

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SALUDCOOP EPS
REGIONAL EJE CAFETERO, AÑO 2013**

**FABIAN ARLEX GALLEGO OSPINA
NELSON INFANTE RIAÑO
HUGO ALEJANDRO SALAZAR SALAZAR**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2013**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SALUDCOOP EPS
REGIONAL EJE CAFETERO, AÑO 2013**

**FABIAN ARLEX GALLEGO OSPINA
NELSON INFANTE RIAÑO
HUGO ALEJANDRO SALAZAR SALAZAR**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Alta Gerencia**

Asesores

JHONIER CARDONA SALAZAR

PhD en Economía

WALTER IVAN GARCÍA MORALES

Especialista Negocios Internacionales

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2013**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 10 de Noviembre de 2013

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTA DE TABLAS	6
LISTA DE GRÁFICOS	9
LISTA DE FIGURAS	11
LISTA DE ANEXOS	12
GLOSARIO	13
RESUMEN	20
INTRODUCCIÓN	22
1. DIAGNÓSTICO SALUDCOOP EPS FRENTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	37
1.1 DIAGNÓSTICO INTERNO	37
1.1.1 Historia se SaludCoop EPS	37
1.1.2 SaludCoop EPS Eje Cafetero	39
1.1.3 Estadísticas de SaludCoop EPS	42
1.1.4 Diagnóstico de la actividad responsabilidad social empresarial	45
1.1.5 Capacitaciones	49
1.2 DIAGNÓSTICO EXTERNO	49
1.2.1 Diagnóstico cliente interno	49
1.2.2 Diagnóstico cliente externo	80
1.3 DOFA SALUDCOOP EPS	100
1.4 ANÁLISIS DE DEBILIDADES DE SALUDCOOP EPS	101
2. PROPUESTA PLAN DE CAPACITACIÓN COMO INTERVENCIÓN SOCIAL	104
2.1 RAZÓN DE LA PROPUESTA	104

2.2 METODOLOGÍA	105
2.3 MODALIDADES DE DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN	105
3. CONCLUSIONES	113
4. RECOMENDACIONES	116
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	118

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Cliente interno SaludCoop EPS – administrativo	26
Tabla 2. Cliente interno SaludCoop EPS – área asistencial	27
Tabla 3. Cliente externo SaludCoop EPS	27
Tabla 4. Niveles de confianza	27
Tabla 5. Variables objeto de estudio	29
Tabla 6. Estadísticas SaludCoop EPS -2012 – 2013	42
Tabla 7. Capacitaciones SaludCoop EPS	49
Tabla 8. Género de los encuestados	50
Tabla 9. Área de trabajo	51
Tabla 10. Nivel educativo de los encuestados	52
Tabla 11. Antigüedad en el cargo de los encuestados	53
Tabla 12. Conocimiento de la misión de SaludCoop EPS	54
Tabla 13. Conocimiento de la visión de SaludCoop EPS	55
Tabla 14. Valoración de SaludCoop EPS, de la labor de los empleados	56
Tabla 15. Calificación del estímulo al trabajo	57
Tabla 16. Espacio físico adecuado para el trabajo	58
Tabla 17. Contratación	60
Tabla 18. Entrevista	61
Tabla 19. Motivación	62
Tabla 20. Capacitación	63
Tabla 21. Sugerencias	64
Tabla 22. Evaluación de desempeño	65
Tabla 23. Ambiente laboral	66
Tabla 24. Oportunidad en los salarios	67
Tabla 25. Remuneración	68
Tabla 26. Incentivo al cuidado del medio ambiente	69

Tabla 27. Cultura de reciclaje	70
Tabla 28. Participación de SaludCoop EPS en programas de la comunidad	71
Tabla 29. Capacitaciones efectuadas a sus empleados	72
Tabla 30. Nivel de conocimiento sobre la RSE	73
Tabla 31. Importancia de la RSE	74
Tabla 32. Relaciones con sus empleados	75
Tabla 33. Comunicación	76
Tabla 34. Elementos de seguridad industrial	77
Tabla 35. Elementos de bioseguridad	78
Tabla 36. Contratación de personal discapacitado	79
Tabla 37. Género	80
Tabla 38. Tipo de afiliación	81
Tabla 39. Tiempo de afiliación	82
Tabla 40. Comunicación con la comunidad	83
Tabla 41. Calidad de productos – servicios	84
Tabla 42. Precio de productos y servicios	86
Tabla 43. Medio ambiente en instalaciones	87
Tabla 44. Responsabilidad con la comunidad	88
Tabla 45. Publicidad de la empresa	89
Tabla 46. Atención al cliente	90
Tabla 47. Fácil acceso a instalaciones	91
Tabla 48. Participación de SaludCoop en proyectos de tipo social	92
Tabla 49. Canales de comunicación	93
Tabla 50. Información suministrada por uso de servicios	94
Tabla 51. Trato recibido del personal de SaludCoop EPS	95
Tabla 52. Recibe información sobre servicios ofrecidos	96
Tabla 53. Acciones desarrolladas en materia de RSE	97
Tabla 54. Importancia de la RSE	98
Tabla 55. Impacto de la labor desarrollada por SaludCoop EPS en la sociedad	99

Tabla 56. Análisis DOFA SaludCoop EPS – regional Eje Cafetero	100
Tabla 57. Análisis de debilidades de SaludCoop EPS	101
Tabla 58. Programa de capacitación personal administrativo SaludCoop EPS 2014	106
Tabla 59. Costos capacitación personal administrativo SaludCoop EPS 2014	108
Tabla 60. Programa de capacitación personal asistencial SaludCoop EPS 2014	108
Tabla 61. Costos de capacitación personal asistencial SaludCoop EPS 2014	110
Tabla 62. Evaluación programas de capacitación	111

