

**CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL TALENTO  
HUMANO EN SERVICIO DE CALIDAD AL USUARIO DE SALUDCOOP E.P.S.**

**JORGE DAVID GALLON RAMOS  
MIREYA OBANDO PINEDA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN ANDRÉS DE TUMACO  
2005**

**CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL TALENTO  
HUMANO EN SERVICIO DE CALIDAD AL USUARIO DE SALUDCOOP E.P.S.**

**JORGE DAVID GALLON RAMOS  
MIREYA OBANDO PINEDA**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para obtener titulo de:  
Administrador de Empresas**

**ASESOR  
NELSON ARTURO**

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

**2005**

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

**Artículo 1º del acuerdo No. 324 del 11 de Octubre de 1966, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.**

**Nota de Aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**JURADO**

---

**JURADO**

**San Juan de Pasto, Octubre de 2005**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quienes elaboraron éste trabajo de grado expresan sus agradecimientos a:

Nelson Arturo - Administrador de Empresas, profesor Universidad de Nariño de diplomado en gerencia de calidad, extensión Tumaco, 2004. Por su gran apoyo y asesoría.

Janeth Ezeriguer - administradora de empresas, directora Saludcoop seccional Tumaco, por su incondicional colaboración.

En general, a todo el talento humano de Saludcoop como a sus usuarios que manifestaron sus quejas y reclamos, por la colaboración y aportes realizados en el desarrollo del trabajo.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCION	18
1. RESEÑA HISTORICA DE SALUDCOOP E.P.S. (SEDE TUMACO)	19
1.1 QUE ES SALUDCOOP?	19
1.2 DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	19
1.2.1 Políticas de Calidad	19
1.2.2 Visión	19
1.2.3 Misión	19
1.2.4 Filosofía	19
1.2.5 Valores	19
1.2.6 Principios Corporativos	20
2. FORMULACION DEL PROBLEMA	21
3. JUSTIFICACIÓN	22
4. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL O REFERENCIAL	23
4.1 EL CLIENTE ES EL REY	23
4.2 EL PROCESO DE MEJORAMIENTO	23
4.3 NECESIDADES Y DEMANDAS DE LOS CLIENTES	24
4.4 DOCE FACTORES CLAVES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	25
4.4.1. Escuchar al cliente para definir servicio y calidad de servicio	25
4.4.2 Educación de los empleados	25
4.4.3 Medir el impacto en la lealtad del cliente	25

4.4.4 Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente	25
4.4.5 Evaluación de los procesos y los productos internos	26
4.4.6 Compararse con los mejores	26
4.4.7 Apoderamiento de la gente	26
4.4.8 Departamento de servicio al cliente	26
4.4.9 Integración con el plan estratégico de mejoramiento	26
4.4.10 Reconocimiento al talento humano	26
4.4.11 Actitud de servicio	26
4.4.12 Medir periódicamente los esfuerzos y los resultados obtenidos	26
5. OBJETIVOS	28
5.1 OBJETIVO GENERAL	28
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	28
6. METODOLOGÍA	29
6.1 LA METODOLOGÍA DESCRIPTIVA	29
6.2 LA METODOLOGÍA ANALÍTICA	29
6.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	29
6.3.1 Fuentes Primarias	29
6.3.2 Fuentes Secundarias	30
7. TABULACION ENCUESTA TRABAJADORES DE SALUDCOOP TUMACO	31
8. ORGANIGRAMA SALUDCOOP TUMACO	32
9. PERFILES DE LOS CARGOS ESTITUCIONADOS EN SALUDCOOP EPS TUMACO	33



10. CONTRATACIONES DE LOS RECURSOS HUMANO PARA ESTOS CARGOS	35
11. PROCESO DE PHVA	37
11.1 PRESUPUESTO PARA CAPACITACION DEL PERSONAL DE SALUDCCOP EPS TUMACO	37
12. SERVICIOS QUE PRESTA SALUDCOOP EPS TUMACO	41
12.1 PARTE I	41
12.1.1 Servicios de salud a que tiene derecho	41
12.1.2 Servicios que cubre Saludcoop EPS	41
12.1.3 Periodos mínimos de cotización	42
12.2 PARTE II	43
12.2.1 Solicitud de servicios, atención el día de la cita y procedimientos ante la EPS	43
12.3 PARTE III	49
12.3.1 Afiliación a la EPS.	49
12.3.2 Procedimiento a seguir por los afiliados	52
12.4 PARTE IV	53
12.4.1 Deberes de los afiliados	53
13. RECOLECCIÓN Y ORDENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	54
13.1 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL DE SALUDCOOP EPS SEDE TUMACO	54
13.1.1 Análisis Situacional Interno	55
13.1.2 Análisis Situacional Externo	56
14. ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	57
14.1 NUESTROS USUARIOS	57

14.2 SENTIDO DE PERTENENCIA Y ORGULLO DE LOS COLABORADORES POR PERTENECER A LA E.P.S. SALUDCOOP	60
15. MANUAL CALIDAD HUMANA – SERVICIO CON EXCELENCIA	63
15.1 TODA LA CAPACITACIÓN NO LA PUEDE DAR SALUDCOOP E.P.S.	63
15.2 QUIEN SEA UN LÍDER EN LA ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, SIEMPRE ESTARÁ ENTRE LOS MEJORES	66
15.3 LAS AFILIACIONES Y EL SERVICIO A LOS USUARIOS, DEFINITIVAMENTE SON CRUCIALES	67
15.4 EL ARTE DE PRESTAR UN BUEN SERVICIO	68
15.5 CORTESÍA TELEFÓNICA	73
15.6 ENTRE UN USUARIO, UN JEFE O UN COMPAÑERO DE TRABAJO, PRIMERO ESTÁ EL USUARIO	76
15.6.1 Recomendaciones para este caso	77
15.7 DE LA FORMA COMO DESARROLLE SU TRABAJO. DEPENDE EN GRAN PARTE LA IMAGEN DEL USUARIO SOBRE NUESTROS SERVICIOS	78
15.8 ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	79
15.9 DESPREOCÚPESE	83
15.10 ¿CÓMO ANALIZAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE LO PREOCUPAN?	85
15.10.1 Mantenerse ocupado	85
15.11 IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA	86
15.11.1 Glamour es atención, elegancia, naturalidad, discreción	87
15.12 RECOMENDACIONES	88
5.12.1 Condiciones mínimas de presentación de las diferentes áreas de trabajo en SALUDCOOP sede Tumaco	89

15.12.2	Atienda al usuario adecuadamente	89
15.12.3	Escritorios	89
15.13	PROCESOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	91
15.13.1	Reflexión	91
15.13.2	¿De qué otras cosas se quejan?	91
15.14	TABULACIONES	94
15. 14.1	Análisis de las gráficas	105
16.	CONCLUSIÓN	107
	BIBLIOGRAFÍA	108

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
<b>Cuadro 1.</b> Ppresupuesto para capacitación del personal de Saludccop EPS Tumaco	37
<b>Cuadro 2.</b> Tabulación de encuesta	92
<b>Cuadro 3.</b> Persona encuestada	94
<b>Cuadro 4.</b> Sexo	95
<b>Cuadro 5.</b> Estado civil	96
<b>Cuadro 6.</b> Edad	97
<b>Cuadro 7.</b> Ocupación	98
<b>Cuadro 8.</b> Número de personas que integran el hogar	99
<b>Cuadro 9.</b> Como llego a ser usuario de Salucoop EPS Tumaco	100
<b>Cuadro 10.</b> ¿Para usted como es la atención del personal de Saludcoop en Tumaco?	101
<b>Cuadro 11.</b> En que área recomendaría usted un cambo para prestar un mejor servicio	102
<b>Cuadro 12.</b> ¿Qué cambios recomendaría?	103
<b>Cuadro 13.</b> ¿Cómo califica el trato entre los colaboradores de Saludcoop EPS Tumaco?	104

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
<b>Figura 1.</b> Interacción de procesos proceso de prestación de servicio de Saludcoop EPS Tumaco	38
<b>Figura 2</b> Entrada principal de Saludcoop E.P.S.	54
<b>Figura 3</b> Sala de espera usuarios de Saludcoop E.P.S. Tumaco	55
<b>Figura 4</b> Auxiliares de citas atendiendo a los usuarios de Saludcoop E.P.S. Tumaco	58
<b>Figura 5</b> Enfermeras y auxiliar de citas trabajando con amor	60
<b>Figura 6.</b> Auxiliar de farmacia atendiendo alegremente a los usuarios de Saludcoop E.P.S.	66
<b>Figura 7.</b> Auxiliar de servicio al cliente prestando atención con amabilidad a los usuarios de Saludcoop	68
<b>Figura 8.</b> Buena atención médica	70
<b>Figura 9.</b> Asesores de Saludcoop afiliado a usuarios	71
<b>Figura 10.</b> Auxiliar de citas respondiendo llamadas telefónicas de usuarios de Saludcoop	73
<b>Figura 11.</b> Usuarios en sala de espera para recibir el servicio en Saludcoop E.P.S. Tumaco	77
<b>Figura 12.</b> Atención ordenada y amable por auxiliar de servicio al cliente	78
<b>Figura 13.</b> Asesores en descanso	84
<b>Figura 14.</b> Personal administrativo bien presentado	87
<b>Figura 15.</b> Lugar de trabajo en orden	90
<b>Figura 16.</b> Persona encuestada	94
<b>Figura 17.</b> Sexo	95

<b>Figura 18.</b> Estado civil	96
<b>Figura 19.</b> Edad	97
<b>Figura 20.</b> Ocupación	98
<b>Figura 21.</b> Número de personas que integran el hogar	99
<b>Figura 22.</b> Como llego a ser usuario de Salucoop EPS Tumaco	100
<b>Figura 23.</b> ¿Para usted como es la atención del personal de Saludcoop en Tumaco?	101
<b>Figura 24.</b> En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio	102
<b>Figura 25.</b> ¿Qué cambios recomendaría?	103
<b>Figura 26.</b> ¿Cómo califica el trato entre los colaboradores de Saludcoop EPS Tumaco?	104

## **RESUMEN**

La capacitación para el mejoramiento continuo del talento humano en servicio de calidad al usuario de Saludcoop EPS Tumaco se enfoca principalmente en el uso del modelo de la calidad, e las necesidades y demandas de los usuarios, en el comportamiento entre sus colaboradores, la manera como ellos deben tratar a los usuarios de Salucoop EPS Tumaco, como deben estar presentados, como deben mantener su área de Trabajo, como administrar el tiempo sin caer en el estrés.

Los colaboradores de Salucoop deben tener en cuenta las quejas y sugerencias de los usuarios, porque sino son bien atendidos no dudaran en irse con la competencia.

Es muy importante que el talento humano de Saludcoop EPS Tumaco conozca la política, visión, misión, filosofía, valores y principios corporativos de su empresa.

## **ABSTRACT**

The training for the continuous improvement of the human talent in service of quality to the user of Saludcoop EPS Tumaco is focused mainly in the use of the pattern of the quality, and the necessities and the users' demands, in the behavior among its collaborators, the way as them should treat the users of Salucoop EPS Tumaco, like they should be presented, like they should maintain its workspace, as administering the time without falling in the estrés.

The collaborators of Salucoop should keep in mind the complaints and the users' suggestions, because but they are well assisted they didn't doubt to leave with the competition.

It is very important that the human talent of Saludcoop EPS Tumaco knows the politics, vision, mission, philosophy, values and corporate principles of its company.



## INTRODUCCION

El reconocimiento acerca de cada uno de los colaboradores de Saludcoop en su condición de Seres Humanos en sus diferentes dimensiones, familiar, afectiva, social, laboral y profesional, es vital e indispensable en el camino que de la mano recorren.

Saludcoop ha crecido en este trayecto, ha pasado de ser una Empresa Promotora de Salud del Sector Cooperativo a ser un Grupo Empresarial del sector Salud, que apoya la educación, el deporte, y la creación de empresas bajo los lineamientos de Cooperativismo y la Solidaridad.

De igual forma, hablamos con algunos funcionarios de diferentes áreas de Saludcoop, y encontramos varias cosas que para ese personal entrevistado son muy claras:

- ✓ Consideran que Saludcoop es un buen lugar para trabajar.
- ✓ La mayoría del talento humano esta de acuerdo que si se esfuerzan pueden ascender de cargo.
- ✓ Al talento humano se le evalúa su desempeño en el cargo periódicamente.

## **1. RESEÑA HISTORICA DE SALUDCOOP E.P.S. (SEDE TUMACO)**

### **1.1 QUE ES SALUDCOOP?**

Es una cooperativa prestadora de salud, donde es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, Saludcoop es una entidad;

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

### **1.2 DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

La voluntad de la ESPRESA SALUDCOOP EPS TUMACO es comprometer y apoyar el desarrollo de un sistema de aseguramiento de calidad, determinando políticas de calidad conformando Visión, Misión, Valores y Principios Corporativos consignados así:

**1.2.1 Políticas de Calidad.** Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para el desarrollo humano de nuestros empleados y de los procesos de la organización para garantizar que las personas que decidan voluntariamente afiliarse reciban servicios de excelente calidad con el personal adecuado.

**1.2.2 Visión.** Ser la entidad promotora de salud Preferida por los Colombianos

**1.2.3 Misión.** Reconocer en cada usuario la razón de ser de nuestra cooperativa, buscando permanentemente la excelencia en la calidad del servicio y el desarrollo y progreso de asociados y trabajadores.

**1.2.4 Filosofía.** El mejorar continuamente como individuo para alcanzar una actitud mental y emocional positiva en la interpretación de nuestro valores y el logro de los sueños consignados en la visión y misión.

#### **1.2.5 Valores:**

- ✓ Solidaridad

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Lealtad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Amistad
- ✓ Paz
- ✓ Justicia
- ✓ Laboriosidad

#### **1.2.6 Principios Corporativos:**

- ✓ Compromiso
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Creatividad
- ✓ Vocación de Servicio
- ✓ Puntualidad
- ✓ Innovación
- ✓ Proactividad

## 2. FORMULACION DEL PROBLEMA

La atención que prestan los colaboradores de la Empresa Saludcoop E.P.S. 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 todos los usuarios que solicitan el servicio permanece saturado debido a que no cuenta con el tiempo necesario para una atención adecuada que debe merecer cada usuario.

**Convirtiéndose este factor en el más importante problema de la calidad para la prestación del servicio a los usuarios.**

- ✓ En el año 2002 Saludcoop contaba con 30 colaboradores y 11.580 usuarios
- ✓ En el año 2003 Saludcoop contaba con 36 colaboradores y 18.300 usuarios
- ✓ En el año 2004 Saludcoop cuenta con 34 colaboradores y 27.190 usuarios

Analizando el crecimiento de Saludcoop E.P.S con respecto a sus usuarios también se ha detectado que la atención a ellos ha desmejorado notablemente porque el talento humano de la empresa requiere capacitación en desarrollo humano para asimilar este cambio para una buena atención.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se justifica teniendo en cuenta razones teóricas, metodológicas y naturalmente prácticas, aborda pasos teóricos de gran importancia referentes a la INVESTIGACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA, pero quizás lo más importante para nosotros es el aporte personal que nos brinda la realización de dicha investigación pues es un paso muy grande que se da, en esta carrera rápida e infinita de conocimiento y experiencia que nos espera en la tarea de crear y saber administrar una empresa.

Así mismo podríamos destacar dos aspectos importantes de tipo regional, consistentes en la búsqueda de satisfacer una necesidad solicitada con desesperación por parte de la comunidad.

Finalmente se trata de una Investigación que trabaja con la realidad y que puede llevarse a cabo, por ser ello tácitamente un hecho, claro está, que no somos exentos de cometer errores en vista de limitantes de tipo académico en el plano de orientación y experiencia, lo cual esperamos corregir en el transcurso de nuestra experiencia y con mayores fundamentos de este tipo.

## **4. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL O REFERENCIAL**

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.

### **4.1 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.

### **4.2 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.

El modelo de calidad de servicio ofrece a la atención a la salud una teoría sobre la cual basar la garantía de calidad.

Provee tanto un marco conceptual, como una escala de medición pragmática para medir las expectativas y percepciones de los pacientes.\*

La investigación empírica sobre el modelo de calidad de servicio, da como resultado diversas dimensiones que sirven como indicadores reflexivos para hacer juicios sobre la calidad, estas dimensiones son:

- Tangibles
- Confiables

- Con capacidad de respuesta
- Garantizables
- Con capacidad de aceptación cultural

El enfoque se hará sobre el uso del modelo de la calidad de servicio como un marco conceptual para la garantía de calidad. Los temas centrales en el modelo son cuatro brechas o diferencias esenciales:

- Brecha 1: el juicio sobre calidad, basado en el análisis de las expectativas y experiencias.
- Brecha 2: conocimiento de las expectativas acerca del elemento de la atención en consideración.
- Brecha 3: conocimiento de la eficacia (el efecto bajo circunstancias ideales) y la efectividad (el efecto bajo condiciones cotidianas).
- Brecha 4: la comunicación de la imagen de la atención y el servicio a usuarios externos.

En general, la calidad de la atención se define como un equilibrio entre la experiencia y las expectativas. Este es también un principio fundamental del modelo de calidad de servicio, que se refiere a la primera diferencia. Las siguientes diferencias son necesarias para entender el desarrollo de los programas de garantía de calidad, así como el papel que juegan las partes involucradas.

### **4.3 NECESIDADES Y DEMANDAS DE LOS CLIENTES**

El mejoramiento de la calidad a un nivel organizacional amplio, se orienta a obtener el máximo beneficio de los productos en favor de los clientes externos, los beneficiarios últimos de la atención, aunque además de clientes "externos" hay clientes "internos". El tema fundamental del modelo de calidad de servicio, es el grado y la dirección de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Con base en el conocimiento de estas necesidades y expectativas, se diseñarán 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 qué medida los servicios satisfacen sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, es necesario que la organización de atención a la salud 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.

## **4.4 DOCE FACTORES CLAVES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO**

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

**4.4.2 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 concientizar a la gente de lo anterior. Es posible que el gerente mismo no sea consciente de ello.

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

✓ 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.

✓ 13% de estos clientes insatisfechos informarán de sus malas experiencias a más de 10 personas.

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

**4.4.3 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 mas costoso atraer un nuevo cliente que retener uno viejo, en terminos 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%.

**4.4.4 Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente.** Una pregunta obvia que se formula la gerencia es ¿Por qué 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.



**4.4.5 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.

**4.4.6 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.

**4.4.7 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.

**4.4.8 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 mas importante es definir porque este departamento existe, para que y como va a llevar a cabo su misión propia. Esto nos conduce al siguiente factor clave.

