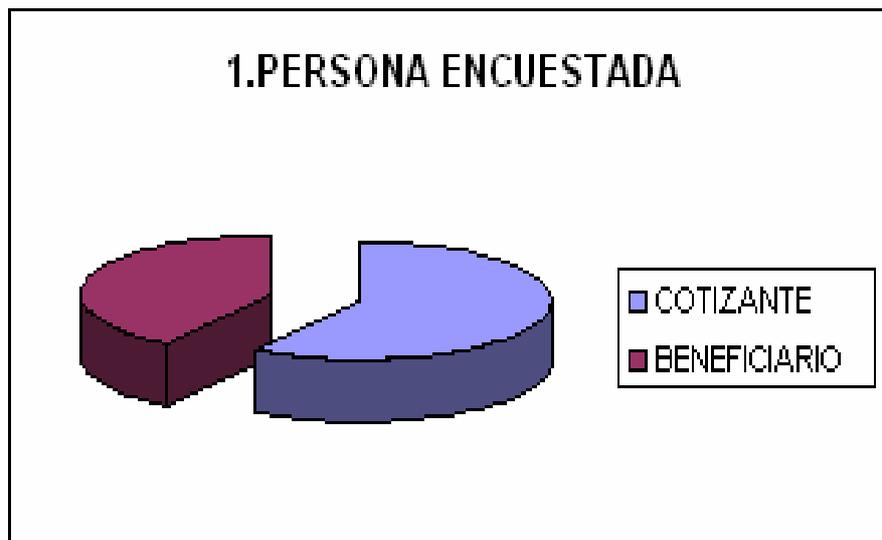
Excelente
Bueno
Regular
Malo

Anexo B. TABULACIONES

CUADRO 1. Persona Encuestada

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
1,1	91	COTIZANTE	59,09
1,2	63	BENEFICIARIO	40,91
TOTAL	154		100,00

Figura 1. Persona escuestada

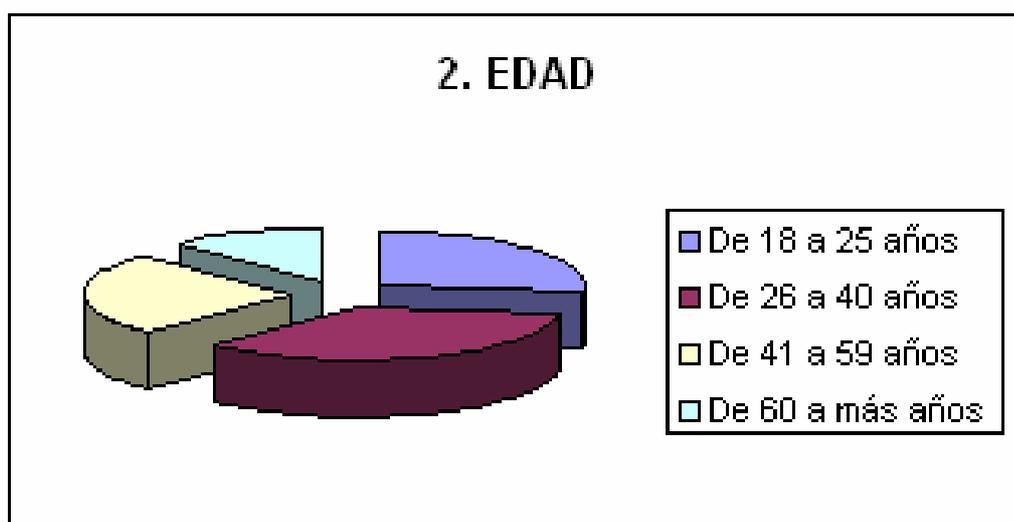


Fuente. Este estudio.

CUADRO 2. Edad

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
2,1	42	De 18 a 25 años	27,27
2,2	54	De 26 a 40 años	35,06
2,3	39	De 41 a 59 años	25,32
2,4	19	De 60 a más años	12,34
TOTAL	154		100,00