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Atención ambulatoria Risaralda 2012-2013	43
Gráfico 2. Atención hospitalaria en Risaralda 2012-2013	43
Gráfico 3. Atención urgencias Risaralda SaludCoop EPS. 2012 -2013	44
Gráfico 4. Usuarios de Risaralda SaludCoop EPS-2012-2013	45
Gráfico 5. Género de los encuestados	50
Gráfico 6. Área de trabajo	51
Gráfico 7. Nivel educativo de los encuestados	52
Gráfico 8. Antigüedad en el cargo de los encuestados	53
Gráfico 9. Conocimiento de la misión de SaludCoop EPS	54
Gráfico 10. Conocimiento de la visión de SaludCoop EPS	55
Gráfico 11. Valoración de SaludCoop EPS, de la labor de los empleados	56
Gráfico 12. Calificación del estímulo al trabajo	57
Gráfico 13. Espacio físico adecuado para el trabajo	59
Gráfico 14. Contratación	60
Gráfico 15. Entrevista	61
Gráfico 16. Motivación	62
Gráfico 17. Capacitación	63
Gráfico 18. Sugerencias	64
Gráfico 19. Evaluación de desempeño	65
Gráfico 20. Ambiente laboral	66
Gráfico 21. Oportunidad en los salarios	67
Gráfico 22. Remuneración	68
Gráfico 23. Incentivo al cuidado del medio ambiente	69
Gráfico 24. Cultura de reciclaje	71
Gráfico 25. Participación de SaludCoop EPS en programas de la comunidad	72
Gráfico 26. Capacitaciones efectuadas a sus empleados	73

Gráfico 27. Nivel de conocimiento sobre la RSE	74
Gráfico 28. Importancia de la RSE	75
Gráfico 29. Relaciones con sus empleados	76
Gráfico 30. Comunicación	77
Gráfico 31. Elementos de seguridad industrial	78
Gráfico 32. Elementos de bioseguridad	79
Gráfico 33. Contratación de personal discapacitado	80
Gráfico 34 Género	81
Gráfico 35. Tipo de afiliación	82
Gráfico 36. Tiempo de afiliación	83
Gráfico 37. Comunicación con la comunidad	84
Gráfico 38. Calidad de productos – servicios	85
Gráfico 39. Precio de productos y servicios	86
Gráfico 40. Medio ambiente en instalaciones	87
Gráfico 41. Responsabilidad con la comunidad	88
Gráfico 42. Publicidad de la empresa	89
Gráfico 43. Atención al cliente	90
Gráfico 44. Fácil acceso a instalaciones	91
Gráfico 45. Participación de SaludCoop en proyectos de tipo social	92
Gráfico 46. Canales de comunicación	93
Gráfico 47. Información suministrada por uso de servicios	94
Gráfico 48. Trato recibido del personal de SaludCoop EPS	95
Gráfico 49. Recibe información sobre servicios ofrecidos	96
Gráfico 50. Acciones desarrolladas en materia de RSE	97
Gráfico 51. Importancia de la RSE	98
Gráfico 52. Impacto de la labor desarrollada por SaludCoop en la sociedad	99

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama SaludCoop regional Eje Cafetero	40

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta sobre la RSE en SaludCoop regional Eje Cafetero cliente interno	118
Anexo B. Encuesta sobre la RSE en SaludCoop regional Eje Cafetero cliente externo	122

GLOSARIO¹

AA 1000: Primer estándar internacional de gestión de la responsabilidad social. Su objetivo es aportar una herramienta práctica para guiar a las organizaciones en el perfeccionamiento y comunicación de la responsabilidad social.

ACCIÓN CORRECTORA: Ejecución de una acción o actividad para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente para impedir su repetición.

ACCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: Es la estrategia sostenida de inversión en la comunidad que trata de alinear los objetivos empresariales con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera la empresa, con la finalidad de promover los intereses a largo plazo de la empresa y reforzar su reputación.

ACTIVOS INTANGIBLES: Inversiones realizadas por la empresa que generan valor para esta pero no tiene sustancia física; por ejemplo, la reputación de la empresa, la calidad de sus productos, la formación de sus recursos humanos, la filosofía de su gestión, etc.

AUDITORÍA RSE: Proceso de verificación sistemático para determinar si los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización se ajusta a los criterios de auditoría establecidos. La auditoría se entiende como un proceso de verificación más completo, profundo y riguroso que la simple verificación.

AUDITORÍA SOCIAL: Proceso de evaluación sistemática del comportamiento

¹ GALICIA. Junta de Galicia. Glosario de Responsabilidad Social Empresarial. Consejería de Trabajo y Bienestar. Diciembre de 2012.
http://rse.xunta.es/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=20&lang=es

social y/o ambiental de una fábrica, instalación o actividad realizado por terceros agentes independientes, según estándares internacionales.

BALANCE SOCIAL: Instrumento de gestión para planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la política social de una empresa en un período determinado frente a las metas preestablecidas.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES: Medidas de tipo organizativo para el control del impacto ambiental que en muchos casos son válidas en cualquier tipo de actividad o sector.

CERTIFICACIÓN RSE: Proceso por el cual un tercer agente independiente asegura que los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización cumple con los requisitos exigidos en una norma determinada, permitiéndole obtener el sello o certificado que lo testifique.

CÓDIGO DE CONDUCTA: Declaración formal y explícita de los valores y compromisos de la organización. Es un documento en el que se recoge la intención de la organización de someterse a una autorregulación vinculante en lo relativo a la RSE.

CONSUMIDOR/-A RESPONSABLE: Persona consciente de que detrás de cada acto de consumo que realiza se pone en marcha una maquinaria compleja y que, precisamente con ese consumo puede estar favoreciendo determinadas desigualdades. El consumidor o la consumidora responsable es aquella persona que ante una determinada elección de compra expone una serie de criterios éticos que le hacen inclinar su elección. Es una persona que antepone el valor social de lo que compra.