**4.4.9 Integración con el plan estratégico de mejoramiento.** Las actividades que desarrolle un departamento al servicio al cliente debe estar integradas en todo con un plan estratégico de mejoramiento de la empresa. No puede dejarse como una rueda loca en el engranaje, so pena de caer en los mismos cortos circuitos organizacionales que presentaron los departamentos de calidad en el pasado.

**4.4.10 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.

**4.4.11 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 publico.

**4.4.12 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.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un estudio o investigación concreta para conocer el perfil de los trabajadores y la atención con los usuarios de la empresa SALUDCOOP EPS TUMACO y establecer el grado de aceptación y manejo de las áreas correspondientes.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Analizar el modelo organizacional de la empresa, personalizando las áreas.
- Brindar al personal de Saludcoop Tumaco información acerca de la atención que debe recibir el usuario a través de las diferentes formas de comunicación.
- Conocer la forma como los trabajadores manejan sus horas laborables.
- Investigar como el recurso humano mantienen el lugar de trabajo.
- Conocer la relación entre jefe y subalternos de Saludcoop E.P.S. Tumaco. (Llamados de atención o elogios).

## 6. METODOLOGÍA

La metodología que se aplicará en este trabajo es de investigación descriptivo y analítico. Es **DESCRIPTIVO** por cuanto se analizara la situación actual del talento humano de la organización de la sede de Tumaco y **ANALÍTICO** porque se analizara el desempeño y calidad del talento humano frente a la atención al usuario.

### 6.1 LA METODOLOGÍA DESCRIPTIVA

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.

### 6.2 LA METODOLOGÍA ANALÍTICA

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.

### 6.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Como el propósito de este trabajo es estudiar la calidad de prestación de servicio del talento humano de SALUDCOOP sede Tumaco fue indispensable tomar una muestra representativa de los usuarios de esta sede, con el fin de analizar sus respuestas y encontrar en ellas un punto de apoyo que sirve de referencia para tomar las decisiones respecto al cumplimiento de los objetivos propuestos.

**6.3.1 Fuentes Primarias.** Son fuentes directas de información para el trabajo: directora seccional, trabajadores de la entidad y usuarios.

Otro mecanismo para la recolección de información por fuentes primarias fueron sugerencias y quejas de los usuarios.

La información recolectada por estos mecanismos se compila en un diagnóstico, en el análisis de intereses y expectativas de esta organización prestadora de servicio de salud.

**6.3.2 Fuentes Secundarias.** Para abordar el trabajo se hizo recopilación de información a través de consultas, de artículos, de textos. Teniendo estas fuentes secundarias unas temáticas de educación empresarial, del espíritu empresarial o de la cultura empresarial enfocadas al mejoramiento continuo de la calidad del talento humano en el servicio al usuario.

## 7. TABULACION ENCUESTA TRABAJADORES DE SALUDCOOP TUMACO

EMPRESA SALUDCCOP EPS  
TUMACO - NARIÑO  
CUADRO DE PORCENTAJES

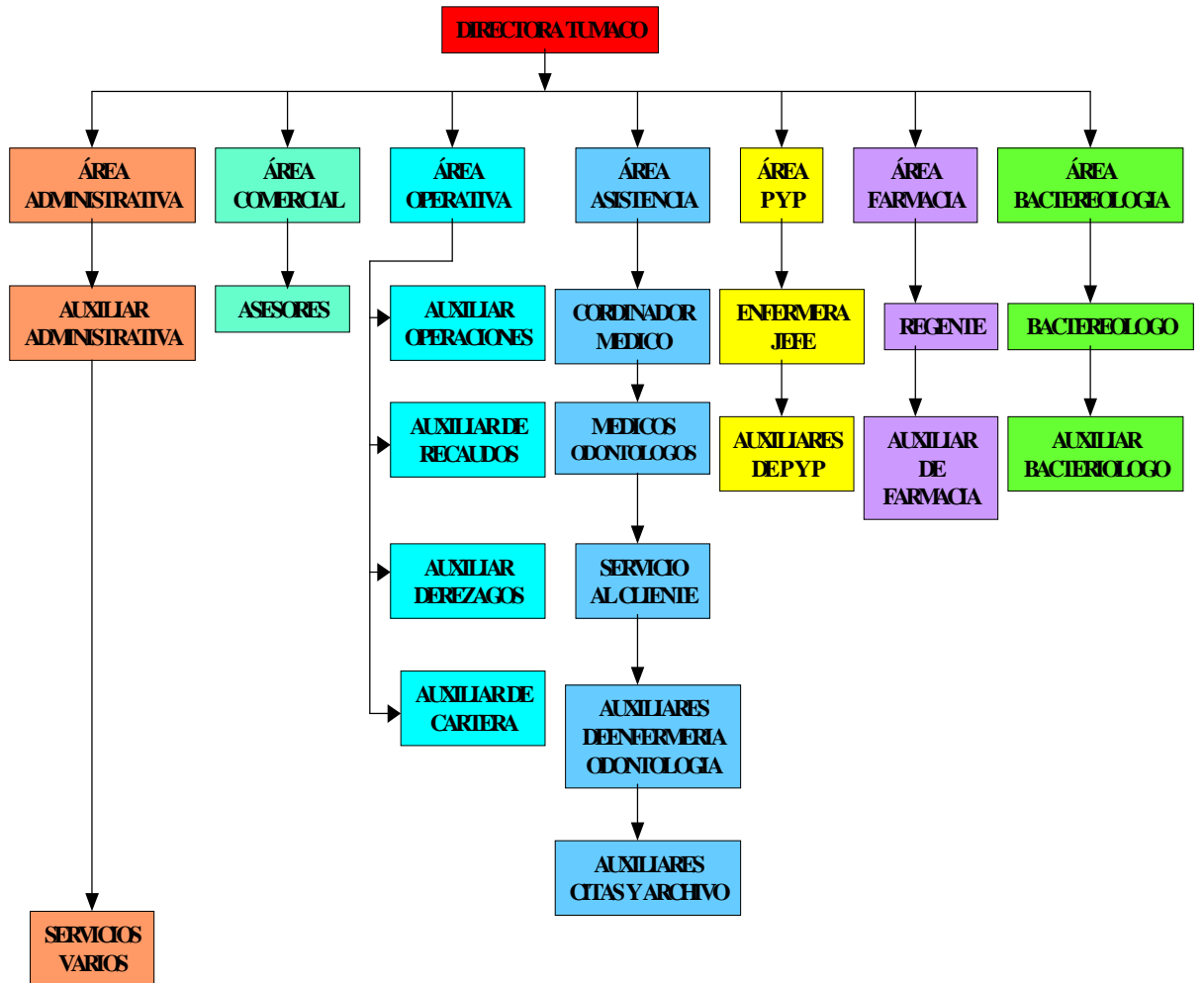
PREGUNTA	RESPUESTAS		
	No. ENCUESTAS	1 AL 10	TOTAL
1. Esta empresa es un buen lugar para trabajar	5 Totalmente de acuerdo	6	60%
	4 De acuerdo	4	40%
	3 Indeciso	0	0%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
2. Puedo ascender en esta compañía si hago el esfuerzo	5 Totalmente de acuerdo	5	50%
	4 De acuerdo	4	40%
	3 Indeciso	1	10%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
3. Los salarios de esta empresa son competitivos con los de otras	5 Totalmente de acuerdo	0	0%
	4 De acuerdo	5	50%
	3 Indeciso	0	0%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	5	50%
4. Se manejan con justicia las decisiones para los ascensos de los empleados	5 Totalmente de acuerdo	3	30%
	4 De acuerdo	5	50%
	3 Indeciso	2	20%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
5. Comprende las diferencias entre las prestaciones que ofrece la compañía	5 Totalmente de acuerdo	3	30%
	4 De acuerdo	4	40%
	3 Indeciso	3	30%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
6. Mi puesto hace el mejor uso de mis habilidades	5 Totalmente de acuerdo	8	80%
	4 De acuerdo	2	20%
	3 Indeciso	0	0%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
7. Mi cargo de trabajo es desafiante, pero no demasiado pesado	5 Totalmente de acuerdo	2	20%
	4 De acuerdo	5	50%
	3 Indeciso	2	20%
	2 En desacuerdo	1	10%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
8. Tengo confianza en mi jefe	5 Totalmente de acuerdo	6	60%
	4 De acuerdo	2	20%
	3 Indeciso	2	20%
	2 En desacuerdo	0	0%
	1 Totalmente en desacuerdo	0	0%
9. Me siento con la libertad de decirle a mi jefe lo que pienso	5 Totalmente de acuerdo	5	50%
	4 De acuerdo	4	40%
	3 Indeciso	1	10%

Se realiza en la empresa SALUDCOOP EPS TUMACO diez encuestas investigando la satisfacción de los trabajadores.

Donde la tabla de porcentajes indica el grado de satisfacción e información sobre las expectativas del recurso humano en la empresa SALUDCOOP EPS TUMACO. Donde se tomo la muestra de 10 encuesta aleatoriamente sobre las diferentes áreas de la organización incluyendo desde la directora hasta el orientador como se puede observar en el organigrama de SALUDCOOP EPS TUMACO.

## 8. ORGANIGRAMA SALUDCOOP TUMACO

### ORGANIGRAMA DE LA EPS SALUDCOOP TUMACO



## 9. PERFILES DE LOS CARGOS ESTITUCIONADOS EN SALUDCOOP EPS TUMACO

- **Directora Seccional Tumaco.** Persona capaz, espontánea, no solamente es una jefa sino una líder donde a generado confianza entre todos los colaboradores de la organización.
- **Auxiliar administrativo.** Se maneja una buena información entre los procesos administrativos y operativos teniendo al tanto los informes para el estudio de la directora.
- **Coordinador medico.** Se encarga de estudiar todos los caso de remisiones o complicaciones en los procedimientos a los pacientes.
- **Médicos.** Mantiene una gran confianza con el paciente y su nivel de profesionalismo es muy alta ya que son evaluados constantemente.
- **Enfermera promoción y prevención.** Este cargo es muy importante ye que debe tratar a pacientes embarazadas para el control, a niños recién nacidos y personas de tercera edad donde el compromiso y responsabilidad es muy alta.
- **Enfermeras.** Ellas son las encargadas de hacer pequeñas cirugías o curaciones a los pacientes que van ligeramente afectados físicamente donde se requiere una capacitación para estos procedimientos.
- **Servicio al cliente.** Este es un cargo donde la funcionaria diligencia oportunamente las remisiones a otras regionales para procedimientos de altos riesgos o especialistas.
- **Asesores.** Esta es una área donde se procede a la vinculación de los usuarios potenciales de la región, donde ellos deben tener una capacitación de la ley 100 para una buena asesoría del sistema de salud a nivel nacional.
- **Cartera.** Este funcionario se encarga de comunicarse con todos los usuarios que por algún motivo se encuentra en mora, para la recuperación financiera. Y por ende la verificación de los pacientes que tiene derecho al servicio o no.
- **Auxiliar de citas.** Este es un cargo donde hay mucho contacto con el usuario, ya que ellas son las que asignan las citas a los médicos donde debe haber un control de asignación según orden de llegada del paciente, se requiere una calidez humana de muy buena calidad.



- **Auxiliar de archivos.** Las personas asignadas deben buscar en los archivos cada historia clínica para la atención del cada usuario y entregárselas a las auxiliares de citas, después de la atención del usuario deben colocarlas en el lugar indicado del archivo.
- **Auxiliar de operaciones.** Es donde se digita las afiliaciones de los usuarios en el sistema HEON y luego se le genera el respectivo carne a cada usuario.
- **Auxiliares de recaudos.** El área donde todos los pagos que realizan los usuarios se graban en el sistema.
- **Auxiliares de rezagos.** El colaborador arregla todos los pagos de los usuarios que no pueden ser grabados con efectividad,.
- **Auxiliares de farmacia.** Es la persona que se encarga de entregar los medicamentos a los usuarios.
- **Bacteriología.** Es el profesional que examina las muestras y genera los resultados.
- **Auxiliares de bacteriología.** Es la colaboradora que se encarga de tomar las muestras, la respectiva entrega de las muestras y aseo del laboratorio.
- **Servicios generales.** La persona que se encarga del aseo de toda la EPS.

## 10. CONTRATACIONES DE LOS RECURSOS HUMANO PARA ESTOS CARGOS

- **Directora seccional Tumaco.** Se selecciona con una experiencia mínima de 2 años con todos sus currículos (Titulo de Administrador de Empresas), y se le realiza 3 clases de exámenes internos por el jefe de recursos humanos localizado en la ciudad de Pasto, donde las personas que ganaron los 3 exámenes lo entrevistan con el Gerente General y el da la aceptación o rechazo el director seccional.
- **Auxiliar administrativo.** Igualmente como la selección de la Directora con una experiencia mínima de 2 años con todos sus currículos (Auxiliar contable o técnica), y se le realiza 3 clases de exámenes internos por el jefe de recursos humanos localizado en la ciudad de Pasto, donde las personas que ganaron los 3 exámenes lo entrevistan con el Gerente General, pero en este caso con una pequeña referencia del Director y el da la aceptación o rechazo.
- **Coordinador medico.** En este caso la Directora delega a un medico ya vinculado a la organización, ya que esta coordinación solo se realiza en las horas de la mañana y tiene una duración de 2 horas. Se requiere el currículo para el jefe de recursos humanos, ya que este es otro ingreso adicional.
- **Médicos.** La selección de médicos solo se requiere el currículo y examen de prueba, este será calificado y aceptado por el coordinador medico de la Regional Nariño con una breve referencia del Director Seccional.
- **Enfermera promoción y prevención.** Esta escogencia se realiza en la Regional Nariño y la experiencia debe ser 2 años en servicios de salud.
- **Enfermeras.** En esta selección se requiere currículo (titulo de enfermera) y experiencia mínima, se realiza 3 exámenes internos y se estudiara en la ciudad de Pasto por el jefe de recursos humanos con referencia del Director Seccional. Se realiza entrevista para la selección
- **Servicio al cliente.** Se requiere experiencia y con el currículo (técnica de enfermería o enfermera), se realiza entrevista para la selección.
- **Asesores.** Experiencia en ventas y buena referencia personal en las anteriores empresas, se requiere currículo y realización de 3 exámenes internos, se le hace entrevista por Director Seccional

- **Cartera.** Se requiere referencias personales con experiencias al trato de usuarios, se requiere currículum, se realiza 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional.
- **Auxiliar de citas.** Se requiere referencias personales con experiencias al trato de usuarios, se requiere currículum, se realiza 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional
- **Auxiliar de archivos.** Se requiere referencias personales con experiencias al trato de usuarios, se requiere currículum, se realiza 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional
- **Auxiliar de operaciones.** Se requiere experiencia laboral y conocimientos de sistemas, se requiere currículum, se realiza 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional.
- **Auxiliares de recaudos.** Se requiere experiencia laboral y conocimientos de sistemas, se requiere currículum, se realiza 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional.
- **Auxiliares de rezagos.** Se requiere experiencia laboral y conocimientos de sistemas, se requiere currículum, se realiza 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional.
- **Auxiliares de farmacia.** Se requiere título de técnico y realizar 3 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional.
- **Bacteriología.** Se requiere título profesional y 2 exámenes, técnico y sico técnico
- **Auxiliares de bacteriología.** Se requiere título de técnico y realizar 2 exámenes internos y entrevista con el Director Seccional.
- **Servicios generales.** Se requiere tener título de bachiller

## 11. PROCESO DE PHVA

### 11.1 PRESUPUESTO PARA CAPACITACION DEL PERSONAL DE SALUDCCOP EPS TUMACO

TEMA CAPACITACION:	Calidad en la atención al usuario
AREAS:	Todas las áreas de Saludcoop EPS Tumaco
# PERSONAL:	40 Personas
CAPACITADOR:	Diego Fernando Jiménez
HORAS:	8:00 am a 5:00 pm

#### Cuadro 1. Ppresupuesto para capacitación del personal de Saludccop EPS Tumaco

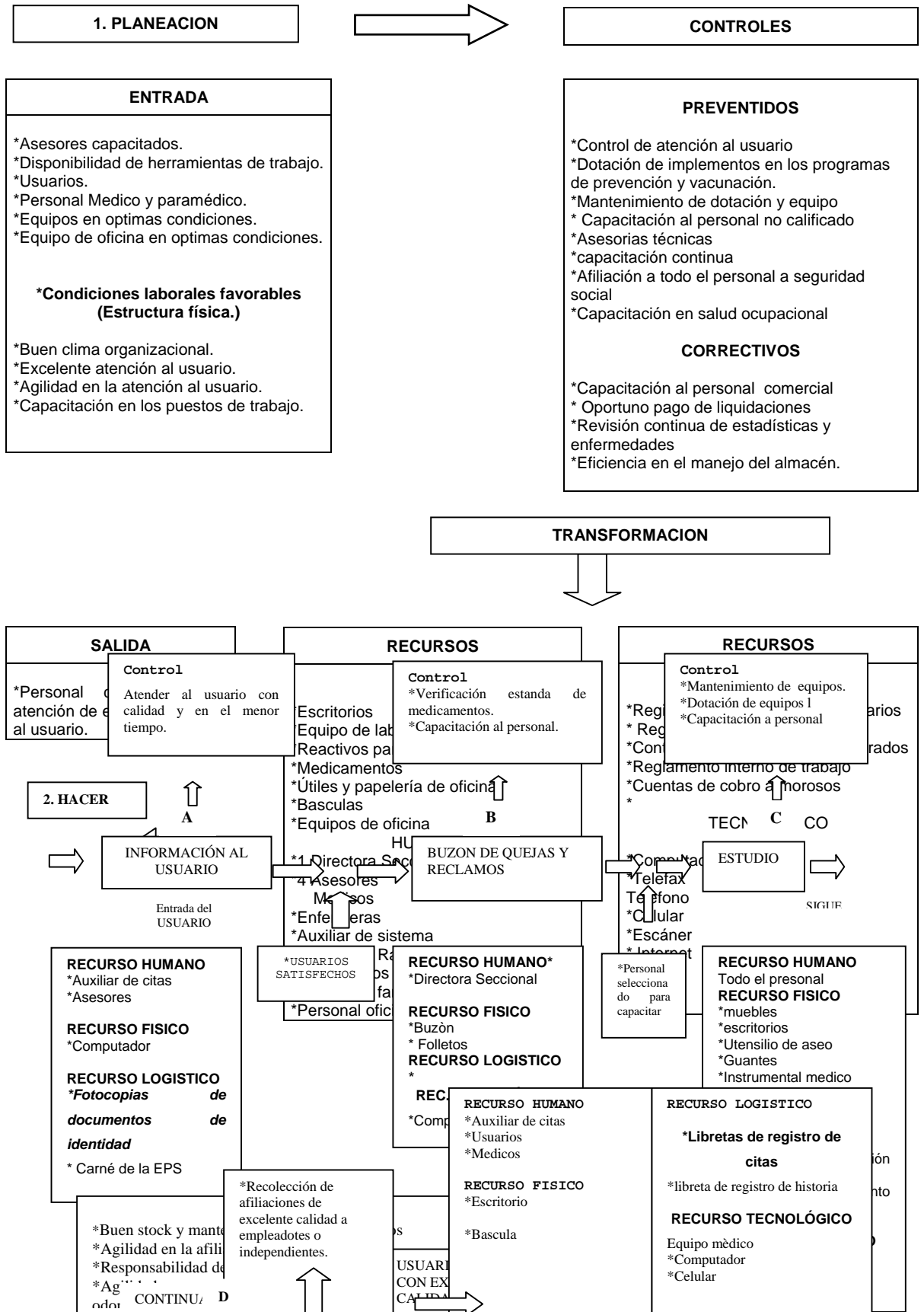
Cantidad	Logística para la Capacitación	Unidad	Valor
1	Sala de conferencia (Gran Parrilla) (alquiler)	\$ 120.000	\$ 120.000
1	Amplificación de vos mas micrófono (alquiler)	\$ 40.000	\$ 40.000
1	Grabadora (música , dinámicas) (alquiler)	\$ 15.000	\$ 15.000
40	Refrigerios (mañana)	\$ 1.500	\$ 60.000
40	Almuerzos	\$ 4.000	\$ 160.000
40	Refrigerios ( tarde)	\$ 1.500	\$ 60.000
1	Video BIN ( alquiler )	\$ 38.000	\$ 38.000
1	Capacitador ( conferencia)	\$ 1.600.000	\$ 1.600.000
2	Chuspas de bombas ( dinámicas )	\$ 2.800	\$ 5.600
10	Piola 10 metros ( dinámicas )	\$ 200	\$ 2.000
10	Pliegos de papel periódico	\$ 300	\$ 3.000
3	Marcadores	\$ 1.500	\$ 4.500
1	Papelografo ( alquiler )	\$ 12.000	\$ 12.000
TOTAL			\$ 2.120.100

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.