Figura 2. Persona escuestada

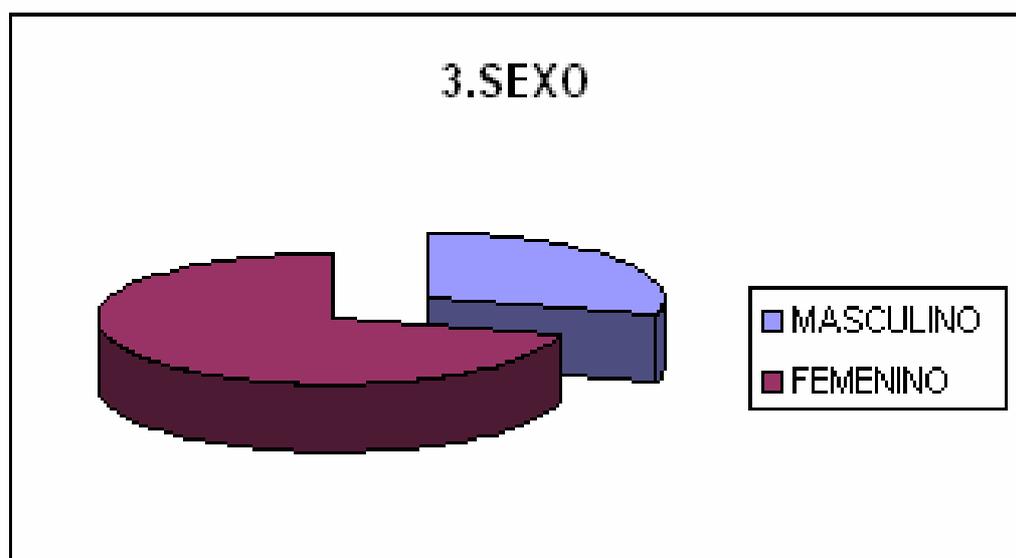


Fuente. Este estudio.

CUADRO 3. Sexo

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
3,1	45	MASCULINO	29,22
3,2	109	FEMENINO	70,78
TOTAL	154		100,00

Figura 3. Sexo

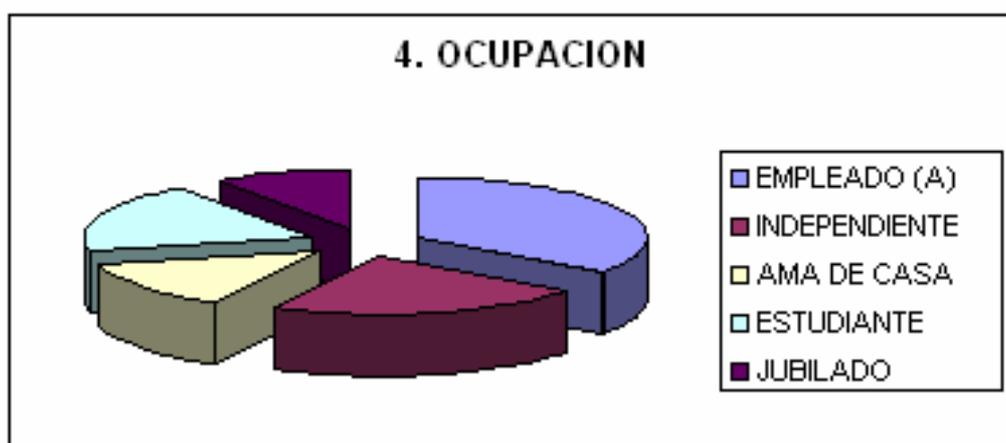


Fuente. Este estudio.

CUADRO 4. Ocupación

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
4,1	54	EMPLEADO (A)	35,06
4,2	35	INDEPENDIENTE	22,73
4,3	21	AMA DE CASA	13,64
4,4	29	ESTUDIANTE	18,83
4,5	15	JUBILADO	9,74
TOTAL	154		100,00

Figura 4. Ocupación

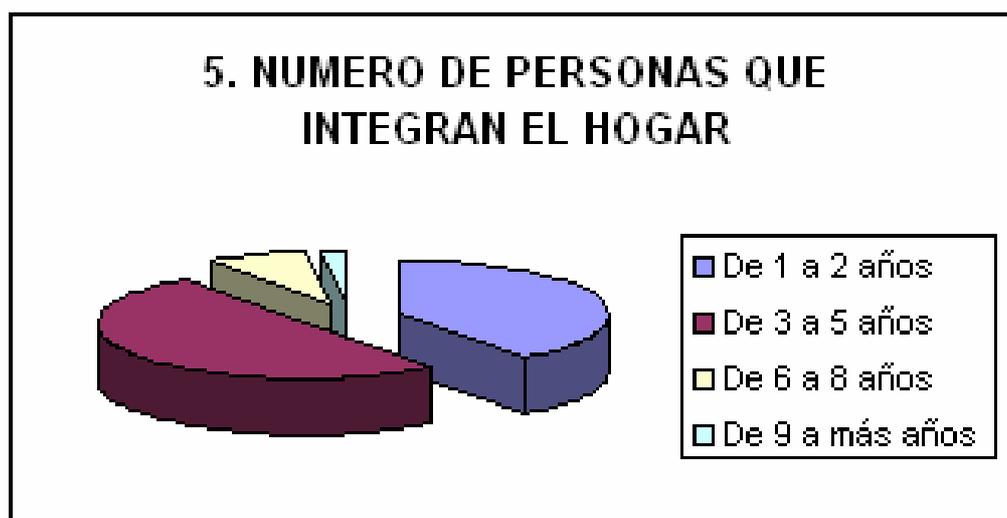


Fuente. Este estudio.