DESARROLLO SOSTENIBLE: Formas de progreso que satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras para alcanzar sus necesidades.

ESTRATEGIA EMPRESARIAL: Conjunto de criterios y reglas de decisión que tratan de hacer corresponder los recursos de la organización con su contorno y, en particular, con las expectativas de sus grupos de interés.

ÉTICA DE LA EMPRESA: Aplicación de los principios generales de la ética a un campo específico de acción humana: la empresa.

EXCELENCIA: Cambio de cultura de la empresa que permite la mejora continua, la satisfacción de las clientas y de los clientes - a nivel externo e interno- y la colaboración dentro y fuera de la organización.

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores e interlocutoras. Implantar la responsabilidad social corporativa implica, además de los señalados, los siguientes compromisos: ejercer su labor favoreciendo el desarrollo humano integral y asumir las repercusiones sociales, laborales, ambientales y éticas que se derivan del conjunto de sus actuaciones.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE APROVISIONAMIENTO: Consiste en el control y gestión del impacto económico, social y ambiental de las prácticas de aprovisionamiento de una empresa. Para eso actúa en dos frentes: a) asegurando que sus prácticas hacia las entidades proveedoras son éticas, mediante el establecimiento y cumplimiento de un código de conducta interno que

evite las condiciones contractuales abusivas, b) asegurando que solo escogen aquellas entidades proveedoras que controlan y gestionan su impacto social y ambiental, mediante el escrutinio y la utilización de criterios de evaluación y selección basados en el cumplimiento de normas y códigos de conducta para entidades proveedoras.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: Consiste en el control y gestión del impacto económico, social y ambiental de las prácticas de mercadotecnia, comercialización, atención a los clientes y clientas y salud y seguridad de los productos de una empresa.

GOBIERNO CORPORATIVO: Los sistemas y procesos de dirección y control de una empresa. La estructura de gobierno especifica la distribución de derechos y obligaciones entre sus distintas partes (consejo, personal directivo, accionistas y otros grupos de interés) y establece las reglas para la toma de decisiones empresariales. Mediante eso también facilita la estructura mediante la cual la empresa establece sus objetivos y los mecanismos de control.

GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS): Cualquier persona o grupo interno o externo a la organización que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de esta. Se utiliza también la expresión “partes interesadas” para referirse a este mismo concepto.

IMAGEN CORPORATIVA: La evaluación global que una persona o grupo hace de una organización, a partir de sus creencias y sentimientos hacia ésta.

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE, INVERSIÓN RSE: Aquel al que a los tradicionales criterios financieros añade criterios sociales y ambientales. Es decir, es la inversión que restringe su universo al de las empresas capaces de acreditar buenas prácticas en materia de RSE.

INVERSIONES EN LA COMUNIDAD: Consiste en la incorporación de una misión social dentro de las inversiones empresariales, quizás buscando una rentabilidad financiera o renunciando a esta a cambio de una rentabilidad social. A diferencia de las donaciones, las personas y entidades inversoras reclaman un pago al menos igual a la inversión desembolsada.

MISIÓN: Propósito genérico que expresa la razón de ser de la organización.

NORMA: Conjunto de procedimientos, prácticas y especificaciones aceptadas ampliamente.

NORMA ISO 14001: Norma internacional aplicable a cualquier organización que voluntariamente desee implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión ambiental y obtener la certificación de este sistema por una organización externa e independiente.

OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO: Ocho objetivos aprobados por 191 países miembros de las Naciones Unidas para ser cumplidos en 2015 (www.un.org/millenniumgoals/): objetivo 1: erradicar la pobreza extrema y el hambre; objetivo 2: alcanzar la enseñanza primaria universal; objetivo 3: promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer; objetivo 4: reducir la mortalidad infantil; objetivo 5: mejorar la salud materna; objetivo 6: combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades; objetivo 7: garantizar la sostenibilidad del ambiente; objetivo 8: fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

PACTO MUNDIAL (GLOBAL COMPACT): Directrices de las Naciones Unidas para que las actividades de las empresas respeten los derechos humanos, hagan efectivo un desarrollo sostenible y se adhieran a las normas universales, tanto ambientales como sociales.

PATROCINIO: Es la colaboración empresarial con un evento que reporte un alto beneficio comunicativo a la empresa, por la difusión publicitaria de este. Las actividades patrocinadas no suelen ser “de interés general” y no suelen dirigirse a resolver una necesidad social.

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL: Programa que establece los objetivos y las líneas de actuación en materia ambiental. Se concreta en proyectos que implican mejoras en términos de eficiencia ecológica y ambiental en las diferentes áreas de negocio de la empresa.

POLÍTICA AMBIENTAL: Declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios en relación con su comportamiento ambiental general que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales.

PROBLEMAS DE AGENCIA: Un tipo de problemas, característicos de las organizaciones modernas en las que la propiedad y el control están separados, que surge por el conflicto de intereses entre personal directivo y accionariado, y por la dificultad que tiene este último para asegurarse de que su capital no se use “indebidamente” por el primero.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: La RSE supone prácticas de negocio transparentes y basadas en valores éticos, integrando en sus actividades tradicionales la preocupación por el ambiente y la sociedad. De esta manera, se tienen en cuenta, en la toma de decisiones, las obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, ambiental y de los derechos humanos. La RSE afecta a la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como relaciones con los grupos de interés.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: Parte del sistema de gestión de la empresa que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política ambiental.

SISTEMA DE GESTIÓN RSE: Herramienta destinada a implementar la estructura organizativa, los procedimientos y las actuaciones concretas que permitan llevar a efecto la política de RSE de la organización.

SOSTENIBLE: Que puede mantenerse por sí solo, como lo hace, por ejemplo, un desarrollo económico sin ayuda exterior ni disminución de los recursos existentes.