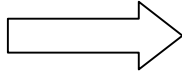
Es importante resaltar en esta conferencia la calidad humana que debe tener cada colaborador con el usuario, para darle una rápida solución o respuesta a sus inquietudes sin alterarse, conservando la serenidad frente a diferentes caracteres de los usuarios. **“NO AL ESTRÉS”**.

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

**Figura 1. Interacción de procesos proceso de prestación de servicio de Saludcoop EPS Tumaco**



**3. VERIFICAR**



INFORME MENSUAL COMPARATIVO ( QUEJAS, RECLAMOS, RETIROS, TRASLADOS A OTRAS EPS ) CON EL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR PRODUCIDO E.

$$* \text{ Usuarios / Año} = \frac{\# \text{ usuarios afiliados mes}}{\# \text{ de Año}}$$

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

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

**4. ACTUAR**

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

\*Llamado de atención al asesor por no asistir a citas con los futuros usuarios de la EPS.

\*Llamado de atención a personal operativo por no tratar bien al usuario.

\*Capacitación constante al personal administrativo, comercial y operativo.

\*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 reemplazarlo.

\*Áreas bien dotadas de papelería, medicamentos y equipos.

\*Velar por el pago cumplido y justo acorde a la labor desempeñada.

## 12. SERVICIOS QUE PRESTA SALUDCOOP EPS TUMACO

### 12.1 PARTE I

**12.1.1 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 mayo, la EPS de la cual se está trasladando le cubre servicios hasta el 30 de junio. Nosotros le atenderemos desde el primero de julio.

**12.1.2 Servicios que cubre Saludcoop EPS.** De acuerdo con lo definido en la Ley para el Plan de Beneficios 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 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, plantillas, zapatos ortopédicos y lentes de contacto. Los lentes se suministrarán 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 encuentren 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.
- Transplantes de órganos diferentes a riñón, médula ósea, corazón y córnea.
- 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, carcinomatosas, 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.

**12.1.3 Periodos mínimos de cotización.** Hace referencia al 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:



- Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer.
- Diálisis para insuficiencia renal crónica.
- Transplante de riñón, corazón, medula ósea y cornea.
- Tratamiento para el VIH Sida 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.

**Nota:** 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.

## **12.2 PARTE II**

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

#### **▪ Que debo hacer para utilizar el servicio?:**

- Tener completo y actualizados los documentos que lo acreditan como afiliado. Cerciórese que la documentación que legaliza su afiliación está completa y actualizada si tiene documentos pendientes por entregar o por actualizar, debe llevarlos a la IPS de I nivel que se le ha asignado. Para mayor información se solicitamos acercarse a la oficina de servicio más cercana o comunicarse con la línea de audio citas en Bogotá 5934444 ò 01-8000-910096 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 ò 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 be 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 a nuestra línea nacional 018000910096. allí le indicaran a cual IPS esta asignado.
  - **Como puedo solicitar servicios?.** A menos que se trate de una urgencia, el aseso a los servicios debe hacerse a través del medico general o del odontólogo. Para ello debe solicitar cita telefónica en el call center p en su IPS asignada de un nivel.
  - **Recomendaciones para el DIA de su cita:**
    - Asista con su carne 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 existe el medico general, al especialista, al odontólogo, a con un 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 de 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.coop](http://www.saludcoop.coop) 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 % del valor del servicio a utilizar. En el momento en que le emita la autorización de servicio le informaran el % que se aplicará sobre el valor de la cuenta y el tope máximo a pagar.
  - **Si le formulan medicamentos.** Para la entrega de medicamentos debe llevar la formula que el medico le entrego, con el carne y documento de identidad, a una farmacia de nuestra red. Recuerde que solo se entregan los medicamentos amparados por el POS y que la formula es valida por 72 horas. Si la formula que necesita reclamar le fue entregada en una atención de urgencias, tiene valides únicamente por 24 horas.
  - **Cita con especialista.** Para el acceso a especialista debe asistir primero al medico general, quien según su criterio decide si quiere la remisión correspondiente. Una vez haya sido remitido, solicite la cita.
  - **Si solicita hospitalizacion, cirugia y /o ayuda diagnosticas.** En caso de requerir estos servicios, previa remisión por el medico tratante, estos serán prestados a través de la red de prestadores de servicios de la EPS. En su IPS le informaran 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 no 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 esta 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 carne. 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 procedimiento a seguir y el lugar a donde 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 debe poseer 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 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, programas de promoción de salud y prevención de la enfermedad, a los cuales usted podrá acceder en su IPS de I 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).

- Detención de alteraciones del recién nacido.
- Detención de alteraciones del joven.
- Detención de alteraciones del adulto.
- Prevención de cáncer de cuello uterino (toman 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 red 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 de bebe 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 perdida de carne.** Si usted perdió su carne de afiliación a la EPS, debe dirigirse a nuestras oficinas y solicitarlo. Allí 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 documentales 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 al usuario para su autorización en donde será liquidada y entregada in mediatamente 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 nacido, hijos de beneficiarios diferentes al cónyuge solo puede ser afiliados en calidad de beneficiarios diferentes al cónyuge solo pueden 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 afiliar al compañero (a) permanente (siempre y cuando hayan convivido juntos más de 2 años). Para la afiliación debe hacer una novedad de inclusión de beneficiario y adjuntar declaración juramentada de en formato de 2 años o mas 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 el. 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 correspondientes 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 calidades 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.
- Original o fotocopia del registro civil de matrimonio.
- Declaración juramentada en la cual se manifiesta que la convivencia es igual o superior a 2 años.

- 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 medico tratante y convalido 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 del registro civil de adopción.
- Estos documentos deben ser entregados en cualquier oficina de la EPS o al asesor comercial.

Recuerde que es su obligación informarnos todas las novedades que afectan o modifican la composición de su grupo familiar tales como fallecimiento, discapacidad perdida de la calidad de estudiante, independencia económica, cumplimiento de la 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 perdida de antigüedad en el sistema.

## **12.3 PARTE III**

### **12.3.1 Afiliación a la EPS.**

- **Quienes pueden ser beneficiarios en el régimen contributivo.** Pueden ser beneficiarios aquellas personas que se encuentren 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 dependan 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 dependan 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.

- **Pérdida 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 vínculo9 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 ala 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 beneficiarios 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 pérdida 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.

**Nota:** 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.

### **12.3.2 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 al fecha de solicitud del traslado.
- En el evento que al usuario se le niegue el servicio mientras está en el proceso de definición, debe anexar certificación de la otra EPS, especificando que es valida para aclarar multiafiliación.

## **12.4 PARTE IV**

### **12.4.1 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 afecten 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 ò CC.
- Actualizar permanente los documentos que acreditan 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 consaguinidad.
- Pagar 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 ley como un empleador, debe cotizar como independiente.

### **13. RECOLECCIÓN Y ORDENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El análisis integrado de la institución SALUDCOOP EPS Sede Tumaco y la situación actual conlleva a la formulación de lo que debe ser la calidad en la prestación de servicios a nuestros usuarios.

Dentro de este análisis se involucra la participación de todo el talento humano de la EPS y usuarios quienes de sus perfiles deben aportar ideas respecto al mejoramiento continuo para prestar un buen servicio a nuestros usuarios de la sede.

#### **13.1 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL DE SALUDCOOP EPS SEDE TUMACO**

**Figura 2 Entrada principal de Saludcoop E.P.S.**



En la zona norte de la ciudad de Tumaco – Nariño se localiza geográficamente la EPS SALUDCOOP. los usuarios de esta institución son de todos los estratos sociales con diferentes razas y edades, dedicados principalmente a actividades que les proveen una economía de subsistencia.

El proyecto presentado tiene como centro de ubicación el Municipio de Tumaco, en el centro, Avenida los Estudiantes vía al Morro, Tumaco se encuentra localizado a los 2° 48`24” de latitud Norte y 78° 47`53” de longitud al oeste de Greenwich. Su altura sobre el nivel del mar es de 2 metros y su temperatura es de 28° centígrados. Tiene una precipitación medual anual de 2.531 mm. y dista de Pasto 304 Km, su área municipal es de 3.760 Km. y limita por el Norte con el Océano Pacífico y Francisco Pizarro (Salahonda); por el Oriente con Roberto

Payan (San José); por el sur con la República de Ecuador, y por el Occidente con el Océano Pacífico.

Por su posición geográfica se convierte en el único puerto del Departamento y el de mayor potencialidad para el pacífico Colombiano, dado su carácter de zona fronteriza con el Ecuador por vía marítima y terrestre; y por poseer además, una reciente carretera que lo comunica con el centro del Departamento y el interior del País.

Las actividades productivas de esta región se relacionan con el aprovechamiento de los Recursos Naturales, especialmente de la madera y la minería, le siguen en importancia la pesca, la agricultura, la agroindustria y la ganadería. Hay que diferenciar las actividades productivas de corte semi-industrial de las actividades ejecutadas por el común de la población, las cuales no generan acumulación de capital como las primeras.

**13.1.1 Análisis Situacional Interno.** Saludcoop EPS sede Tumaco esta bajo la influencia de tres áreas principales quienes determinan y encausan su funcionamiento de una parte el área administrativa quien se encarga de dirigir los procesos, el área comercial es la que capta los usuarios y el área operativa la encargada de la atención medica, odontológica, procedimiento en curaciones, laboratorio, y farmacia.

**Figura 3 Sala de espera usuarios de Saludcoop E.P.S. Tumaco**



En la actualidad SALUDCOOP EPS afronta diversos problemas que involucran a todas las tres áreas anteriormente mencionadas por la falta de capacitación en la calidad de la prestación del servicio y relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Se está concientizando a todo el talento humano de la E.P.S. Saludcoop sede Tumaco lo siguiente: “Las empresas que pelean con los clientes, siempre pierden. Los usuarios, los clientes de las organizaciones no necesitan un peleador sino un solucionador”. Nos recuerda que solo sobrevivirán en Colombia y en el mundo las empresas que mantengan clientes habituales y que por otra parte, cuenta entre 5 a 10 veces mas atraer un cliente nuevo que mantener uno habitual.

**13.1.2 Análisis Situacional Externo.** El entorno externo de SALUDCOOP EPS Sede Tumaco esta constituido por usuarios de todos los estratos sociales con diferentes razas y edades dedicadas principalmente a actividades que les proveen una economía de subsistencia provenientes de las zonas urbana y rural.

SALUDCOOP EPS presenta unas amenazas institucionales dedicadas a la misma actividad económica “prestación de servicios de salud” donde SALUDCOOP debe fortalecerse cada día mas en la calidad de servicios que presta.

La ubicación geográfica de SALUDCOOP EPS sede Tumaco en esta zona es fuente de grandes oportunidades, por su ubicación central y de fácil acceso al transporte en bus urbano, taxi u otros medios vehiculares.

## **14. ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para el ordenamiento y procesamiento de esta información de este trabajo de grado tomamos como herramienta principal las encuestas realizadas a los usuarios y como complemento a la investigación el buzón de quejas y reclamos de Saludcoop EPS Seccional Tumaco de las cuales se hizo el respectivo análisis y se plantearon las posibles soluciones para lograr un servicio de excelente calidad enfocado al usuario.

### **14.1 NUESTROS USUARIOS**

Son personas, empresas o entidades que compran y utilizan nuestros servicios, que los necesitan y están dispuestos a pagar por ellos, lo que realmente vale. Son personas que buscan asesorías, conocimientos, confianza y un mejor uso de lo que compra. Un usuario es un amigo potencial que busca un buen servicio en que confiar y un amigo al cual confiarle sus necesidades. Es un buscador de soluciones y satisfacciones.

Se está capacitando al personal sobre un servicio de excelente calidad. Un servicio es de excelente calidad, cuando la atención es amable y cálida, cuando nuestro usuario no es abandonado y se le resuelve sus inquietudes y sus problemas, se le da un servicio con excelencia; estos usuarios también cuentan sus gratas experiencias y ayudan a vender a su empresa. “Resolver los problemas a nuestros usuarios es como colocar avisos de media página en los periódicos”.

Cuando a nuestros usuarios se les resuelve un problema, más o menos en el 95% de los casos, nos dará una nueva oportunidad. Si el problema no se le resuelve, no vuelve. Y buscará desprestigiar a la empresa cada vez que tenga la oportunidad. Definitivamente el usuario es el aviso del negocio. Es el aviso de la empresa.

Para vender un servicio de excelente calidad los asesores y colaboradores deben estar atentos a las comparaciones que el usuario hace de sus expectativas en relación con el servicio y la atención, ya que se considera un factor determinante.

Tal vez el mejor sistema de mercadeo y de ventas que existe es el boca a boca. Y ese medio de comunicación lo manejamos nosotros. Las personas hablan bien de las entidades o de los servicios que satisfacen sus expectativas. Y muchas otras personas llegan a comprar, a suscribirse, a afiliarse.

Se está haciendo conocer a los colaboradores de la E.P.S. Saludcoop sede Tumaco sobre la importancia de tener éxito en la vida. Se necesita pasión y

método, pasión es ganas, amor por lo que sea hace; y método es técnica, es conocimiento. Pasión y método es lo que esperan nuestros usuarios hoy en día.

Se capacitó al talento humano sobre algunos pasos claves e importantes que deben tener en cuenta en la atención al usuario.

- Un servicio es bueno cuando el usuario lo percibe como bueno. Los momentos de verdad, cuando el usuario está frente a los empleados de una organización, pueden ser positivos o negativos. En ellos es imperiosa la amabilidad, la cortesía, las ganas de ayudar al usuario, solucionándoles sus necesidades de la mejor manera y en el menor tiempo posible.
- No estamos exentos de que nuestros usuarios presenten quejas de nuestros servicios. Lo que debemos hacer con ellas es respetarlas, acogerlas, analizarlas, solucionar los problemas y procurar que no se vuelvan a repetir. El peor usuario es el que no se queja, porque no vuelve y sale a hablar mal de la organización.
  - **“Definitivamente el usuario es el aviso del negocio. Es el aviso de la empresa”**
- Nuestros usuarios tienen todo el derecho a quejarse y a recibir respuestas positivas. En la recepción de esas quejas debe haber tolerancia, máxime

**Figura 4. Auxiliares de citas atendiendo a los usuarios de Saludcoop E.P.S. Tumaco**





Cuando se trata de entidades como el grupo empresarial SaludCoop, donde se trabaja con algo tan profundamente sensible y delicado como la salud y la vida. Siempre hay que procurar soluciones y satisfacción para los usuarios.

Esto es lo que debe hacer el personal del servicio al cliente o todo el personal de una empresa cuando el usuario se queje:

- Hay que escuchar con mucho cuidado y demostrando verdadero interés y respeto por nuestro usuario.
- Trate de entender a esa persona que se queja.
- Formule preguntas para profundizar en la situación y tratar de entender plenamente que fue lo que pasó.
- Valide con el usuario la queja, es decir, repita lo que al él le molesta.
- Busque con real interés la solución. Servicio al usuario es sonreír, pero al mismo tiempo, solucionar. Y, entre más rápido, mejor. Usted debe plantear al usuario las posibles soluciones.
- Preséntele disculpas al usuario. No busque evasivas, sino soluciones, no le eche la culpa a los demás. El usuario no quiere saber quien falló sino cual es la solución y cuando se le va a dar.
- Resuelva el problema sin enredar las cosas. Adopte medidas fáciles y rápidas.
- Tome todas las medidas para que este mismo problema no se vuelva a presentar.
- verifique si el usuario realmente quedó satisfecho con las soluciones que usted buscó y aplicó.

Todo estos pasos están siendo aplicados por el personal de las diferentes áreas sin excepción, ya que de manera directa y indirecta tiene trato con nuestros usuarios de la E.P.S. Saludcoop Tumaco.

▪ **Un usuario es fiel a una organización, hasta cuando encuentra algo mejor**

- Un usuario es fiel a su organización, hasta cuando encuentra algo mejor. La fidelidad, no existe. Es por eso imprescindible consignar en la cuenta emocional de los usuarios, para que no nos abandonen.