CUADRO 5. Numero de personas que integran el hogar

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
5,1	61	De 1 a 2 años	39,61
5,2	78	De 3 a 5 años	50,65
5,3	12	De 6 a 8 años	7,79
5,4	3	De 9 a más años	1,95
TOTAL	154		100,00

Figura 5. Numero de personas que integran el hogar



Fuente. Este estudio.

CUADRO 6. Como llego a ser usuario de saludcoop EPS Tumaco

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
6,1	21	De manera voluntaria	13,64
6,2	30	Por asesor de la EPS	19,48
6,3	11	Por recomendaciones	7,14
6,4	61	Por cotizante	39,61
6,5	31	Por empleador	20,13
TOTAL	154		100,00

Figura 6. Como llego a ser usuario de saludcoop EPS Tumaco

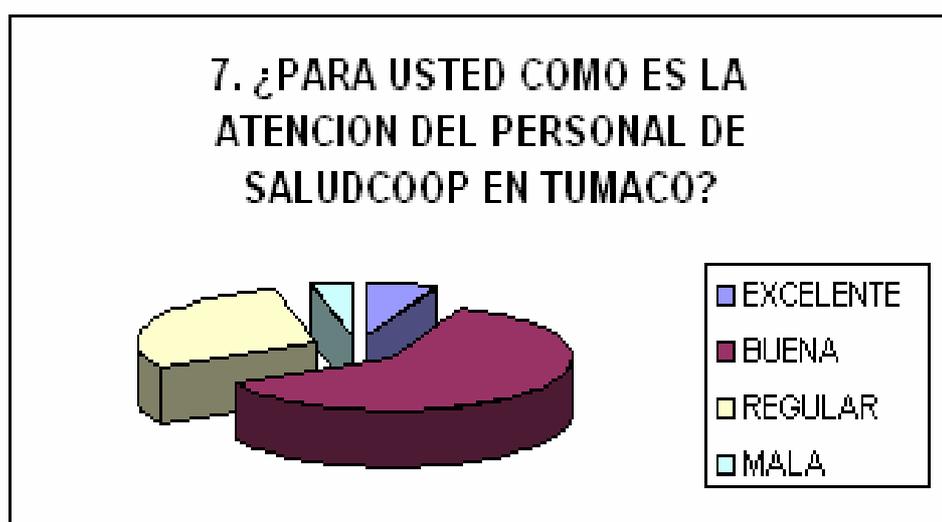


Fuente. Este estudio.

CUADRO 7. ¿ Para usted como es la atención del personal de saludcoop en Tumaco?

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
7,1	10	EXCELENTE	6,49
7,2	93	BUENA	60,39
7,3	45	REGULAR	29,22
7,4	6	MALA	3,90
TOTAL	154		100,00

Figura 7. ¿ Para usted como es la atención del personal de saludcoop en Tumaco?

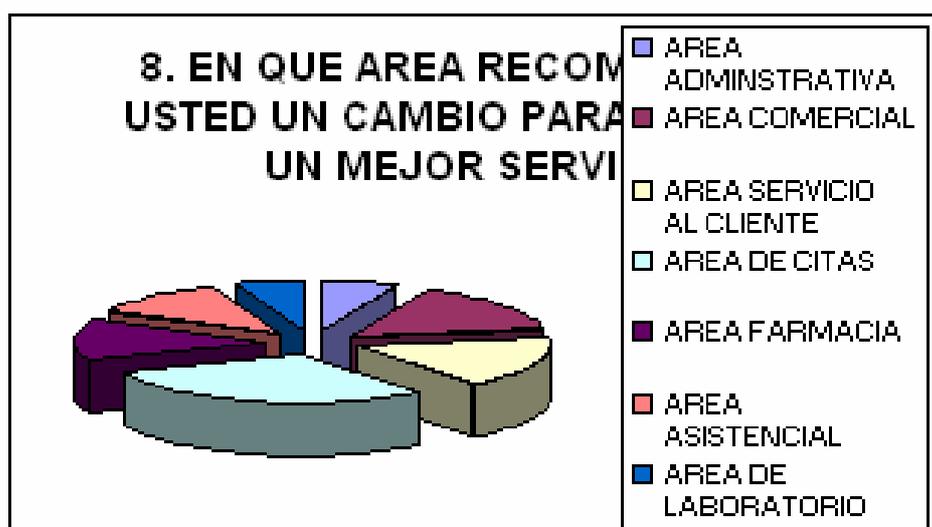


Fuente. Este estudio.