VENTAJAS COMPETITIVAS: Pueden definirse como las características o atributos que posee un producto o un proceso productivo que confieren a una empresa cierta superioridad sobre sus entidades competidoras y les permite obtener beneficios que superan la media de su sector. Porter identificó dos tipos de ventajas competitivas: bajo coste (ser más barato que la competencia) y diferenciación (distinguirse de la competencia a través de la calidad, servicio, confiabilidad, del prestigio de la marca, reputación, etc.).

VISIÓN: Declaración que expresa el futuro deseado de la organización.

RESUMEN

El plan de responsabilidad social empresarial en SaludCoop EPS regional Eje Cafetero, para el año 2013, fue la oportunidad de realizar un diagnóstico tanto interno como externo de lo que es la empresa en este momento y la forma como desde la gestión se pudo intervenir para que la empresa se mantenga en un proceso de crecimiento y mejoramiento continuo en la que las compañías modernas se deben mantener no sólo para ser competitivas sino también para sostenerse en al ritmo acelerado del cambio.

Colombia como todos los países del mundo, ha entrado en la dinámica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), al cual no ha sido ajena SaludCoop EPS, que siempre se ha destacado por su gran compromiso social, por el desarrollo de programas en varios campos de la educación, la salud y el deporte que hoy benefician a no pocos colombianos.

La regional del Eje Cafetero, se destaca por ser la EPS de mayor número de afiliados, lo que le permite generar empleo y bienestar a una vasta población, se encontró que en general tanto el cliente interno como externo están satisfechos con la labor desarrollada por la empresa y valoran entre bueno y excelente, su gestión, la calidad de los servicios que presta y la forma como se relaciona con ellos, sin desconocer las prácticas de cultura de reciclaje, respeto por el medio ambiente y proyectos de RSE que desarrolla.

Se propone a raíz del diagnóstico un programa de capacitación que incluye conocimientos sobre RSE y servicio al cliente para que la empresa motive a su talento humano a seguir por la senda de la excelencia empresarial que se ha trazado.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial/ SaludCoop/ Cliente Interno/

Cliente Externo/ Misión / Visión/ Gestión Empresarial/ Eje Cafetero.

INTRODUCCIÓN

En el presente documento, se presentan los resultados de la propuesta para el plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa SaludCoop EPS, en su regional del Eje Cafetero, la cual tiene un interés muy especial en adelantar este proceso debido a la importancia de trascender al entorno en el cual la empresa desarrolla su labor social, en este caso la empresa tiene la misión de velar por la salud de sus afiliados y para ello su recurso humano debe estar comprometido con la calidad del servicio.

El estudio buscó diagnosticar las áreas de la empresa en las que se podía proponer la aplicación de la RSE y que era lo que necesitaban los colaboradores para mejorar su calidad de vida, ya que esto propende por desarrollar el compromiso para con el servicio institucional, que es en última instancia el objetivo principal a alcanzar desde la gestión gerencial, porque un equipo de trabajo comprometido y un entorno amistoso son dos variables que hacen más eficiente el gerenciamiento.

Para su realización se aplicó una encuesta a una muestra de los colaboradores de SaludCoop EPS y con el análisis de los resultados se desarrolló la propuesta del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el 2013.

El estudio se realizó bajo la metodología descriptiva, porque se encarga de describir las percepciones y necesidades del equipo de trabajo para con la empresa. Y luego realiza la descripción de la propuesta de RSE para SaludCoop EPS.

El documento contiene una síntesis del marco teórico, los objetivos, el diseño metodológico, las limitantes presentadas en la investigación, el tema de trabajo, y al final en los anexos se incluye la encuesta aplicada para recolectar la

información primaria, en la que se apoyó la investigación.

Se presentan las conclusiones y recomendaciones que de ser aplicadas le permitirán a SaludCoop EPS, llevar adelante un proceso de gestión eficiente, que mejore su imagen interna y externa.

MARCO TEORICO

El grupo SaludCoop EPS nace como una empresa del sector solidario, encaminada al mejoramiento social del país, cuya causa primordial es el Ser Humano. Se ha caracterizado desde su fundación por ser una empresa constituida sin ánimo de lucro, persiguiendo el bien común.

Es por ello que SaludCoop EPS, encuentra en la Responsabilidad Social Empresarial parte de su vocación, pues como ya se ha establecido, es la retribución que tienen las empresas con el medio, haciendo sostenible, tanto el crecimiento económico, como el Desarrollo Humano.

Así pues, es importante enfocar el tema desde diferentes aspectos del accionar del grupo, los cuales son de álgida importancia y permiten una correlación sana entre SaludCoop EPS y el entorno. Estos ejes son los siguientes:

- La Relación de SaludCoop EPS, con su personal, lo que cobra significativa importancia, si se tiene en cuenta que toda organización social – empresarial está compuesta por seres humanos, y que, son estos los que la hacen grande y fuerte. Por ello, es de vital importancia el mejoramiento de vida de la calidad de vida de sus trabajadores, a través del desarrollo de diversas actividades tanto de capacitación, como de recreación, lo que conlleva al mejoramiento continuo de los mismos. De esta manera, se tiene que tratar directamente temas como la comunicación eficaz, satisfacción al cliente interno y externo, entre otras.

- La Relación de SaludCoop EPS, con el medio ambiente, en un mundo claramente evolucionado, que necesita de la toma de responsabilidad de sus habitantes y de las empresas en el tema de la sostenibilidad ambiental, que propenda por la conservación del mismo; se hace necesario un compromiso claro frente al impacto que se puede generar al medio ambiente, transformándolo de un daño continuado a una recuperación y respeto por la naturaleza.
- La Relación de SaludCoop EPS y sus afiliados que hacen parte del entorno empresarial en el cual la empresa desarrolla su función social.