Uno consigna en la cuenta emocional de un usuario, cuando los recibe bien, cuando los atiende bien, cuando se pone en sus zapatos, cuando los trata con cortesía, cuando los llama, cuando realmente se muestra sinceramente interesado en lo que le pasa.

#### **14.2 SENTIDO DE PERTENENCIA Y ORGULLO DE LOS COLABORADORES POR PERTENECER A LA E.P.S. SALUDCOOP**

**Figura 5. Enfermeras y auxiliar de citas trabajando con amor**



- La E.P.S. Saludcoop debe ser imprescindible para los usuarios cuando uno vende un servicio, debe casi generar la imposibilidad de que lo cambie. Para nuestro usuario debe ser un gran problema, un problema inmenso, tener que cambiarlo a uno. Y así es mucho más difícil que lo cambie.

Esto se logra cuando se le da un buen servicio, cuando atiende sus necesidades, cuando satisface y supera sus expectativas y hasta sus caprichos.

- Uno prefiere ir a donde mejor lo tratan. Uno va al banco que mejor lo trata, a la peluquería que mejor lo trata, al médico que mejor lo trata, a donde la novia que mejor lo trata. El trato viene a ser una herramienta absolutamente poderosa para competir.

Hoy nuestros usuarios no solamente están comprando servicios, que, por lo demás, cada vez son más parecidos. Hoy compran calidad de servicio y valor agregado. Y quien ofrezca esto se quedará con los usuarios.

▪ **Uno no puede ofrecer un servicio en el que no cree. Debe hablar con orgullo y con seguridad sobre su organización E.P.S. Saludcoop sede Tumaco**

• Otro aspecto fundamental en servicios es el sentido de pertenencia y orgullo de los colaboradores por pertenecer a la E.P.S. Saludcoop sede Tumaco, sino están orgullosos, nunca darán lo mejor de sí mismos. Uno no puede ofrecer servicios en los que no cree. Debe hablar con orgullo y con seguridad sobre su empresa y sus servicios. Un Asesor no debe hacer nada que despierte sospechas en la mente del usuario o que genere dudas.

• Es importante que los asesores y colaboradores de la E.P.S. Saludcoop sede Tumaco conozcan la importancia de satisfacer las expectativas y necesidades del usuario por que es mejor evitar que un usuario se vaya a que la empresa gaste millones y millones de pesos en conseguir nuevos clientes, y no hacen mucho para evitar que sus clientes actuales se vayan.

▪ **Muchos usuarios se van de la E.P.S. Saludcoop sede Tumaco, no porque haya servicios más económicos, sino por culpa del mal servicio**

• Otras razones por las que podemos perder usuarios pueden ser, porque se les incumple o se les vende más de lo que necesitan. Jamás vacune a sus usuarios. Una venta es una relación de éxito donde el comprador y el vendedor salen ganando. Cuando usted le prometa algo a un usuario, hágalo. Y entre más pronto, mejor. Muchas veces resulta necesario escribir aquellos compromisos que se asumen con los usuarios para asegurarse de que se les cumplirá. Jamás le mienta ni incumpla al usuario.

• En el último tiempo se ha vuelto más complicado trabajar en entidades de servicio, porque los usuarios cada día exigen más y mejores condiciones, lo que muchas veces nos lleva a valernos de herramientas que no resultan viable como el hablar mal de la competencia, y pienso que jamás se debe hacer, destaque las virtudes de sus servicios y que el usuario escoja. Eso sí, los grandes vendedores conocen perfectamente a su competencia y la respetan, pero nunca hablan mal de ella. Y, desde luego, conocen profundamente su organización, sus procedimientos, y es en este conocimiento en el que fundamentan sus ventas y la interacción con los usuarios.

▪ **No hay que temerle a la competencia, sino a nuestra propia incompetencia**

- Muchas veces hablamos del departamento de servicio al usuario y pienso que toda la empresa debe ser el departamento de servicio al usuario. Una cadena es tan fuerte como el más débil de sus eslabones. Si seis personas con las cuales el usuario tuvo contacto le dieron un buen servicio, y una sola tuvo una mala actitud frente a él se pierde todo lo bueno que se hizo antes, de ahí la importancia de involucrar a todas las personas de la organización en la cadena del servicio por mínimo que sea el contacto que se tenga con el usuario.

Teniendo en cuenta las diferentes quejas y reclamos de los usuarios con respecto al talento humano de la E.P.S. Saludcoop sede Tumaco se elaboró un manual de calidad humana- servicio con excelencia para todo el personal de esta organización ya que directa o indirectamente entran en contacto con el usuario, lo cual contribuye a prestar un servicio con excelente calidad.

## **15. MANUAL CALIDAD HUMANA – SERVICIO CON EXCELENCIA**

Cada colaborador debe tener las siguientes características, para trabajar en La E.P.S. Saludcoop sede Tumaco, es fundamental que:

- No se vivan quejando
- Sean personas positivas, que no vivan amargadas hablando de dificultades.
- Personas que no caigan en la comodidad de la rutina.
- Colaboradores que puedan trabajar bajo presión.
- Personas que no vivan diciendo: “No se puede”.
- Personas que no piensen todo el día en precios más bajos o en descuentos.
- Personas con entusiasmo, gente que pueda trabajar intensamente.
- Personas que no pierdan el tiempo en actividades o en discusiones inútiles, que no aportan nada.
- Personas que entiendan de una vez por todas que, la mayoría de las veces, la mejor manera de ganar una discusión es evitándola.
- personas seguras de Saludcoop y de sus servicios, que respeten a la competencia, pero que no le teman, no hay que temerle a la competencia sino a nuestra propia incompetencia.
- Personas optimistas y entusiastas. No conozco a nadie que haya logrado tener éxito en su proyecto y en su vida siendo permanentemente negativos. Hay que alejarse de la gente negativa, ya que el negativismo se paga más rápido que el positivismo. Hay personas a las que uno les da la mano y lo enferman. Hay otras que se sientan al lado de un cactus y lo secan. Y hay otras que cuando se desmayan, no vuelven en sí, sino en no. este tipo de personas le hacen daño a las organizaciones y sería más barato mandarles el sueldo a la casa.

### **15.1 TODA LA CAPACITACIÓN NO LA PUEDE DAR SALUDCOOP E.P.S.**

- Se necesitan personas que detecten los problemas y los solucionen con creatividad. Creatividad es ver lo mismo que otros ven, y pensar algo distinto.

Asesores que no le mientan al usuario para afiliarlo, ya que después le generan graves problemas a la empresa.

- Colaboradores de Saludcoop que no le teman a los retos. Pienso que el ser humano llega exactamente hasta donde se lo propone. Tanto si usted cree que puede, como si cree que no puede, tiene toda la razón.
- Hoy se necesitan personas que tengan ambiciones.
- Personas con amor y entrega, a quienes les guste capacitarse. Toda la capacitación no la puede dar la Saludcoop. Es responsabilidad de cada uno estar buscando actualización de manera permanente, ordenada y consistente.
- Personas que sean organizadas en su vida laboral, personal y familiar.
- Personas que sean planeadoras natas y que cumplan sus citas. Cuando uno llega a tiempo, llegó tarde. Hay algunas personas que tienen el síndrome de superman, ya que saben que tienen que atravesar la ciudad de lado a lado para cumplir una cita y salen 15 minutos antes.
- Personas que no busquen disculpas y justificaciones a cada momento. Hay muchos que llegan tarde y le echan la culpa al trancón. Si uno sabe que hay trancón lo debe prever y salir con más tiempo.
- Personas que vivan actualizadas sobre los movimientos del mercado.
- Personas que encuentren una solución para cada problema y no un problema para cada solución.
- Personas que aprendan de los errores. Si una persona comete dos veces el mismo error, quiere decir que no aprendió.
- Gente a la que le gusta el trabajo en equipo.
- Empleados con inteligencia y con criterio.
- **Si una persona comete dos veces el mismo error, quiere decir que no aprendió:**
  - Personas honestas en el más alto sentido de la palabra, que tengan coherencia entre lo que piensan, lo que dicen y lo que hacen. Profesionales que no necesiten al jefe cerca cada minuto para funcionar de manera adecuada.

- Personas que se auto controlan y cuyos actos son vigilados, más que por sus jefes, por su propia conciencia. No hay mejor vigilante que la conciencia. La mente siempre tiende a engañarnos, pero la conciencia no se equivoca y siempre hay ese algo que nos dice que eso no está bien, que eso no es honesto, que eso no es transparente, que eso no es justo con el usuario.
- Preferiblemente personas que hagan ejercicio, deporte, ya que por medio de la actividad física se descargan las tensiones y se recuperan energías para las actividades, además de sentirse mucho más saludable.
- Personas con la mente abierta, siempre con entusiasmo y con deseo de aprender.
- Otro aspecto fundamental en el servicio es la oportunidad. Se debe ser puntual en la prestación del servicio (entrega de carné, exámenes médicos, medicamentos, atención médica, asignación de citas, etc.)
- Un asesor profesional, honesto y confiable es aquel que siempre busca nuestro mejor beneficio. Si un asesor de la E.P.S. SaludCoop resuelve las inquietudes, las expectativas y los deseos de nuestros usuarios, seguro que logra su afiliación.
- **Es imperioso que “caiga” bien. La verdad es que el usuario no se afilia con alguien que le cae mal**
- A través del tiempo ha sido evidente la existencia de asesores que trabajan en función de la comisión que pueda ganarse, esto los diferencia de aquellos que actúan y trabajan con compromiso, disciplina, talento, siempre preocupados por su preparación.
- Trabajar en el área comercial de Saludcoop no es fácil, hay que persistir. En las afiliaciones, cada falla nos coloca más cerca del éxito. Vea este enfoque: Supongamos que una persona se gana, digamos 50.000 pesos por cada vez que hace una afiliación del servicio. Y que debe hacer 10 intentos para lograr un cierre. Esto significa, nada más ni nada menos, que por cada **no** que le dijeron, ¡se ganó cinco mil pesos! Puede ser ideal pensar de esta manera. Todos somos asesores, aunque no nos demos cuenta. Es imperioso que “caiga” bien.
- **Y preguntó: ¿No es posible que hagan una capacitación sobre como defendernos del usuario? Esa persona y esa empresa ya deben estar quebradas.**
- Los asesores y el personal de servicio al usuario deben examinar permanentemente cómo están haciendo su trabajo.

- Algo que se tiende a descuidar en la relación de las afiliaciones del servicio es la post-afiliación, por eso es importante tener siempre claro que estamos para actuar cada vez que el usuario nos necesite, aún después de realizada la afiliación.

## 15.2 QUIEN SEA UN LÍDER EN LA ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, SIEMPRE ESTARÁ ENTRE LOS MEJORES

**Figura 6. Auxiliar de farmacia atendiendo alegremente a los usuarios de Saludcoop E.P.S.**



- Es fundamental que todos los colaboradores del grupo empresarial SaludCoop actúen bajo la mentalidad de “DARLO SIEMPRE TODO”. Siempre hay que dar más de lo que esperan de uno. No creo que hayan jefes, gerentes o empresas que presidan de empleados que producen resultados, cuantitativos o cualitativos. Y por otra parte, es importante hacer las cosas no por satisfacer a otros, por impresionar a otros, sino por impresionarse a así mismo. No hay nada como la satisfacción del deber cumplido.
- La presentación personal de todos los colaboradores de una compañía es absolutamente vital. A usted antes de oírlo, lo ven. Y, muchas veces, usted no ha comenzado a hablar y la gente ya lo ha descalificado. Su presentación personal debe ser impecable. Usted debe lucir limpio y ordenado. Recuerde que nunca se tiene una segunda oportunidad para generar una primera impresión.



- Usted debe saber todo sobre sus usuarios. Entre más sepa, mejor. Al saber cuales son sus expectativas, sus necesidades, sus gustos, la manera como le gusta que le presten el servicio, todo será más fácil.

- **Recuerde que un paraguas no se hizo únicamente para el primer aguacero, es mejor generar una relación de largo plazo, que la afiliación del momento**

- Hay asesores y personas de servicios que discriminan usuarios, estas personas deberían dedicarse a otra cosa. Nadie debe ser discriminado por su apariencia física, por su raza, por su religión. Uno nunca sabe que quien será un mejor usuario. Sentimos gran tristeza cuando en una E.P.S. dicen sobre un usuario que no tiene “pinta” de afiliarse: “Vaya lo atiende usted”. Es importante tener en cuenta que aún cuando esa persona no se afilie al servicio, de todas formas merece consideración y respeto. Una persona que no se afilia nos puede remitir a otros interesados, pero solo lo hará si ha sido tratado con consideración y respeto.

### **15.3 LAS AFILIACIONES Y EL SERVICIO A LOS USUARIOS, DEFINITIVAMENTE SON CRUCIALES**

- Aprenda de los usuarios. En lo posible, llame al usuario por su nombre. Nunca engañe a un cliente. Recuerde que un paraguas no se hizo únicamente para el primer aguacero. Es mejor generar una relación de largo plazo, que la venta del momento. Un cliente satisfecho con un producto o con la forma como le prestan un servicio, siempre, siempre, y por siempre traerá más usuarios; no se queje ni critique; sino se siente bien, trabaje todo el tiempo por sacar de su mente pensamientos negativos discipline su mente para que tenga la mayor parte del tiempo pensamientos positivos.

- Jamás envidie a nadie. La envidia no come más que de su propio corazón; aquellas personas que miran el proceso de una afiliación, también puede afiliar; aprenda de otros asesores o de otras personas de servicio al usuario con más encanto o experiencia, fíjese en como ganan la atención de sus usuarios e imítelos; enfóquese en todo lo bueno de las cosas. Imagine que todas las personas que se acercan a usted van a buscar una asesoría; comparta con los demás muchas cosas buenas y deje para usted solo sus problemas; haga cada presentación de afiliación y efectúe cada atención al usuario como si fuera la primera que realiza. Recuerde que ese posible usuario lo escucha por primera vez, aun cuando usted haya hecho esa presentación centenares de veces.

- En el mercado existen empresas, personas del servicio al cliente o vendedores que no facilitan las cosas, a un posible cliente a los usuarios actuales hay que ahorrarles molestias, gastos, dificultades. Una gerente de venta de un periódico

me decía un día: “Estamos ordenando muy bien la cosas en este departamento de ventas, que la verdad estaba hecho un caos. Lo que había era una cantidad de clientes queriendo comprar y una cantidad de empleados que trataban de impedirselo”.<sup>1</sup> Es imperioso ofrecer sus productos o atender a la gente con emoción, facilitando las cosas.

- Igualmente hay personas de contacto con el usuario y asesores que utilizan lenguaje técnico con usuarios que no entienden, el mensaje no es lo que uno dice sino lo que el otro entiende. Los términos técnicos no se deberían utilizar, si es imprescindible utilizarlos, hay que explicarlos, jamás comunique, jamás hable para que lo admiren, sino para que lo entiendan. Hable claro y con deseos de servir, es imperioso que usted se gane la confianza de sus usuarios actuales. Sea agradable, piense siempre, por otra parte, que ese posible usuario se afiliará.
- Esté siempre actualizado. No se robotice. Intente cerrar las afiliaciones con todos los usuarios con los que tenga contacto. Tenga buenos modales cuando esté atendiendo a los usuarios. Adáptese a cada usuario, tanto como esté asesorando como esté ofreciendo ayuda y servicio. Estar preparado le dará más confianza.

#### 15.4 EL ARTE DE PRESTAR UN BUEN SERVICIO

**Figura 7. Auxiliar de servicio al cliente prestando atención con amabilidad a los usuarios de Saludcoop**



---

<sup>1</sup> MORALES, Pedro. Calidad Total, Mejoramiento Continuo. [en línea]. [Bogotá, Colombia]. 2004. [citado feb., 2005] disponible en Internet : <URL : <http://WWW.MONOGRAFIAS.Com>>.

- Trate a las personas como usted desearía ser tratado. Por ejemplo, una persona de afán lo que más desea es que lo atiendan de afán.
- Reciba a la persona con una cara amable, como dice un colega, una cara amable genera de inmediato buena impresión y empatía.
- Cuando un usuario formula un reclamo, usted no debe tomar a título personal esa agresión, no debe echarle la culpa a otra persona o a la E.P.S. Saludcoop , sino que debe apersonarse de la situación y entrar a resolver el problema. Pero, para resolverlo, hay que escuchar atentamente al usuario. Y nunca hay que iniciar una pelea con el usuario.
- **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”**
- Todo colaborador debe mirar a los usuarios cuando llegan, Incluso, usted puede estar hablando por teléfono y puede atender a alguien que apenas llega, simplemente con mirarlo y sonreír. El usuario piensa: “Ya me vio y ahora me atiende”. Algo que molesta mucho a un usuario es que lo ignoren. Esté pendiente de saludar, de ofrecer ayuda y de solucionar las inquietudes de su usuario. Sirva con gusto.
- Cuando esté atendiendo a un usuario, esté pendiente de ese usuario y no de 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.
- Se debe tener en cuenta que de 10 atenciones buenas y una mala, la mala hace olvidar muy rápido las buenas. Cuando nosotros estamos atendiendo al usuario no le estamos haciendo un favor; el nos hace el favor de darnos la oportunidad de atenderlo.
- No es verdad que el usuario siempre tiene la razón. Muchas veces la razón la tiene el asesor. Pero el usuario siempre está primero.
- **A mi los usuarios que me dan miedo son esos que se ponen bravos, no dicen nada y se van**
- Los usuarios que se quejan son 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 está dando la oportunidad de recuperarlo.

- Si usted no atiende bien a sus usuarios, hay muchas empresas interesadas en quitarles sus usuarios y atenderlos mejor

Figura 8. Buena atención médica



- Atienda y actúe con ganas. Cuando uno actúa con ganas gana.
- Solo hay comunicación efectiva cuando hay comunicación afectiva. Es decir, hay que sentir afecto o, por lo menos respetar a la gente.
- Debemos tener usuarios satisfechos que siempre quieran regresar. Ese es nuestro mejor negocio.
- No hay usuarios fieles. El ser humano está satisfecho con lo que le dan, hasta cuando le muestren algo mejor.
- En la actualidad en SALUDCOOP se planea de afuera hacia dentro. Por eso es imperiosos conocer las necesidades, los gustos, los deseos, las aspiraciones de los usuarios y de los posibles usuarios.