CUADRO 8. En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
8,1	10	AREA ADMINSTRATIVA	6,49
8,2	25	AREA COMERCIAL	16,23
8,3	26	AREA SERVICIO AL CLIENTE	16,88
8,4	45	AREA DE CITAS	29,22
8,5	21	AREA FARMACIA	13,64
8,6	18	AREA ASISTENCIAL	11,69
8,7	9	AREA DE LABORATORIO	5,84
TOTAL	154		100,00

Figura 8. En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio

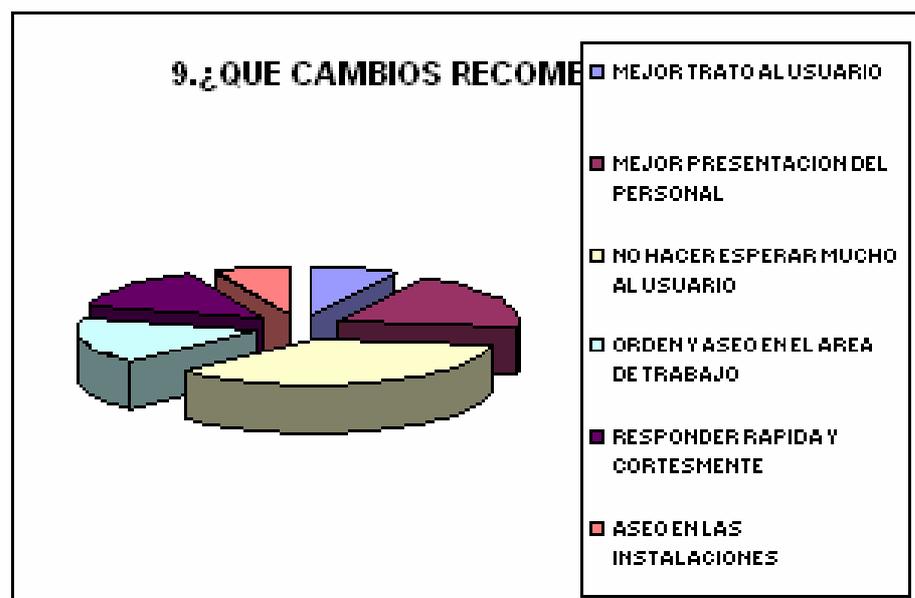


Fuente. Este estudio.

CUADRO 9. ¿Que cambios recomendaria?

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
9,1	10	MEJOR TRATO AL USUARIO	6,49
9,2	25	MEJOR PRESENTACION DEL PERSONAL	16,23
9,4	45	NO HACER ESPERAR MUCHO AL USUARIO	29,22
9,5	21	ORDEN Y ASEO EN EL AREA DE TRABAJO	13,64
9,6	18	RESPONDER RAPIDA Y CORTESMENTE	11,69
9,7	9	ASEO EN LAS INSTALACIONES	5,84
TOTAL	128		83,12

Figura 8. ¿Que cambios recomendaria?

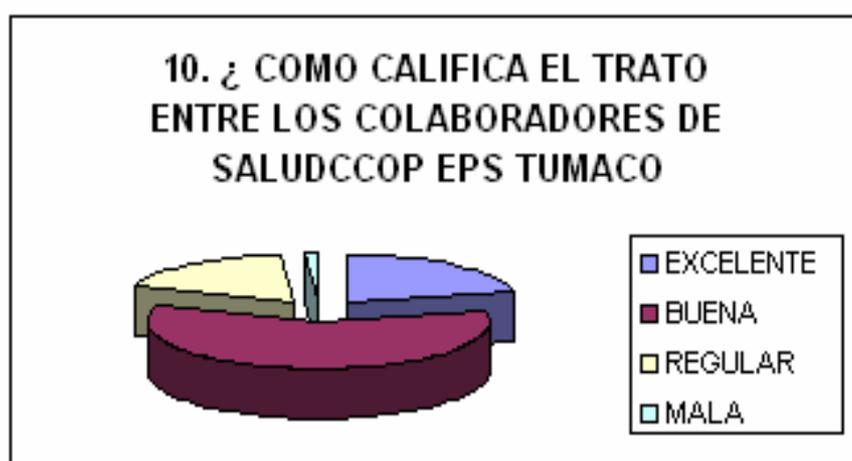


Fuente. Este estudio.

CUADRO 10. ¿ Como califica el trato entre los colaboradores de saludcoop EPS Tumaco?

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
10,1	33	EXCELENTE	21,43
10,2	91	BUENA	59,09
10,3	28	REGULAR	18,18
10,4	2	MALA	1,30
TOTAL	154		100,00

Figura 10. ¿ Como califica el trato entre los colaboradores de saludcoop EPS Tumaco?



Fuente. Este estudio.