No obstante lo anterior, es necesaria la implementación de un plan de capacitación que permita la integración de la filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial de SaludCoop EPS, con sus funcionarios, y así, impactar realmente en el tejido principal que lo conforma.

Siendo la capacitación medio y fin para lograr que los empleados se apropien de los conceptos y acciones claves para el desarrollo exitoso del programa de RSE y a la vez para su mejoramiento continuo integral, que redunde en el cumplimiento de dichos objetivos respecto de sus colaboradores y el compromiso que asume el grupo frente a ellos.

Por ello, debe plantearse un plan de capacitación integral, que permita a los funcionarios de SaludCoop mejorarse a sí mismos y afrontar sus quehaceres diarios dentro del trabajo, con un enfoque hacia el cumplimiento de los objetivos de la RSE que propone el Grupo, contando así con trabajadores más felices, más productivos y con una amplia conciencia ambiental.

SaludCoop EPS, cuenta con un equipo idóneo para afrontar el plan de capacitación en diferentes frentes a atacar, con responsables para cada proceso, lo que conllevaría una mayor organización e impacto en los resultados buscados.

Teniendo en cuenta lo expuesto se realizó una investigación con base en los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de Responsabilidad Social Empresarial para SaludCoop EPS Regional Eje Cafetero 2013

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico sobre la Responsabilidad Social Empresarial en SaludCoop EPS Regional Eje Cafetero.
- Proponer un plan de capacitación como intervención social, basado en la comunicación interna que permita mejorar la calidad de vida sus trabajadores minimizando el impacto ambiental en el desarrollo de sus operaciones.

Para el desarrollo de los objetivos anteriores se tuvo en cuenta la siguiente estrategia metodológica:

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo descriptivo, porque describirá lo que piensa tanto el cliente interno como externo de los que es la RSE, para SaludCoop y - Causal, porque pretende establecer que ocasiona las miradas que dan estos actores a la propuesta de plan de RSE en esta empresa.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Las encuestas recolectadas se tabularán, gráficarán y analizarán, buscando

sinetizar, los resultados para proponer un plan que responda a las expectativas del cliente interno y externo

INFORMACIÓN SECUNDARIA

Se recauda información de sitios de Internet, Libros, Revistas, y otros estudios realizados sobre la temática

INFORMACIÓN PRIMARIA

Esta se obtuvo de encuestas dirigidas a funcionarios de las Seccionales de SaludCoop – Eje cafetero, y a los Asociados a la Cooperativa y los usuarios del servicio (Cliente interno y externo). (Ver Anexo A y B)

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población objetivo del proyecto son los empleados de SaludCoop EPS regional Eje Cafetero, correspondiente al Departamento de Risaralda conformada así:

Tabla 1. Cliente interno SaludCoop EPS - administrativo

PERSONAL ADMINISTRATIVO	No	%
SaludCoop y GPP SaludCoop	31	8,66
Cafesalud	152	42,46
IAC Gestión administrativa	131	36,59
Contact service y Jurisalud	44	12,29
TOTAL ADMINISTRATIVOS	358	100,00

Fuente: Diseño Equipo de Trabajo con datos de SaludCoop EPS

Tabla 2. Cliente interno SaludCoop EPS – área asistencial

ÁREA ASISTENCIAL	No	%
ESIMED y GPP SaludCoop	11	9,36
Corporación IPS SaludCoop	807	74,79
Especialistas Prestación	171	15,85
TOTAL ÁREA ASISTENCIAL	1079	100,00

Fuente: Diseño Equipo de Trabajo con datos de SaludCoop EPS

Tabla 3. Cliente externo SaludCoop EPS

CLIENTE EXTERNO SALUDCOOP EPS	No
SaludCoop Risaralda	122,082
Cafesalud Risaralda	34.851
TOTALES	156.933

Fuente: Diseño Equipo de Trabajo con datos de SaludCoop EPS

MUESTRA

Se calcularon dos muestras una para cliente interno y otra para cliente externo, por ser dos poblaciones distintas en cuanto a su relación con la empresa y el tamaño.

Tabla 4. Niveles de confianza

COEFICIENTE DE CONFIANZA							
	50%	68,27%	90%	95%	95,45%	99%	99,73%
Z	0,67	1,00	1,65	1,96	2,00	2,58	3,00

Fuente. KAZMIR, Leonard. Estadística aplicada a la administración y economía.

2° ed. México: McGraw Hill, 1993

Se utilizará la fórmula para tamaño máximo de muestra en poblaciones finitas de Kazmir².

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Muestra Cliente Interno

Z = Desviación estándar	1.96
P = Probabilidad de que ocurra el evento	0.80
Q = Probabilidad de que no ocurra	0.20
N = Población	1437
e = error aceptable	0.08

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.9) (0.1) (1437)}{(0.08)^2 (1437- 1) + (1.96)^2 (0.9) (0.1)}$$

$$n = \frac{883,26}{9,1904} = 96,14$$

$$n = 96 \text{ encuestas}$$

Muestra Cliente Externo

Z = Desviación estándar	1.96
-------------------------	------

² KAZMIR, Leonard. Estadística aplicada a la administración y economía. 2° ed. México: McGraw Hill, 1993

P = Probabilidad de que ocurra el evento	0.50
Q = Probabilidad de que no ocurra	0.50
N = Población	156.933
e = error aceptable	0.05

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (156.933)}{(0.05)^2 (156.933 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{150718}{393,29} = 383,224$$

$$n = 384$$

VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 5. Variables objeto de estudio

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL
CLIENTE INTERNO			
Identificación	Se identifica el encuestado desde dos dimensiones	Género	Femenino
			Masculino
		Área de trabajo	Administrativa
			Operativa
			Asistencial
		Nivel Educativo	Secundaria
Técnico			
Pregrado			