- Normalmente, los usuarios solo ven las fallas. Pero, francamente, pagan por un servicio y están en todo su derecho a exigir que sea excelente.
- Nuestro servicio solo es bueno cuando así lo califica quien lo recibe. Es por eso vital realizar auditorías para establecer como se están sintiendo los usuarios con nuestros servicios, con nuestra atención personal y telefónicamente; es imperioso saber cuales son sus gustos, sus necesidades, sus expectativas. Y hay que actuar en consecuencia. Una de las más graves impuntualidades es llegarle tarde a quienes nos están necesitando, y esto es especialmente cierto en entidades donde se trabaja con la salud y hasta con la vida de las personas.
- 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.
- **Si SALUDCOOP sede Tumaco está dando utilidades, duplique el presupuesto de capacitación. Pero si está dando perdidas cuadruplíquelos**

**Figura 9. Asesores de Saludcoop afiliado a usuarios**



- Cuando tratamos mal a nuestros usuarios, estamos realizando un trabajo maravilloso pero para la competencia.
- Para prestar un servicio se necesita aptitud y actitud, se necesita gente realmente comprometida.
- Debemos crear cuantos valores agregados podamos.
- 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 usuario más de lo que realmente necesita. Aclare las dudas de los usuarios.
- **Elogie en público y llame la atención de sus subalternos o compañeros en privado**

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 mal de nadie ni se mezcle en chismes ni comentarios de pasillos. 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 conversión es esta: “No comparto su idea, pero lo respeto”.
- Cuando se equivoque acéptelo.
- Hable de sus errores o defectos antes de hablar de los demás.
- Esté siempre dispuesto a ayudar.
- **Sea amistoso. Hay que hacer el mismo esfuerzo para pasarla bien que para pasarla mal. pásela bien**
- 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 todo lo malo es un castigo. El ser humano crece del éxito y también de los momentos adversos.
- Sea puntual. Jamás piense que será más importante por hacer esperar a las personas.
- Siéntase orgulloso de esta gran empresa en la cual trabaja: Grupo Empresarial SaludCoop.

### 15.5 CORTESÍA TELEFÓNICA

**Figura 10. Auxiliar de citas respondiendo llamadas telefónicas de usuarios de Saludcoop**



Muchas veces pensamos que al hablar de servicio con calidad nos referimos solo a aquellos momentos en los que el usuario esta frente a frente con alguna persona de la empresa, y olvidamos que también se hace fundamental prestar un excelente servicio cuando tenemos a los usuarios en la línea telefónica. Por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

▪ **De el mejor trato posible, y recibirá lo mismo**

- Sea amistoso antes de saber quien llama. Se esta forma le dará un buen servicio al gerente, pero también se lo dará al usuario, quien es más importante que el propio gerente.

- Sea eficiente, pero amable.

- Quien llama lo tratará a usted como usted lo trata a él. De el mejor trato posible y recibirá lo mismo.

- Use siempre palabras amortiguadoras. “Buenos días, “buenas tardes”, “Buenas noches”.

▪ **Siempre que haya una negativa, debe haber una alternativa: “No está don Carlos, pero está don Arturo. ¿En que le podemos ayudar?”**

- El saludo recomendado sería “SaludCoop, buenos días, habla Jorge Gallon.

- Jamás diga: “No está” o: “Salió a almorzar”. Preséntese, diga quien es usted y que hace, ofrezca ayuda. Se pierden muchos negocios, imagen y usuarios cuando una persona se limita a decir: “No está” y cuelga. Siempre que haya una negativa, debe haber una alternativa siempre sea amable y no se muestre acelerado con el usuario.

- Pregúntele a quien llama si puede esperar. Cuando uno decide que si desea esperar, espera con más tranquilidad.

- Recuerde que quien llama airado no está furioso con usted, sino con la situación. No tome a titulo personal una agresión. Póngase en los zapatos del usuario y solucione el problema.

- Si toma un mensaje, entréguelo lo más completo que se pueda. Siempre anote en el mensaje los teléfonos de quien llamó.

- El saludo y la despedida son altamente importantes. Despedida con frases como: “Mil gracias por llamar”, “Fue un placer servirle”; “Esperamos que nos llame pronto”; “Que tenga un feliz día”.

▪ **Analice el ánimo de su interlocutor y nunca se ponga a pelear con el usuario**

- En lo posible, repita el mensaje y el número telefónico a quien ha llamado. Sea cálido con el usuario. Escuche con atención.



- La mejor manera de suavizar la voz, es sonreír. Si usted sonríe el usuario lo notará.
- Al transferir una llamada, explique a quien va a pasar y porque razón transfiere la comunicación. Adicionalmente cuénteles a quien recibe la llamada el motivo, de tal forma que el usuario no tenga que repetir su historia a todo el que le conteste.
- Hable claro. Hable con ganas. Hable con seguridad. Oriente.
- No tutee a quien llama, mucho menos si se trata de un usuario.
- No dejar que un teléfono suene más de tres veces.
- Nunca conteste el teléfono mientras mastica chicle o coma. Estos ruidos son supremamente molestos.
- Concéntrese en la llamada. Quien llama está primero que el teclado y el papeleo.
- Repita el mensaje escuchado. Sonría con la voz. Analice el estado de ánimo de su interlocutor y nunca se ponga a pelear con el usuario.
- **Un teléfono ocupado puede significar un usuario o una oportunidad de servicio perdido**
- Las empresas que pelean con sus usuarios siempre pierden. Nunca olvide que cuesta cinco y hasta diez veces más atraer un usuario nuevo que mantener uno habitual.
- Tenga siempre a mano papel y lápiz para anotar datos.
- Utilice siempre palabras mágicas, positivas: maravilloso, excelente, extraordinario de acuerdo.
- Su principal objetivo debe ser la satisfacción de quien llama.
- Los usuarios requieren rapidez. No quieren oír música por largos minutos.
- Debemos dar información precisa y evitar el rebote burocrático.
- En lo posible, no haga llamadas personales. Un teléfono ocupado puede significar un usuario o una posibilidad de servicio perdido.

- El teléfono distorsiona el tiempo. A uno le parece una eternidad. Debe haber agilidad.
- Cuando se compromete a devolver una llamada, hágalo, aún cuando no haya podido resolver favorablemente un planteamiento del usuario.
- Los usuarios quieren que los escuchen. Quieren que se conozcan sus necesidades; quieren que les den soluciones, que les resuelvan sus dificultades. El usuario quiere que se le valore. Y se le valora cuando se le da servicio.
- Toda colaborador que contesta el teléfono, representa a Saludcoop sede Tumaco. Asuma el cien por ciento de la responsabilidad de una llamada. La atención telefónica es un trabajo en equipo. Si usted no atiende bien a un usuario, lo puede perder.
- Esté preparado. Tenga papel y lápiz. Usted no puede llamar a un usuario y luego decirle que espere hasta que entre al sistema o mientras busca un papel o un lápiz. Siempre tenga sobre su escritorio libreta y lápiz o esferos.
- **El afiliado no puede verlo, pero espera lo mejor de usted. Esté concentrado o se pueden perder usuarios**
- Haga un esfuerzo por escuchar atentamente a quien habla. Quien escucha con eficacia da respuestas eficaces.
- Nunca responda a un usuario: “No se”. Su trabajo, justamente es averiguarlo. Trabaje por saber todo cuanto pueda sobre su puesto de trabajo y Saludcoop.
- El usuario percibe si usted tiene ganas de ayudarlo. A través de la voz pasa la personalidad. Hay que tener siempre una buena actitud, autoestima, sentimientos, deseos de ayudar, etc.
- No suene apresurado. Esto ahuyenta al usuario.

## **15.6 ENTRE UN USUARIO, UN JEFE O UN COMPAÑERO DE TRABAJO, PRIMERO ESTÁ EL USUARIO**

**Figura 11. Usuarios en sala de espera para recibir el servicio en Saludcoop E.P.S. Tumaco**



- Jamás se pierde el tiempo con un usuario. Los usuarios son la razón de ser de las empresas.
- Simpatice con el usuario molesto.
- En lo posible, no use palabras técnicas. La jerga de la compañía debe quedarse en la compañía. Evite errores y fallas de comunicación, por usar la jerga. No use lenguaje militar con los civiles.
- Jamás permita que una experiencia negativa interior afecte una nueva llamada.

#### **15.6.1 Recomendaciones para este caso**

- Deje que el teléfono suene una vez más.
- Haga un par de reparaciones profundas
- Sonría al contestar.
- **Renueve su entusiasmo permanentemente y dedíquese a ser un comerciante amigable, un profesional cordial. Un servidor de los usuarios amable y cálido**

- Si está enojado con Pedro no se lo cobre a Juan. Es injusto y contraproducente.
- Sin usuarios no hay empresas. Quienes llaman son sus amigos. ¡Son sus amigos comerciales! Renueve su entusiasmo permanentemente y dedíquese a ser un comerciante amable, un profesional cordial, un servidor de los usuarios amable y cálido.

▪ **Frases que puede utilizar para concluir:**

- “Gracias por llamar”
- “Fue un placer servirle”
- “Apreciamos que nos llame”
- “Fue un placer hablar con usted”
- “Que tenga feliz día”

Este tipo de frases son muy gratas y hacen que la persona desee llamar de nuevo.

**15.7 DE LA FORMA COMO DESARROLLE SU TRABAJO. DEPENDE EN GRAN PARTE LA IMAGEN DEL USUARIO SOBRE NUESTROS SERVICIOS**

**Figura 12. Atención ordenada y amable por auxiliar de servicio al cliente**



- Si un usuario o paciente le habla muy rápido, no pierda la paciencia. Cuando le den un respiro diga algo así: “Perdone.le ruego el favor de hablarme un poco más despacio; deseo tomar perfectamente su mensaje, para colaborarle de la mejor manera posible”.
- La recepcionista es nuestra representante, es una ficha supremamente importante en una empresa. Concéntrese en se positiva, profesional y agradable. De la forma como desarrolle su trabajo, depende en gran parte la imagen del usuario sobre nuestros servicios. Recuerde que usted es el primer contacto que tiene un nuevo cliente con la empresa.
- Conozca su empresa y su trabajo, para que los usuarios no reboten de teléfono en teléfono. Si usted se esfuerza puede averiguar lo que el usuario quiere. Y darle la información, o pasar la llamada a quien la tenga.
- Cuando alguien llame para pedir información, pregunte si puede esperar. Informe la manera en que usted debe buscar la información, es decir, déle un indicio de lo que hará. Y, cuando vuelva al teléfono, diga: “Gracias por esperar”, y suministre la información.
- Tampoco mastique chicle cuando realiza una exposición frente a un grupo o en los momentos de verdad, cuando está frente a frente con el usuario.
- **Tome notas. Es mejor un lápiz chiquito que una memoria grande**
- Causar una buena primera impresión es muy importante, y dejar una buena impresión final, también es vital. Con su despedida, no deje al usuario la sensación de que lo abandona con descuido, que no es importante y que usted no le interesó. Puede terminar indicando: “Me encargaré de dar su mensaje. Gracias por llamar y que tenga un buen día”.

## **15.8 ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO**

El tiempo es uno de aquellos recursos que el hombre no puede recuperar, y que probablemente si no se maneja de manera adecuada puede darle un rumbo hacia la mediocridad en nuestras vidas, nos puede generar sentimientos de insatisfacción pues tal vez sin darnos cuenta descuidamos algunos aspectos de vital importancia en nuestro desarrollo y realización personal, por eso y con el fin de ser personas felices, íntegras y productivas debemos tener una adecuada administración de nuestro tiempo.

Este puede considerarse como otro rasgo del perfil de los colaboradores del grupo Empresarial de SaludCoop sede Tumaco, por lo tanto ahondaremos un poco en él.

Está demostrado que las personas más ordenadas, los planeadores quines saben diferenciar entre lo importante y lo urgente, tienen más éxito en las tareas que desarrollan.

▪ **Una hora de tiempo**

- Papi, cuánto ganas por hora?
- No me molestes que estoy ocupado, responde el papá con dureza.
- Papá, por favor, solo dime ¿Cuánto ganas por hora?.
- Dos mil pesos, responde el papá con menos severidad.
- Papá ¿Me podrías prestar cuatrocientos pesos?
- Vete a dormir y no me canses, dice el papá encolerizado. Cae la noche. El papá medita y se siente culpable, va al cuarto del pequeño y le dice en voz baja:
  - Aquí tienes el dinero que me pediste.
  - El niño le da las gracias, mete su manita bajo la almohada y saca unos billetes.
  - Ahora ya complete el dinero. Papi me podrías vender una hora de tu tiempo?

Es maravilloso dedicar tiempo a los hijos. Ese que dedicamos a cosas menos importantes o tal vez a cosas nocivas.

▪ **Al descubrir cuales son los “ladrones” más comunes de nuestras horas, los podremos combatir**

Un mal manejo de tiempo, desde luego, afecta la prestación del servicio al usuario y el logro de nuestros más importantes objetivos en la vida. Hay que saber que está pasando con nuestro tiempo. Al descubrir cuales son los “ladrones” más comunes de nuestras horas, los podremos combatir. Veamos estas interesantes reflexiones sobre el manejo del tiempo.

▪ **Un mal manejo del tiempo desde luego afecta la prestación del servicio al usuario**

Regularmente dejamos pasar el tiempo o nos lo dejamos robar. Miremos los ladrones más comunes:

- Ausencia de metas y objetivos que valgan la pena o ausencia de un plan de vida.
- Falta de identificación de valores, principios, creencias que gobiernen la vida de cada uno.
- Ausencia de planeación y prioridades; falta de dividir muy bien el día, de acuerdo con su trabajo.
- Falta de autodisciplina.
- Ineficacia.
- Indecisión (posponer las cosas).
- Irresponsabilidad personal, familiar y laboral.
- Exceso de comunicaciones “chismes”
- No apuntar los compromisos adquiridos.
- Información incompleta o aplazada.
- Exageración de los detalles o “perfeccionismo”
- Falta de organización en el escritorio o en el área de trabajo.
- Exceso de compromisos.
- Interrupciones telefónicas y del personal de oficina. Visitantes inesperados.
- Personal sin capacitación y mediocre.
- Sociabilidad exagerada.
- Impuntualidad o incumplimiento de citas.
- Estrés, fatiga, tensión.
- Exceso de reuniones innecesarias. Falta de seguimiento.

- Llamadas telefónicas personales.
- Conflictos interpersonales, chismes, envidia, intriga.
- Conflictos interpersonales, chismes, envidia, intriga.
- Incapacidad para decir “No”.
- Mañanitis (aplazar todo para después).
- Hora del café y del almuerzo (más tiempo de lo necesario).
- Pereza, aburrimiento.
- Ruido, distracciones visuales.
- Falta de personal y/o exceso del personal.
- Búsqueda de notas, direcciones, papeles, etc.
- Toma lenta de decisiones.
- El mal uso del teléfono en la empresa y en el hogar.
- Desplazamiento de las citas.
- Falta de coordinación del equipo de trabajo.
- Falta de información o información poco clara.
- Insuficiente delegación.
- Políticas y procedimientos obsoletos en la empresa.
- Dificil vida familiar. Inestabilidad con la pareja o la familia.
- Falta de diálogo; el no sabe escuchar y el no tener buena comunicación.
- Mal manejo del dinero.

No olvidemos que todos tenemos las mismas 24 horas en el día y que el éxito depende de la manera como manejamos esas horas y esos minutos. El tiempo es la vida misma.



## 15.9 DESPREOCÚPESE

Hay un elemento que afecta profundamente el bienestar y el desempeño de los colaboradores, afrontar día a día el cumplimiento en nuestros deberes, la responsabilidad de los diferentes roles que asumimos (en casa, en la universidad, en la oficina, con nuestras parejas, amigos, etc.). La realización de los sueños y proyectos demanda altas cantidades de energía para responder ante todo lo que conforma nuestro entorno. En muchas ocasiones le damos lugar al estrés cuando se presenta alguna dificultad o inconveniente.

Entonces aparecen las preocupaciones. Uno no debe preocuparse sino ocuparse. Difícilmente una persona preocupada a toda hora puede concentrarse en el trabajo y prestar ese gentil servicio que necesitan y desean los usuarios de una organización. Uno de los más graves problemas de la preocupación es que no deja pensar, ni siquiera en las mejores alternativas frente al problema que nos preocupa.

Frente a una situación que lo preocupe:

**Primero**, pregúntese: ¿Qué es lo peor que puede sucederme?.

**Segundo**, prepárese para aceptar lo peor.

**Tercero**, después, tranquilamente proceda a mejorar lo peor; proceda a mejorar la situación, partiendo de lo peor, lo peor, reitero, trate de mejorarlo.

Este tema, el de las preocupaciones y como combatirlas, es un tema crucial cuando hablamos de servicio al usuario, ya que una persona devorada por las preocupaciones difícilmente podrá concentrarse y difícilmente podrá prestar un servicio de calidad a los usuarios.

¿De que sirve conseguir el mundo entero, si se pierde la salud por todas las presiones?

**Figura 13. Asesores en descanso**



Trabaje intensamente, pero descanse intensamente

¿De qué sirve conseguir el mundo entero, si se pierde la salud por todas las presiones? Gracias a Dios que hay médicos que saben tratar el cuerpo y el alma, hemos dicho muchas veces en este texto que es bueno reír. La risa, es el remedio infalible.

A nuestros usuarios les gusta encontrarse con mensajes alentadores y positivos, donde se está implementando en diferentes áreas de Saludcoop sede Tumaco: “Las fuerzas que más descansan y recrean son una religión saludable, sueño, músicas y risas. Tener fé en Dios, aprender a dormir bien, amar la buena música y ver el lado divertido de la vida y si haces esto, la salud y la felicidad serán vuestras”. En síntesis estas son grandes y fundamentales para controlar la preocupación:

**Regla 1:** Viva solamente el día de hoy, no viva en el ayer ni en el mañana”.

**Regla 2:** Frente a los problemas haga lo siguiente:

- Pregúntese así mismo: ¿Qué es lo peor que puede suceder?
- Prepárese para aceptar lo peor.
- Trate de mejorar la situación partiendo de lo peor.

**Regla 3:** Recuerde el precio terrible que puede pagar con su vida y salud por las preocupaciones.

### **15.10 ¿CÓMO ANALIZAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE LO PREOCUPAN?**

- Frente a cualquier problema, primero obtenga información sobre todos los hechos.
- Considérela, analícela y llegue a una conclusión.
- Después de tomar una decisión, actúe.

Mientras Usted no tenga información sobre lo que lo preocupa, no puede intentar siquiera tomar una decisión inteligente. Quien tiene la información tiene el poder.

No olvide que luego de tomar una decisión, frente a lo que lo preocupa, hay que actuar.

Si hay algo que genere preocupación es la confusión. La confusión preocupa; la falta de información, la falta de reunir todos los hechos y analizarlos, preocupa.

Cuándo Usted, en lugar de preocuparse, se dedica a reunir toda la información necesaria, a realizar las consultas sobre lo que lo preocupa, normalmente la preocupación se disipa, a la luz del conocimiento. Frente a lo que lo preocupa, reúna los hechos de un modo imparcial y objetivo, como si estuviera investigando para que otro tome la decisión frente al problema.

Luego de tener todos los hechos, analícelos e intérpretelos. “Un problema bien planteado, es un problema casi solucionado”.

Frente a un problema hágase estas preguntas:

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Cuáles son las causas del problema?
- ¿Cuáles son las posibles soluciones?
- ¿Cuál es la mejor solución?

**15.10.1 Mantenerse ocupado.** Otro elemento clave para superar las preocupaciones es mantenerse ocupado. Es difícil preocuparse mientras Usted hace algo que exige planes y meditación. Es por eso que en las bibliotecas o los sitios de investigación hay muy pocos enfermos de los nervios. Ahí hay gente que no tiene tiempo de preocuparse. Cuando uno tiene demasiado tiempo para ponerse a pensar si es feliz e infeliz, se vuelve infeliz.

No es posible que Usted esté emocionado que algo que está haciendo y, al mismo tiempo esté preocupado. Una de las emociones expulsa a la otra.

Hoy en día resulta necesario pensar en grande, actuar, perseverar, ambicionar y ver cada día de que manera se pueden hacer mejor las cosas, pueden presentarse dificultades y ante estas se pueden hacer muchas cosas. No podemos darnos por vencido y desmoralizarnos, los fracasos conllevan lecciones y hay que aprenderlas, las dificultades nos pueden fortalecer. El camino hacia el éxito es pavimentado y en bajada; cada fracaso nos puede acercar al éxito, si extraemos las lecciones pertinentes, las dificultades nos deben fortalecer el espíritu, la lucha, la iniciativa, la creatividad, no hay que darse por vencido.

### **15.11 IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA**

La cortesía y el deseo de agradar a los demás, invita a un clima de refinamiento y elegancia, no sólo para tratar a nuestros usuarios, sino también a nuestros compañeros de trabajo, familiares y amigos.

Glamour y etiqueta, son palabras que para muchos tienen significado de sofisticación y que en general se confunden como exclusivas para reinas de belleza.

Glamour es atención, elegancia, naturalidad, discreción, es saber comportarse correctamente en todas las circunstancias de la vida, es realizar con gracia los movimientos más triviales, cómo comportarse, cómo caminar, cómo hablar, cómo sentarse, cómo se saluda, cómo se debe reír, cómo atender a nuestros usuarios de Saludcoop sede Tumaco.

En pocas palabras, se trata de reglas de urbanidad para un mejor trato y presentación a los usuarios.

En este orden de ideas, la presentación personal de los asesores, del personal de servicio al usuario y, en fin, de todo el personal de Saludcoop, es absolutamente definitiva.

Todos los colaboradores de Saludcoop sede Tumaco que atienden usuarios debe cuidarse mucho. Uno siempre debe estar en la mejor forma. Debemos procurar que el cuerpo y la mente nos ayuden en el mejor desempeño de nuestros trabajos. Usted debe ser un amigo de sí mismo. Una persona cansada no puede inspirar entusiasmo ni desarrollarlo. Uno debe contar con el ciento por cien de sus energías y para eso se necesita llevar una vida lo más sana posible, hacer deporte, comer bien, descansar adecuadamente, no incurrir en excesos.

### 15.11.1 Glamour es atención, elegancia, naturalidad, discreción

**Figura 14. Personal administrativo bien presentado**



- Deben tener el caballo impecable. El peinado dependerá del tipo de cara y de cabello que tenga.
- No use vestidos que tengan mucho diseño. El vestido debe gozar de apariencia impecable. Por ejemplo, debe cuidarse mucho que no esté brillante, ya que eso se nota. Los vestidos o uniformes no pueden brillar o estar motosos. No los use si han perdido la forma, o si el dobladillo está mal, etc. De ninguna manera pueden estar arrugados.
- Los zapatos deben gozar de óptimo cuidado y estar perfectamente brillados.
- Los señores no deben utilizar pisa corbata, pues ya no se usa. El cinturón tiene que estar impecable, no pelado ni viejo, por ejemplo. Zapatos de antes o de charol, jamás se llevan de día. No debe usar materiales que brillen, en pañuelos, corbatas o vestidos.

- **La gente no debe reparar en detalles. sino en el conjunto de la persona**
- A las mujeres se les recomienda que estén vestidas de traje. Deben usar faldas que no impidan moverse cómodamente o que llamen la atención en sentido negativo. Recomendando el largo de falda clásico.
- Ningún accesorio que use una mujer debe llamar particularmente la atención. Si dicen: “La señora de las medias rojas” o “la de aretes largos”, quiere decir que esos detalles atraen la atención. Todo lo que uno haga por uno tiene que ser un complemento de uno. La gente no debe reparar en detalles, sino en el conjunto de la persona. Se debe dejar de lado todo lo extravagante. Cadenas, pulseras, anillos, relojes extravagantes se deben dejar de lado. Se debe usar lo clásico.

### **15.12 RECOMENDACIONES**

- Es obligatorio el uso de uniformes en las empresas que así lo requieren. Se trata de mantener la imagen corporativa.
- En una empresa no se debe utilizar blue jeans y chaquetas de cuero. No hay nada más informal que el cuero.
- Ni por equivocación se coloque una prenda a la que le faltan botones.
- Medias de malla, escotes o ropa muy ceñida no son corporativas. No las use.
- Verifique que los zapatos, los bolsos, las medias, etc., vayan en armonía con su vestido.
- No use zapatos de tacones muy alto o puntilla.
- Jamás use medias o zapatos blancos.
- Jamás use medias o zapatos blancos.
- Verifique que las tapas de sus zapatos estén en buen estado.
- No use joyas ni accesorios escandalosos.
- No se aplique perfume o loción en exceso.
- El maquillaje debe ser lo más sencillo posible. Lo ideal es que la persona no parezca maquillada. Hay que maquillarse, no pintarse.

**15.12.1 Condiciones mínimas de presentación de las diferentes áreas de trabajo en SALUDCOOP sede Tumaco.** Su área de trabajo debe estar siempre ordenada y bien presentada, de manera que proyecte la sensación de eficiencia y pulcritud a nuestros usuarios.

Mantenga su sitio de trabajo limpio y arregle todo su equipo y materiales de forma tal que cuando se le presente la necesidad pueda encontrarlos y usarlos inmediatamente.

Algunas recomendaciones que harán de su lugar de trabajo un espacio acogedor y presentable para la atención a nuestros usuarios.

- **Paredes.** No coloque papeles o avisos pegados a la pared con cinta pegante. Las paredes solo deben tener carteleras de madera o corcho, o avisos de señalización,
- **Pisos.** Los pisos deben permanecer limpios. En caso contrario solicite al personal de aseo, la limpieza. Las zonas de atención al usuario y salas de espera deben ubicarse donde haya piso y no alfombra, por el deterioro que presentan.
- **Salas de espera y áreas de atención.** Tenga en cuenta que las salas de espera deben ser vecinas al área de atención al usuario y no a otro lugar, de lo contrario la sala permanecerá vacía y los usuarios de pie.

**15.12.2 Atienda al usuario adecuadamente.** En la sala de espera deben permanecer revistas, periódicos o televisores para que el usuario tenga la posibilidad de distraerse mientras espera.

Atienda a los usuarios adecuadamente: Coloque el buzón de sugerencias y los formatos de quejas y reclamos en lugar visible.

Mantenga la cartelera ordenada y bien presentada. Trate de trabajar en un espacio que cuente con buena luz.

### **15.12.3 Escritorios**

**Figura 15. Lugar de trabajo en orden**



No mantenga montañas de papel desordenado sobre el escritorio.

Organice archivos y carpetas que no denoten desorganización. No coloque cajas debajo de los escritorios.

Ubique los escritorios de manera que el usuario pueda llegar fácilmente.

Los documentos aunque deben ser guardados, no deben ubicarse en el área de atención, debido a que dan una pésima imagen.

Los bolígrafos, lápices, papelería y demás elementos de oficina deben mantenerse siempre en condiciones de trabajo, en lugar cómodo y ordenado. Esto demuestra eficiencia y profesionalismo. No utilice bolígrafos marcados con nombres de otra compañía, esto da mala imagen.

Cuide con esmero sus utensilios de trabajo, úselos adecuadamente. Si requiere elementos adicionales solicítelos. Si se presentan daños informe y pida una revisión o reparación.

La zona de teléfonos debe estar separada de las demás, con el objeto de no interferir la atención directa del usuario con llamadas o lo contrario.



Es necesario tener en cuenta que cada una de las personas que busca nuestros servicios necesita una respuesta cálida, amable, ágil, eficiente.

Es importante conocer que opina el usuario pero el maltrato no tiene justificación, no tiene explicación, no es entendible ni aceptable.

## **15.13 PROCESOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

¿Qué sugerencias son frecuentes por parte de los usuarios de SaludCoop?.

### **15.13.1 Reflexión**

- Lo primero es que opinamos que todas las sugerencias son válidas. Pensamos que el usuario siempre tiene la razón. Nosotros no podemos buscar excusas, no podemos buscar argumentos para justificarnos. Si ellos perciben algo como maltrato es porque algo hizo que lo percibieran de esa manera. Tenemos que ser muy auto críticos. Esas quejas son muy válidas, muy valiosas. Y de esas quejas o inquietudes es de lo cual nos enriquecemos para modificar aquello que tengamos que modificar. Claro que también hay manifestaciones de los usuarios que nos indican que hay muchas acciones que estamos haciendo bien. No sólo recibimos quejas, sino también reconocimientos de los usuarios.

Hay usuarios que se quejan de maltrato. Eso no lo podemos explicar. Si fuera que alguien se queja porque no hay un medicamento, pues bueno, podemos decir: “Es que las multinacionales estaban en huelga y entonces no llegó la materia prima”. Digamos que eso puede ser una circunstancia coyuntural. Pero el maltrato no tiene justificación, no tiene explicación, no es entendible ni es aceptable. A través de ese sistema de quejas hemos podido percibir qué tipo de cosas son las que le duelen al usuario. Ahora bien: ¿Qué entiende el usuario por maltrato? Puede ser:

“Me tiró el teléfono”; o puede ser: “Me dio la cita para dentro de veinte días”. Estamos tratando de definir qué es para el usuario maltrato, para responder a esas inquietudes con lo contrario, es decir, con las soluciones a ese maltrato.

### **15.13.2 ¿De qué otras cosas se quejan?**

- Hay quejas por falta de oportunidad. Los usuarios dicen que “me determinaron una cirugía, pero me demoraron en programármela”, “Pedí una cita y no me la dieron con la oportunidad adecuada”; “Llegue a la consulta y me hicieron esperar un tiempo determinado”. Hay otras que son bastante parejas y tienen que ver con dificultades en la verificación de derechos; una persona puede haber pagado, pero puede no aparecer en el sistema, porque, por ejemplo, el banco no ha reportado ese pago.

Entonces creemos que el momento de verdad, es un momento que vale oro o mucho más que oro; es un tesoro que uno no puede calcular.

A los seres humanos nos gusta que nos tengan en cuenta y que les guste lo que hicimos.

## Cuadro 2. Tabulación de encuesta

TUMACO - NARIÑO / FEBRERO 2005  
**TOTALES - CUADRO DE TABULACIÓN**

PREGUNTA	RESPUESTAS						
	No. ENCUESTAS	1 a 50	51 a 100	101 a 150	151 a 200	201 a 250	TOTAL
1. Persona encuestada	Cotizante	38	23	16	19	36	132
	Beneficiario	12	27	34	31	14	118
2. Sexo	Masculino	31	14	9	11	29	94
	Femenino	19	36	41	39	21	156
3. Estado civil	Casado	6	9	7	3	15	40
	Soltero	10	15	12	11	14	62
	Viudo	4	1	0	0	1	6
	Separado	5	3	1	2	3	14
	union Libre	25	22	30	34	17	128
4. Edad	de 18 a 25 años	14	18	9	7	5	53
	de 26 a 40 años	21	20	21	13	14	89
	de 41 a 59 años	9	8	12	23	17	69
	de 60 a mas años	6	4	8	7	14	39
5. Ocupación	Empleado ( a )	27	13	6	12	16	74
	Independiente	8	9	7	6	10	40
	Ama de casa	3	16	29	28	12	88
	Estudiante	9	11	5	3	2	30
	Jubilado	3	1	3	1	10	18
6. Numero de personas que integran el hogar	De 1 a 2	17	24	28	21	19	109
	de 3 a 5	28	23	20	29	23	123
	de 6 a 8	4	3	2	0	6	15
	de 9 a mas	1	0	0	0	2	3
7. Cómo llego a ser usuario de Saludcoop EPS sede Tumaco	De manera voluntaria	12	5	4	2	8	31
	Por asesor de la E.P.	10	7	3	11	9	40
	Por recomendaciones	5	5	2	1	6	19
	Por el Cotizante	12	27	34	31	14	118
	Por el empleador	11	6	7	5	13	42
8. ¿Para usted como es la atención del personal de Saludcoop en Tumaco?	Excelente	3	1	4	2	1	11
	Buena	25	31	28	29	33	146
	Regular	20	15	17	19	16	87
	Mala	2	3	1	0	0	6
9. En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio?	Área Administrativa	2	1	4	3	7	17
	Área comercial	5	6	9	7	8	35
	Área Servicio al Cliente	6	4	8	11	9	38
	Área de citas	12	17	14	19	12	74
	Área Farmacia	10	7	5	6	3	31
	Área Médica	9	6	4	3	7	29
	Area de laboratorio	6	9	6	1	4	26

**CUADRO DE TABULACIÓN**

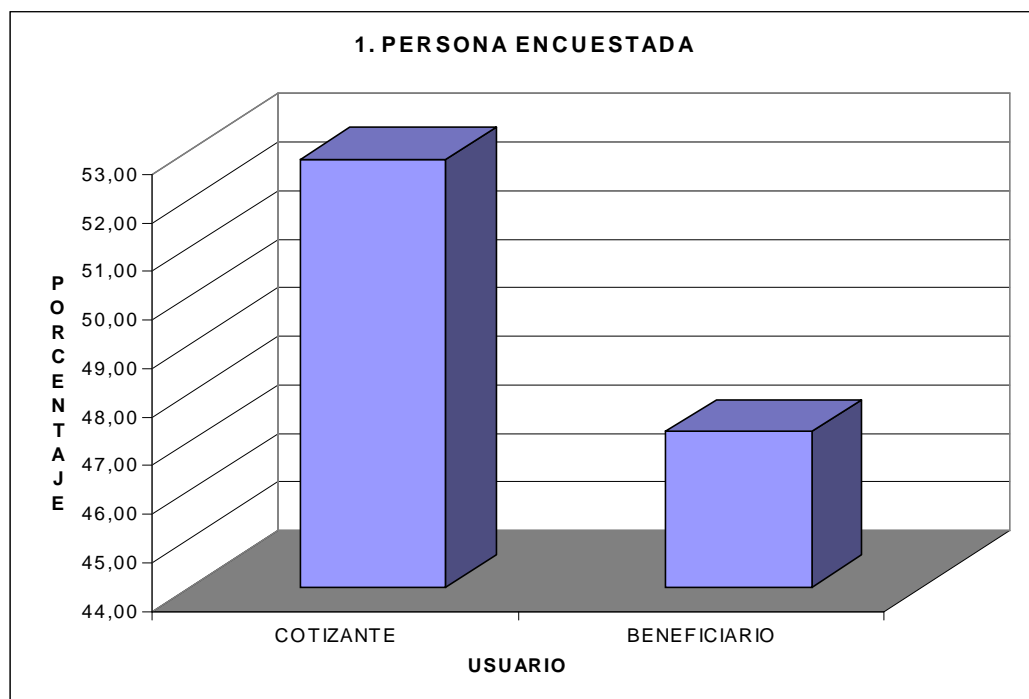
PREGUNTA	RESPUESTAS						
	No. ENCUESTAS	1 a 50	51 a 100	101 a 150	151 a 200	201 a 250	TOTAL
10. ¿Qué cambios recomienda?	Mejor trato al usuario	2	1	2	0	1	6
	Mejor presentación del personal	9	6	3	1	0	19
	No discriminar al usuario por su apariencia	5	4	7	4	6	26
	No hacer esperar mucho tiempo al usuario	19	21	23	30	27	120
	Orden y aseo en el área de trabajo	6	7	5	2	3	23
	Responder rápida y cortésmente el teléfono	8	9	10	12	13	52
	Aseo en las instalaciones	1	2	0	1	0	4
11. ¿Como califica el trato entre los colaboradores de Saludcoop Eps Tumaco.?	Excelente	10	9	6	8	11	44
	Buena	32	36	35	39	34	176
	Regula	8	5	8	3	5	29
	Mala	0	0	1	0	0	1

## 15.14 TABULACIONES

**Cuadro 3. Persona encuestada**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
1.1	132	COTIZANTE	52.80
1.2	118	BENEFICIARIO	47.20
TOTAL	250		100.000

**Figura 16. Persona encuestada**

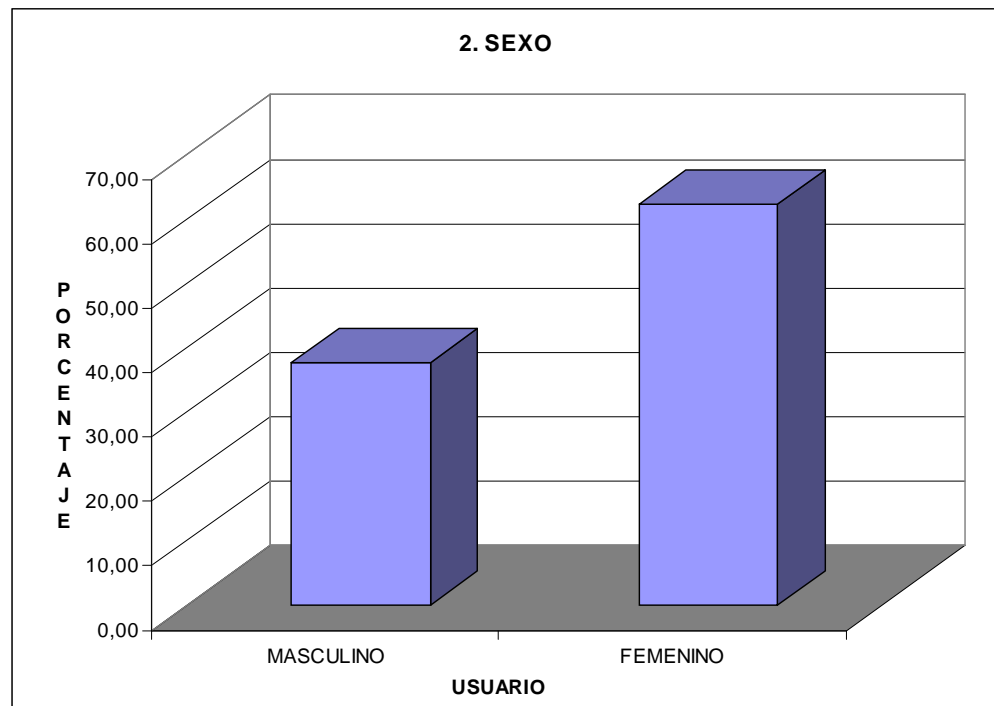


REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 4. Sexo**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
2.1	94	MASCULINO	37.60
2.2	156	FEMENINO	62.40
TOTAL	250		100.00