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL	
			Incompleto	
			Pregrado Completo	
			Posgrado	
		Antigüedad en el cargo	Menos de 1 año	
			De uno a 3 años	
			de 3 a 5 años	
			Más de 5 años	
Cuestionario	Conoce la misión y realiza su parte	¿Cuál es su grado de conocimiento de la misión de SaludCoop EPS?	Nulo	
			Regular	
			Bueno	
			Excelente	
Cuestionario	Conoce y hace suyo el sueño de SaludCoop EPS	¿Cuál es su grado de conocimiento de la visión de SaludCoop EPS?	Nulo	
			Regular	
			Bueno	
			Excelente	
		¿Cómo considera usted que valora SaludCoop EPS, la labor de los empleados?	Nulo	
			Regular	
			Bueno	
			Excelente	
			¿Cómo considera usted que SaludCoop EPS, estimula el trabajo de sus empleados?	Nulo
				Regular
				Bueno
				Excelente
			¿Los espacios físicos adecuados por SaludCoop EPS, para desarrollar las funciones de su cargo son?	Pésimos
				Aceptables
				Buenos
				Óptimos
La pregunta ¿valore los		Contratación	Excelente	
			Bueno	

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL	
	siguientes aspectos de SaludCoop EPS?, busca valorar aspectos del recurso humano vinculado a la empresa		Regular	
			Malo	
		Entrevista	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Motivación	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Capacitación	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Sugerencias	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Evaluación de desempeño	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Percepción del ambiente laboral en la empresa	¿Cómo encuentra el ambiente laboral entre los diferentes empleados de SaludCoop EPS?	Malo
				Regular
				Bueno
				Excelente
		Oportunidad de los salarios	¿SaludCoop EPS, paga los salarios en forma oportuna?	Siempre
Casi siempre				
Nunca				

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL
			Casi nunca
	Motivación Salarial	¿Cómo considera la remuneración por su trabajo por parte de SaludCoop EPS?	Insuficiente
			Aceptable
			Buena
			Muy buena
		¿SaludCoop EPS, incentiva el cuidado del medio ambiente?	No lo hace
			Algunas veces
			Constantemente
		¿La cultura de reciclaje en SaludCoop EPS?	Mala
			Regular
			Bueno
			Excelente
		¿La participación de SaludCoop EPS, en programas de la comunidad es?	Mala
			Regular
			Bueno
			Excelente
		¿Cómo considera las capacitaciones efectuadas por SaludCoop EPS a sus empleados?	Malas
			Regulares
			Buenas
			Excelentes
		¿Su nivel de conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial es?	Deficiente
			Aceptable
			Bueno
			Alto
		¿Para usted la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial es?	Baja
			Media
			Alta
		Relaciones con sus	Excelente

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL	
		empelados	Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Comunicación	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
			Malo	
		Elemento de seguridad industrial	Excelente	
			Bueno	
			Regular	
		Elementos de Bioseguridad	Malo	
			Excelente	
	Bueno			
			¿La contratación de personal discapacitado en SaludCoop EPS, es?	Regular
				Malo
				Nula
Baja				
CLIENTE EXTERNO				
Identificación		Género	Femenino	
			Masculino	
		Calidad Encuestado	Contribuyente	
			Beneficiario	
CALIFICACIÓN DEL	Establece la percepción de los usuarios de SaludCoop EPS, sobre todos los	Comunicación con la comunidad	Malo	
			Regular	
			Bueno	
			Excelente	
		Calidad de productos -	Malo	

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL	
SERVICIO	aspectos del servicio recibido	servicios	Regular	
			Bueno	
			Excelente	
		Precios de los productos - servicios	Malo	
			Regular	
			Bueno	
		Medio ambiente en las instalaciones y en la presentación personal del personal de SaludCoop EPS	Malo	
			Regular	
			Bueno	
		Responsabilidad con la comunidad	Malo	
			Regular	
			Bueno	
	Establece la percepción de los usuarios de SaludCoop EPS, sobre todos los aspectos del servicio recibido	Publicidad de la empresa	Malo	
			Regular	
			Bueno	
		Atención al cliente	Excelente	
			Malo	
			Regular	
		Fácil acceso a las instalaciones	Bueno	
			Excelente	
Malo				
Participación		Calidad de la participación	¿Cómo es la participación de SaludCoop en	Malo
				Regular

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA OPCIONAL
		proyectos de tipo social?	Bueno
			Excelente
Canales de Comunicación	Formas en que SaludCoop EPS, establece contacto con el cliente	¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación ha utilizado SaludCoop EPS con usted?	Servicio atención al cliente
			Encuesta de satisfacción
			Buzón de sugerencias
			Quejas y reclamos
			Web
			Teléfono
Trato	Percepción del cliente de la forma que lo atienden	¿El trato que usted recibe del personal de SaludCoop EPS?	Malo
			Regular
			Bueno
			Excelente
Información	Recibo de información de servicios	¿Ha recibido información sobre los servicios que ofrece SaludCoop EPS?	Nunca
			Algunas Veces
			Constantemente
Acciones	Percepción del cliente sobre la RSE	¿Las acciones desarrolladas por SaludCoop EPS en materia de RSE son?	Desconocidas
			Poco Importantes
			Importantes
Importancia	Percepción de la importancia RSE	¿Para usted la importancia de la RSE es?	Bajo
			Medio
			Alto
Impacto	Percepción sobre el impacto de SaludCoop EPS, en la sociedad	¿Considera que el impacto de la labor desarrollada por SaludCoop en la sociedad es?	Baja
			Media
			Alta

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

LIMITACIONES

La principal limitación del estudio fue de tipo geográfico, porque si bien SALUDCOOP EPS, tiene cobertura nacional y la regional incluye el Eje Cafetero y el Norte del Valle, no se tuvo acceso a la información sino del Departamento de Risaralda.