**Figura 17. Sexo**

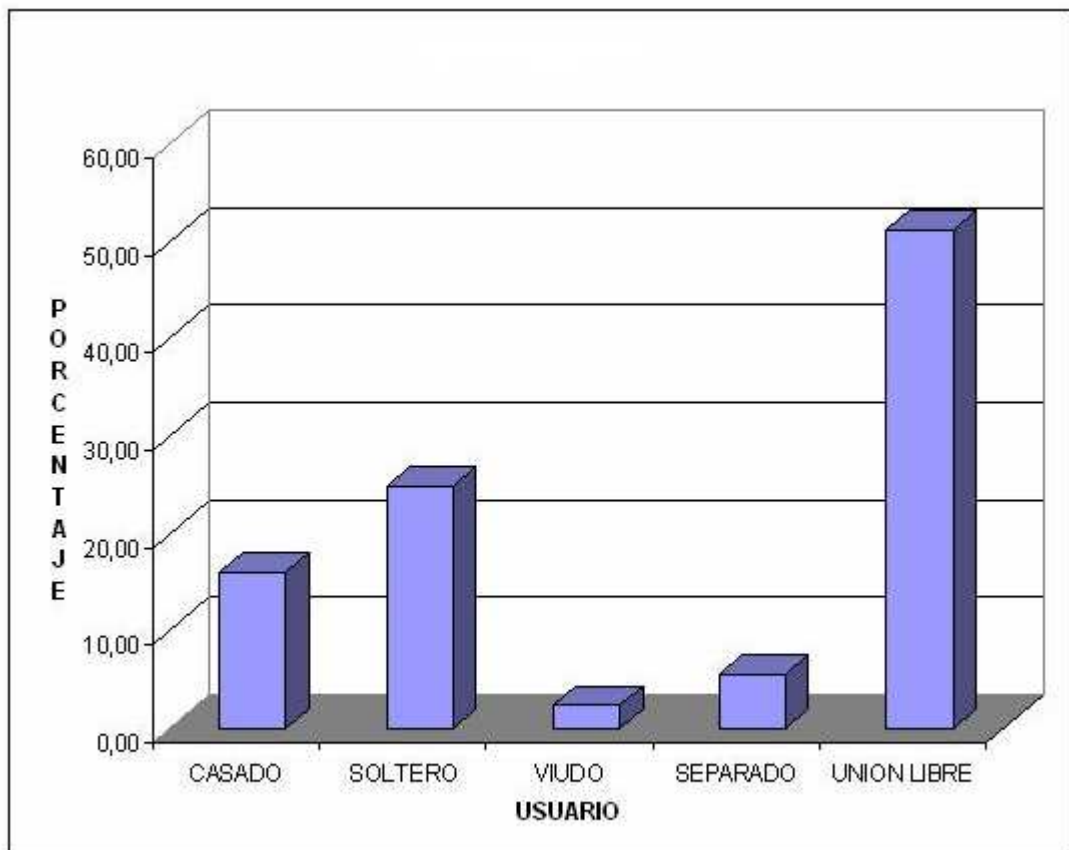




**Cuadro 5. Estado civil**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
3.1	40	CASADO	16,00
3.2	82	SOLTERO	24.80
3.3	6	VIUDO	2.40
3.4	14	SEPARADO	5.60
3.5	128	UNION LIBRE	51.20
TOTAL	250		100.00

**Figura 18. Estado civil**

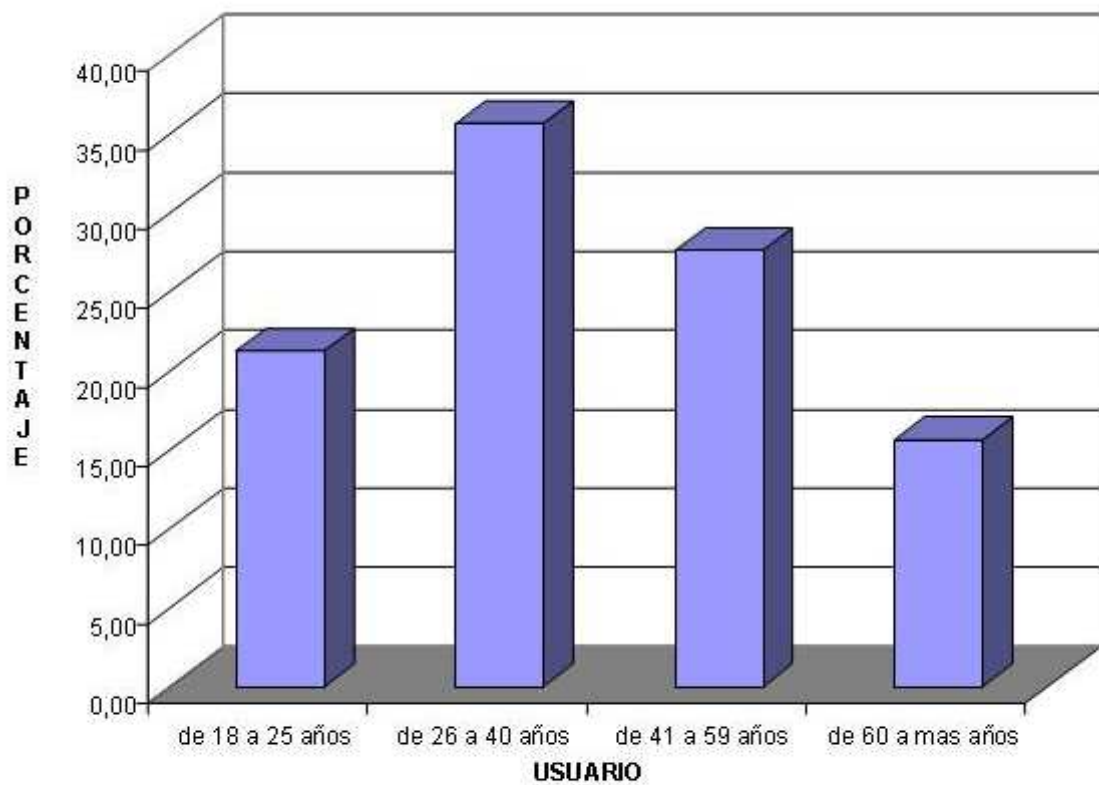


REALIZADO POR: MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 6. Edad**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
4.1	53	De 18 a 25 años	21.20
4.2	89	De 26 a 40 años	35.60
4.3	69	De 41 a 59 años	27.80
4.4	39	De 60 a más años	15.60
TOTAL	250		100.00

**Figura 19. Edad**



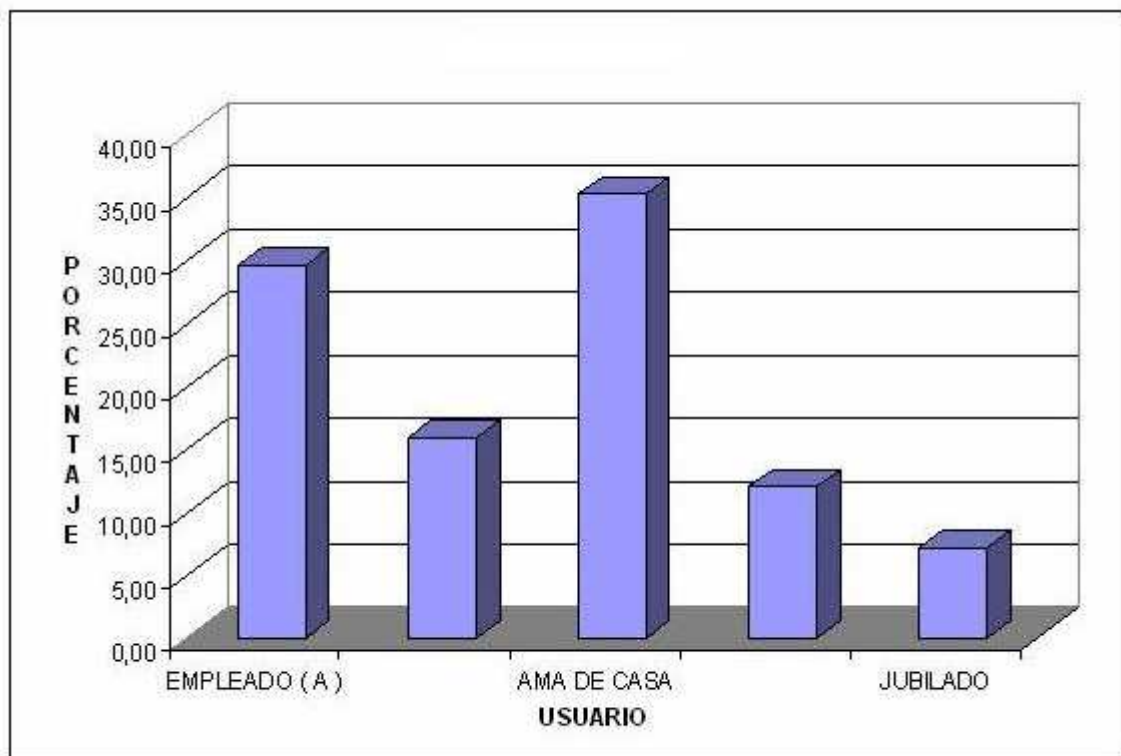
REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON



**Cuadro 7. Ocupación**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
5.1	74	AMPLEADO (A)	29.60
5.2	40	INDEPENDIENTE	16.00
5.3	22	AMA D CASA	35.20
5.4	30	ESTUDANTE	12.00
5.5	18	JUBILADO	7.20
TOTAL	250		100.00

**Figura 20. Ocupación**

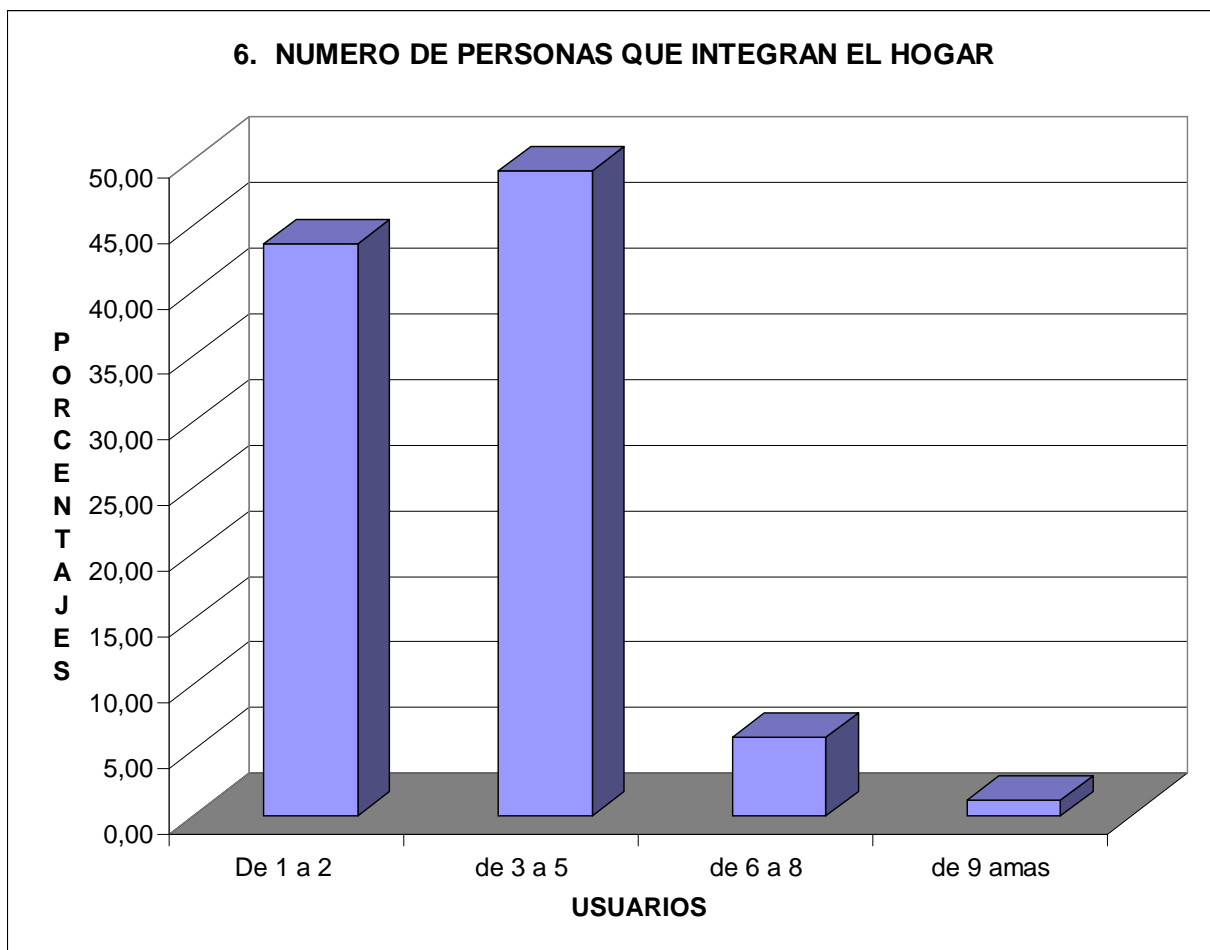


REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 8. Número de personas que integran el hogar**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
6.1	109	De 1 a 2	43.60
6.2	123	De 3 a 5	49.20
6.3	15	De 6 a 8	6.00
6.4	3	De 9 a más	1.20
TOTAL	250		100.00

**Figura 21. Número de personas que integran el hogar**

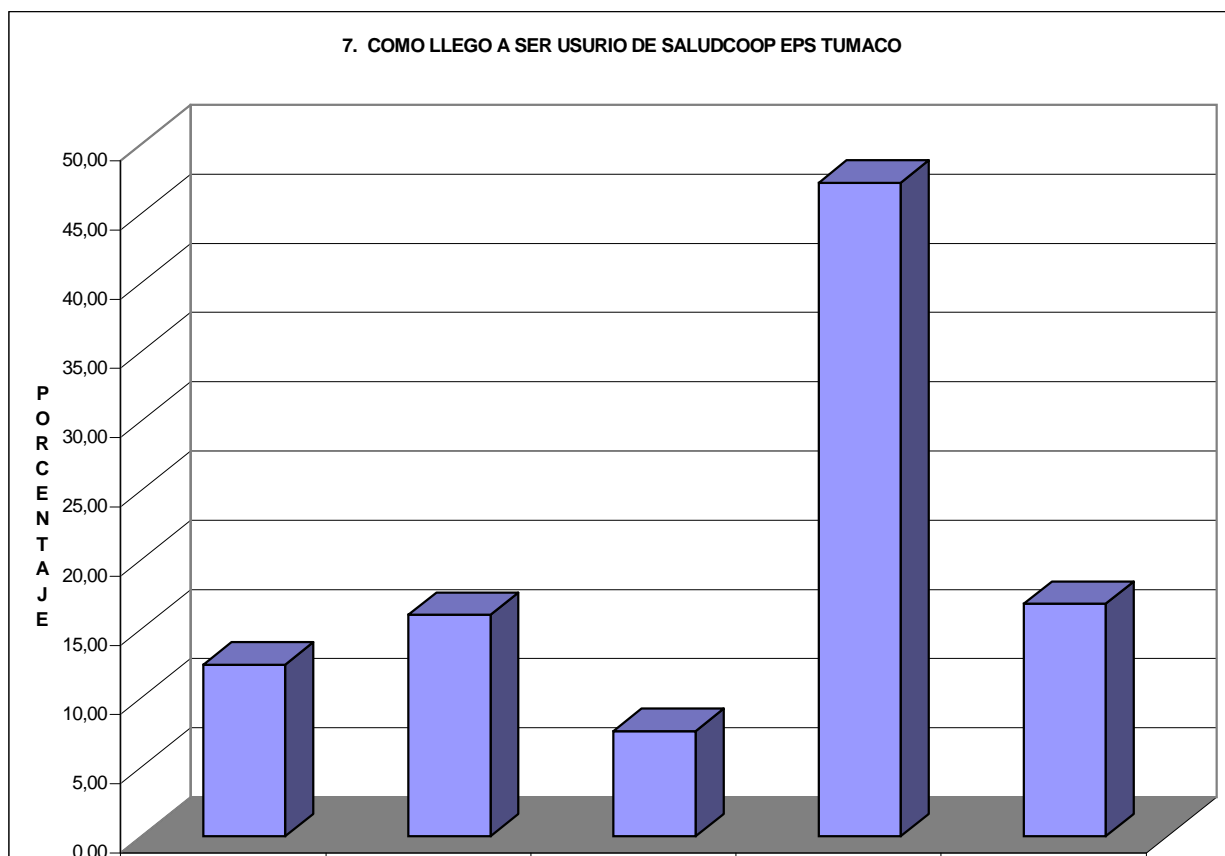


REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 9. Como llego a ser usuario de Salucoop EPS Tumaco**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
5.1	31	De manera voluntaria	12.40
5.2	40	Por asesor de la EP	16.00
5.3	19	Por recomendaciones	7.60
5.4	118	Por cotizante	47.20
5.5	42	Por empleador	16.80
TOTAL	250		100.00

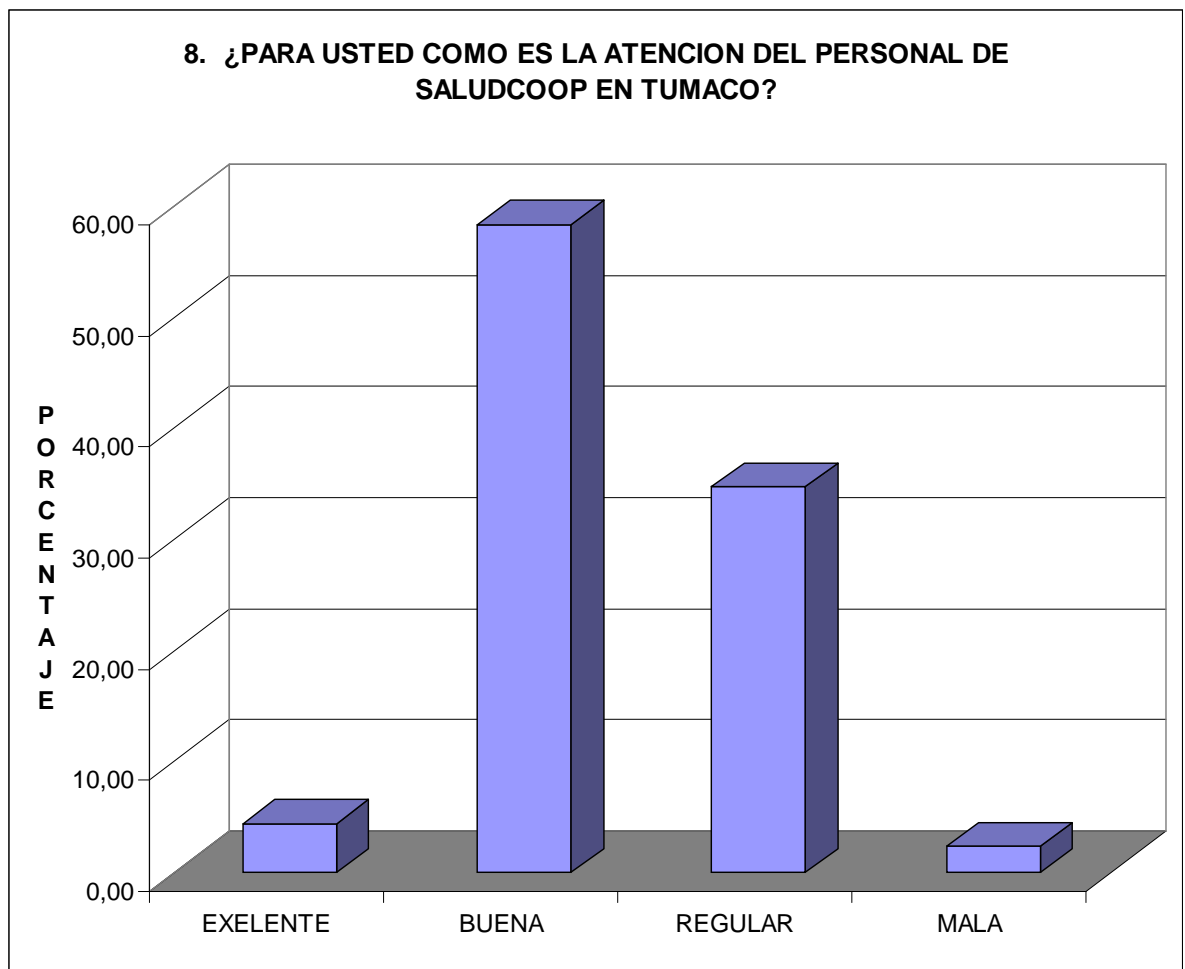
**Figura 22. Como llego a ser usuario de Salucoop EPS Tumaco**



**Cuadro 10. ¿Para usted como es la atención del personal de Saludcoop en Tumaco?**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
8.1	11	EXCELENTE	4.40
8.2	146	BUENA	58.40
8.3	87	REGULAR	34.80
8.4	6	MALA	2.40
TOTAL	250		100.00

**Figura 23. ¿Para usted como es la atención del personal de Saludcoop en Tumaco?**

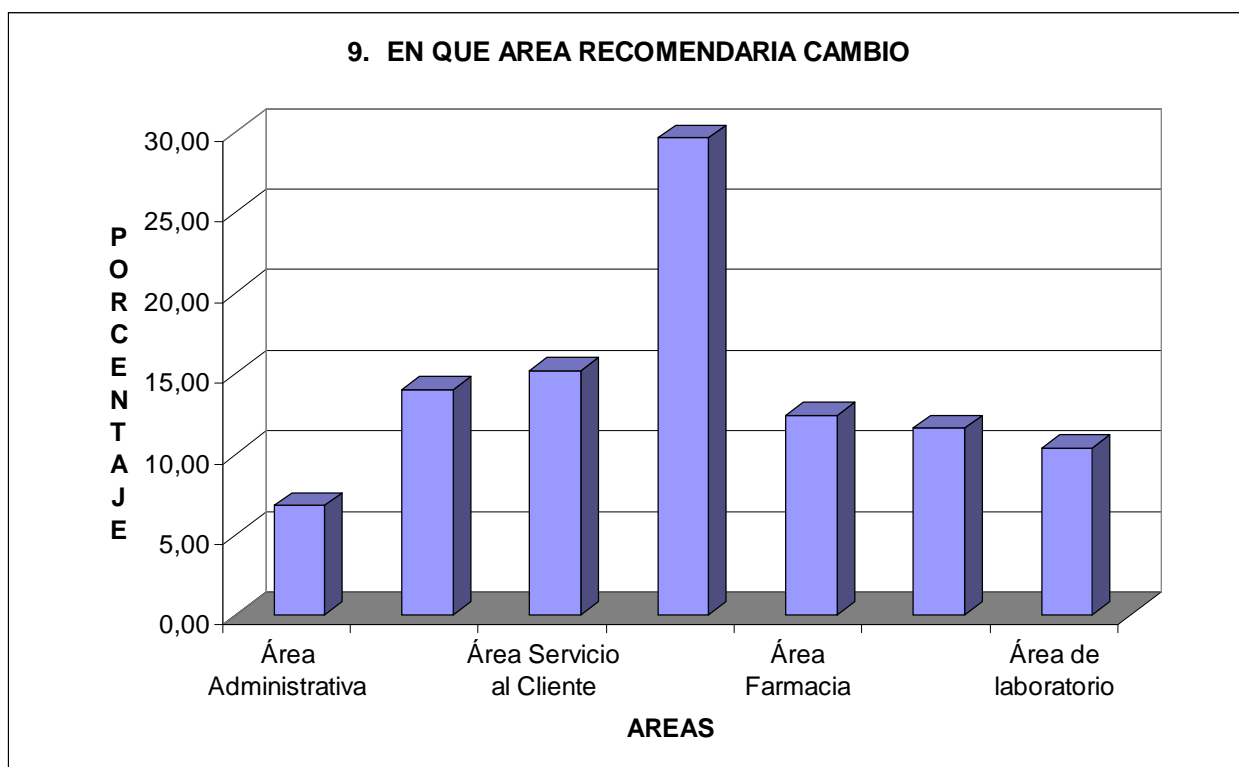


REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 11. En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
9.1	17	Área administrativa	6.80
9.2	35	Área comercial	14.00
9.3	38	Área servicio la cliente	15.20
9.4	74	Área de citas	29.60
9.5	31	Área farmacia	12.40
9.6	29	Área médica	11.60
9.7	26	Área de laboratorio	10.40
TOTAL	250		100.00

**Figura 24. En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio**

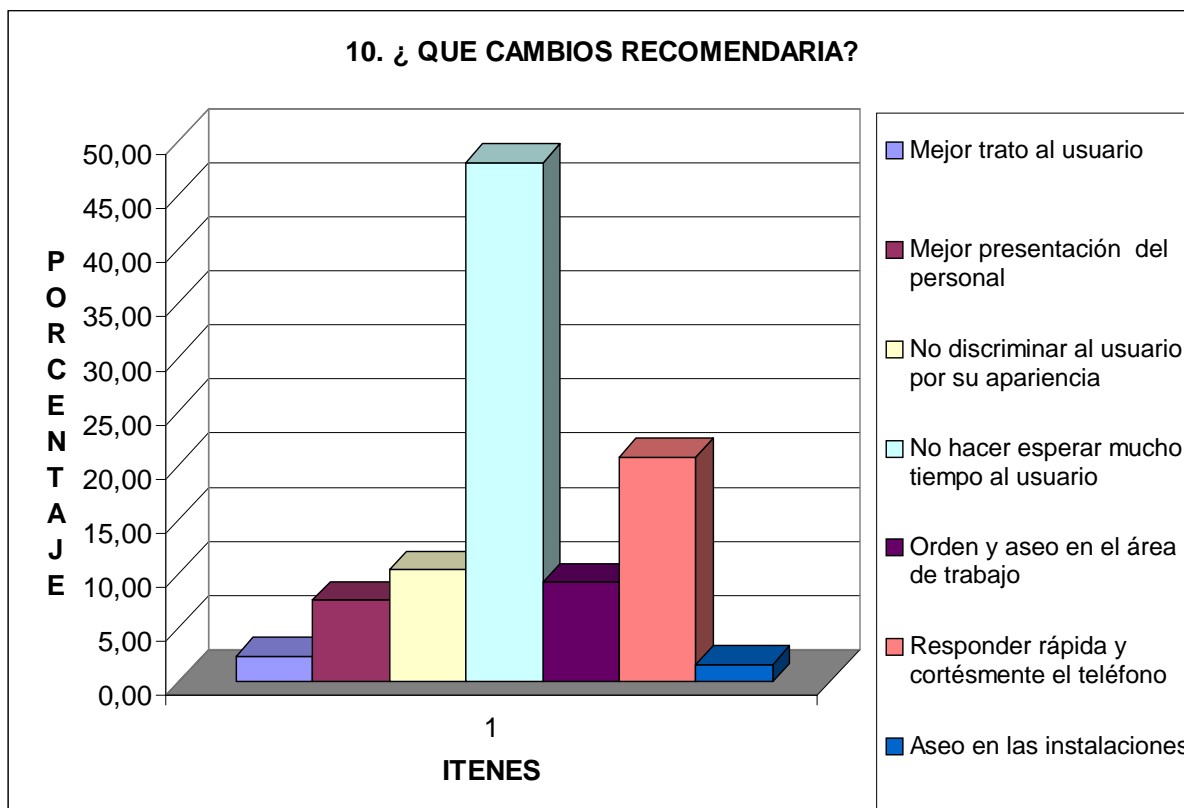


REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 12. ¿Qué cambios recomendaría?**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
10	6	Mejor trato la usuario	2.40
10.2	19	Mejor presentación del personal	7.60
10.3	26	No discriminar al usuario por su apariencia	10.40
10.4	120	No hacer esperar mucho al usuario	48.00
10.5	23	Orden y aseo en el área de trabajo	9.20
10.6	52	Responder rápida y cortes mente el teléfono	20.80
10.7	4	Aseo en las instalaciones	1.60
TOTAL	250		100.00

**Figura 25. ¿Qué cambios recomendaría?**

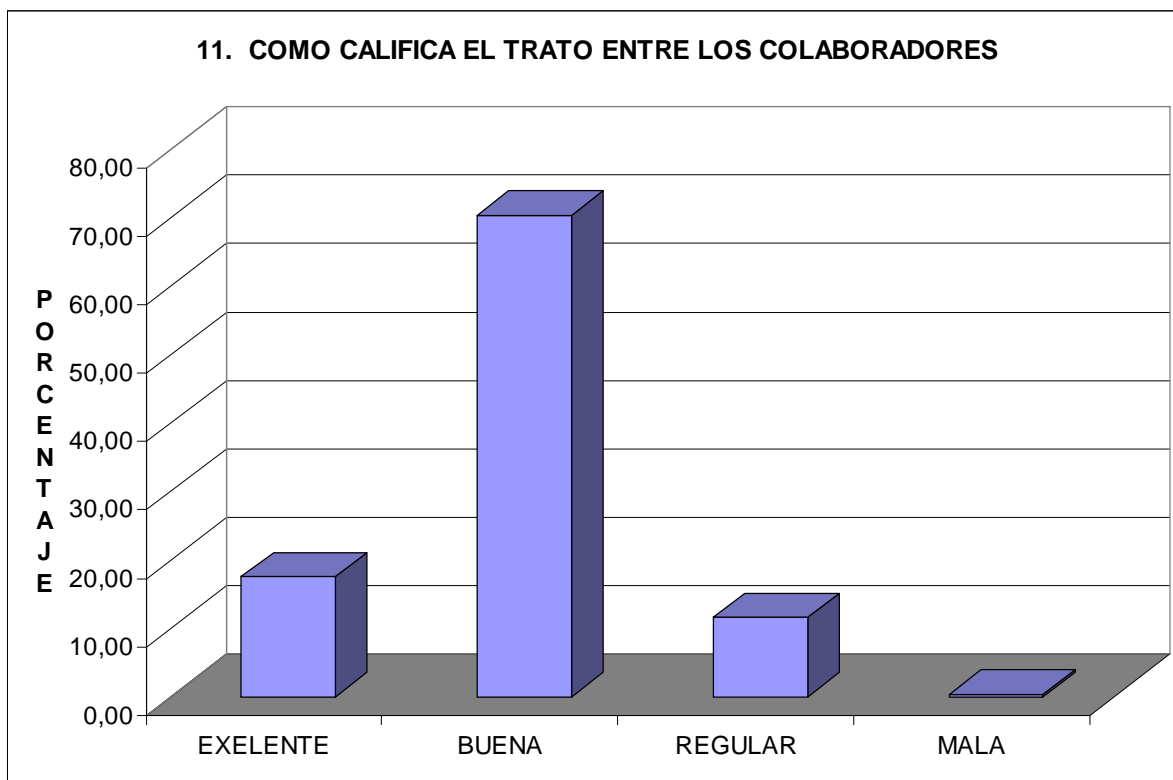


REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

**Cuadro 13. ¿Cómo califica el trato entre los colaboradores de Saludcoop EPS Tumaco?**

ITEM	FRECUENCIA	RESPUESTA	%
11.1	44	EXCELENTE	17.60
11.2	176	BUENA	70.40
11.3	29	REGULAR	11.60
11.4	1	MALA	0.40
TOTAL	250		100.00

**Figura 26. ¿Cómo califica el trato entre los colaboradores de Saludcoop EPS Tumaco?**



REALIZADO POR : MIREYA OBANDO Y JORGE GALLON

### 15. 14.1 Análisis de las gráficas

- **Personas encuestadas.** Según el gráfico se pudo analizar que de las personas encuestadas el 52.80% son cotizantes y el 47.20% son beneficiarios del servicio.
- **Sexo.** La figura nos indica que de las personas encuestadas el 62.40% son de sexo femenino y el 37.60% son de sexo masculino, lo cual nos demuestra que el sexo femenino utiliza con mayor frecuencia el servicio.
- **Estado Civil.** El gráfico nos muestra que el 51.20% conviven en unión libre, el 24.80% están solteros; el 16.00% están casados, el 5.60% están separados y el 2.40% son viudos. Esto nos demuestra que en la región la mayoría de las parejas les gusta convivir en unión libre.
- **Edad.** El gráfico nos indica que las personas encuestadas el 35.60% oscilan entre los 26-40 años; el 27.60% entre 41-59 años; el 21.20% entre 18-25 años y el 15.60% de 60 años a más años. Lo que nos indica que los usuarios entre los 26-40 años de edad acuden con mayor frecuencia a la E.P.S. Saludcoop por sus diversas actividades.
- **Ocupación.** Según el gráfico se puede analizar que por ocupación de los usuarios encuestados el 35.20% son amas de casa, el 29.60% son empleados, el 16% son independiente, el 12% son estudiantes y el 7.20% son jubilados. Nos permite deducir que las amas de casa ocupan el primer lugar en la utilización del servicio por ocupación.
- **Numero de personas que integran el hogar.** Destacamos el 49.20% que corresponde de 3 a 5 personas por hogar donde esta cifra demuestra el poco interés que le dan a la planificación donde Tumaco es una región muy pobre y abundan los niños y no cumplen con las mínimas condiciones de vida, siguiendo con el 43.60% que corresponde de 1 a 2 personas por hogar.
- **Como llego a ser usuario de Saludcoop EPS sede Tumaco.** El gráfico nos indica que el 47.20% se convirtieron en usuarios de Saludcoop por medio del cotizante y el 16.80% por el empleador, lo cual nos permite definir que la persona cabeza de familia ha influido mucho en la decisión de la afiliación del grupo familiar.
- **¿Para usted como es la atención del personal de Saludcoop en Tumaco?.** Se destaca el 58.40% como buena y el 34.80% como regular y el 2.40% como mala. Estos resultados nos permite recomendar a Saludcoop el manual de atención al usuario para poder alcanzar en alto porcentaje de excelencia en la atención del personal y mantener en 0% en la atención regular y mala.



- **¿En que área recomendaría usted un cambio para prestar un mejor servicio?** Nos muestra que en el área que necesita con urgencia un cambio o mejoramiento en la atención, es en el área de citas ya que el 29.60% así lo expresa, donde lo sigue el área de servicio al cliente con 15.20% y el área comercial con el 14%, en esta áreas los usuarios han detectado irregularidades en el servicio.

- **¿Qué cambios recomendaría?** El 48% de los usuarios recomienda no hacer esperar mucho tiempo al usuario, como el 20.80% recomienda responder rápidamente y de manera cortés el teléfono, siguiendo con el 10.40% en la no discriminación del usuario por su apariencia.

Lo cual nos permite recomendar el respeto del tiempo, la cortesía que debe tener el personal de Saludcoop.

- **¿Cómo calificar el trato entre los colaboradores de Saludcoop Eps Tumaco?** Según la opinión de los usuarios de esta encuesta el 70.40% es buena y el 17.60% excelente y el 11.60% regular. Se recomienda proyectar un 99% de excelente trato entre los compañeros de trabajo ya que esto es la mejor imagen que se puede brindar de la empresa al usuario y posibles usuario.

## 16. CONCLUSIÓN

- 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 interpersonales 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 de 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 un lenguaje adecuado, corto y entendible al usuario.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ARTURO, Nelson. Gerencia de Calidad. Tumaco : universidad de Nariño, 2004. 55 p.

MARIÑO, Hernando. Planeación estratégica de la calidad total. 2 e.d. Bogotá : s.n, 1993. 70 p.

MORALES, Pedro. Calidad Total, Mejoramiento Continuo. [en línea]. [Bogotá, Colombia]. 2004. [citado feb., 2005] disponible en Internet : <URL : <http://WWW.MONOGRAFIAS.Com>>.