Hay algunas limitantes en cuanto al manejo de información secreta de SaludCoop EPS, que genera un límite al momento de rendir el informe.

1. DIAGNÓSTICO SALUDCOOP EPS FRENTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1 DIAGNÓSTICO INTERNO

1.1.1 Historia se SaludCoop EPS. Desde 1990, y bajo la más genuina filosofía cooperativa, se empezó a gestar la idea de crear una cooperativa que prestara servicios de salud con la mejor calidad humana y técnico científica del país, bajo los principios de equidad e inclusión social.

Tres años después se dio la coyuntura: Se promulgó la Ley 100 de 1993, que reformó radicalmente la seguridad social. Allí confluyeron las voluntades y los visionarios: los principales empresarios del cooperativismo colombiano coincidieron en la necesidad de que estas entidades sin ánimo de lucro se uniesen para lanzar un modelo de atención al alcance de todos los colombianos.

En 1994 se constituye SaludCoop, Entidad Promotora de Salud Organismo Cooperativo. En 1995, bajo la orientación e impulso del doctor Carlos Palacino Antía, se inició formalmente la afiliación de usuarios, con una clara estrategia social: hacer presencia en municipios apartados y zonas rurales, donde las grandes empresas de salud no querían llegar.

Desde 1996 inicia una amplia labor de ampliación de cobertura en todo el país, incluyendo ciudades pequeñas y municipios, donde la población requería un apoyo en salud cercano y acorde con sus expectativas.

En 1998 se inaugura la primera clínica SaludCoop de alta complejidad en Bogotá, con la cual la EPS inicia el desarrollo de proyectos similares en las principales ciudades del país, en alianza con prestigiosas instituciones. Fruto de esta tarea, hoy están en servicio 36 clínicas al servicio de los usuarios, en las principales

ciudades del país.

En el año 2000 SaludCoop incursiona en el campo de la educación, al adquirir el Gimnasio Los Pinos con el ánimo de convertirlo en uno de los primeros colegios del país, tanto en su tecnología y recursos académicos, como en su formación humanística.

Actualmente, este colegio ofrece un conservatorio único en Latinoamérica, aulas inteligentes, biblioteca virtual, software académico 100% multimedia e interactivo, enseñanza del inglés como segunda lengua, y formación deportiva para la alta competencia. Estos recursos están al servicio de los valores y al alcance de más familias colombianas, pues los costos en el colegio son más bajos que en otros de su categoría.

En el año 2009, las EPS del Grupo SaludCoop continuaron siendo líderes del sector. En promedio durante el año 2009 se compensaron 5.204.034 usuarios del régimen contributivo mensualmente.

En los informes realizados por ACEMI, SaludCoop EPS mantiene su liderazgo como la EPS número uno del ranking de participación en el mercado con el 23,35% de la población activa, seguida por Coomeva y Salud Total.

Estas metas se han logrado inspiradas en el sueño solidario del bienestar común y la equidad. De cara al futuro, la compañía buscará ser la más reconocida por la calidad de sus servicios. Por eso trabaja continuamente en el fortalecimiento de una cultura de servicio, apoyada en programas de capacitación continuada para el personal médico asistencial y en la conformación de un grupo de colaboradores comprometidos con la empresa y con el país.

En los 19 años, que la empresa ha venido prestando servicios de salud a toda la

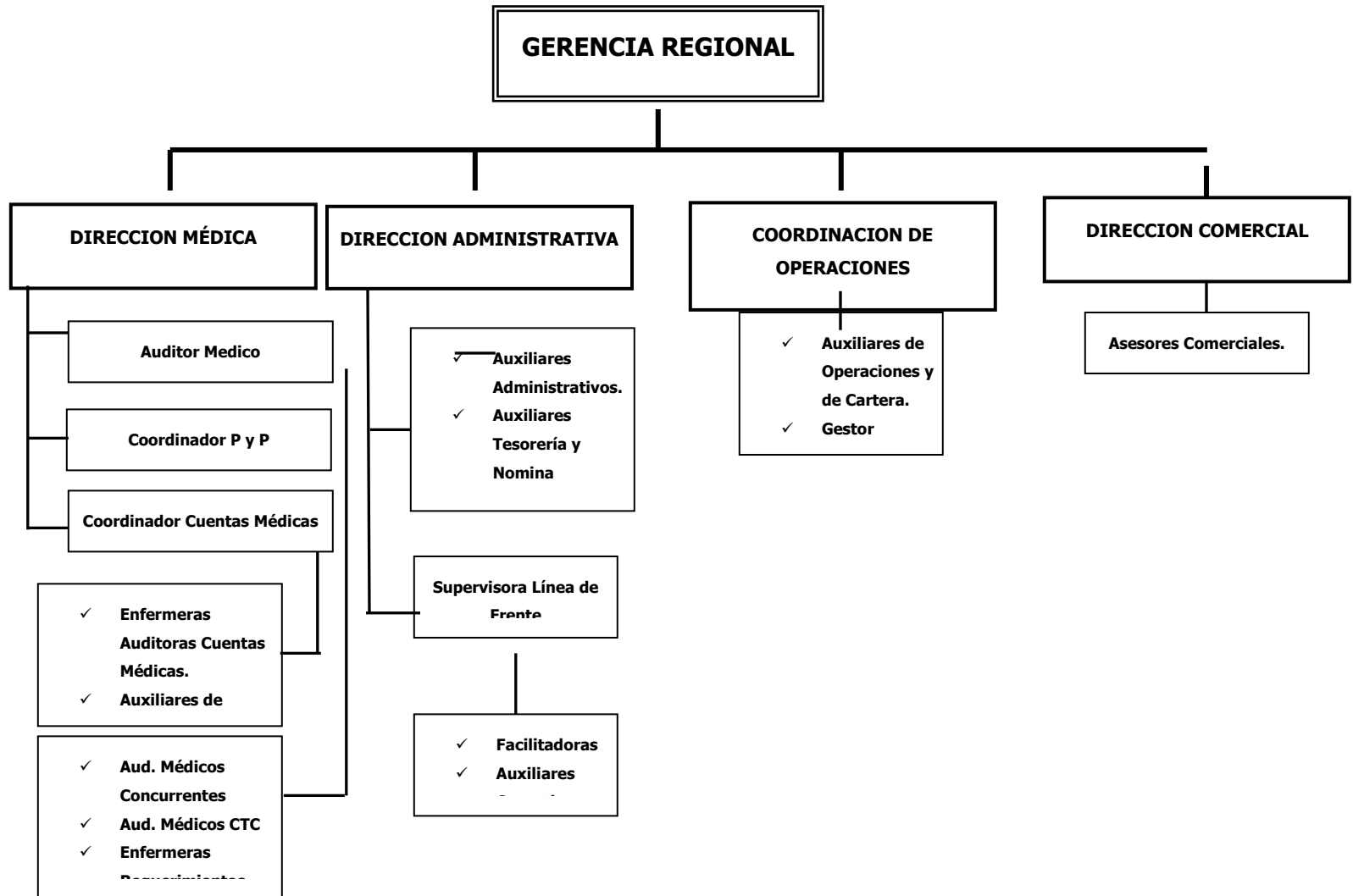
familia colombiana, haciendo presencia tanto en las grandes capitales como en los pequeños municipios y en zonas rurales buscando un mercado que era despreciado por otras empresas prestadoras de servicios de salud.

Para prestar sus servicios cuenta con actualmente con 36 clínicas a lo largo del territorio Colombiano

1.1.2 SaludCoop EPS Eje Cafetero. En la regional eje cafetero comprende cuatro departamentos (Risaralda caldas, Quindío y Norte del Valle). Cuenta con tres sedes administrativas en las principales ciudades: Pereira, Armenia y Manizales donde la oficina que dirige la regional se encuentra ubicada en la ciudad de Pereira. Se tienen dos clínicas en Pereira y Armenia, y tres centrales de especialistas ubicadas en Pereira, Manizales y aArmenia. Para la atención de primer nivel de atención se cuenta con 15 sedes a lo largo de la regional y con una central de urgencias de en la ciudad de Manizales.

La Regional cuenta con un total de 1.437 funcionarios, de los cuales 358 hacen parte del personal administrativo y 1079 son del área asistencial (Ver Organigrama). Los usuarios de los servicios de SaludCoop EPS, son un total de 302.965, de los cuales 150718 están en el Departamento de Risaralda.

Figura 1. Organigrama SaludCoop regional Eje Cafetero



Indicadores de personal

- Cantidad de cargos cubiertos/ Cantidad de cargos requeridos. Mes promedio mes:

Mes 4 para Risaralda. $4/4 = 100\%$

- Tiempo de respuesta en el cubrimiento de la vacante:

(Fecha de Ingreso – Fecha de Solicitud). 8 días

- Rotación de Personal:

Porcentaje (Numero de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado / total funcionarios Risaralda) *100. Mes $3/263*100=1.14\%$

- Grado de Movilidad. Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta de personal. Anual

(Número de Funcionarios Ascendidos) / (Numero de funcionarios de la Planta Efectiva)*100= $14/263*100=5\%$

- Evaluación del Desempeño:

Porcentaje (número de funcionarios evaluados por el jefe inmediato/número total de funcionarios)*100 = $40/263*100=15\%$

1.1.3 Estadísticas de SaludCoop EPS.

Tabla 6. Estadísticas SaludCoop EPS -2012 – 2013

ATENCIONES AMBULATORIO RISARALDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2012	70,258	65,154	67,045	60,379	65,197	59,626	63,830	65,645	64,210	67,797	57,163	52,577
2013	70,090	60,866	56,586	68,374	64,920	59,726	59,934	63,222		0	0	0

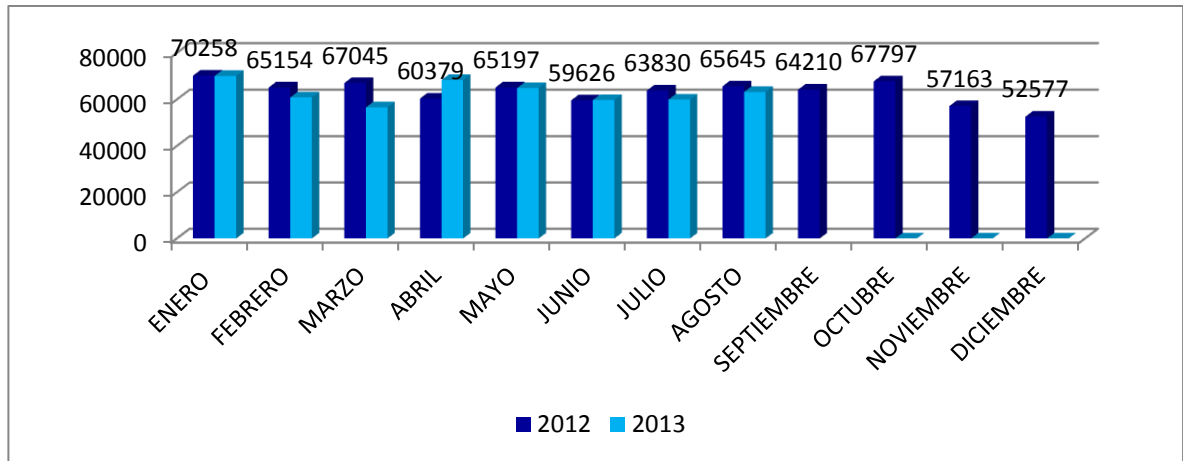
ATENCIONES HOSPITALARIO RISARALDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2012	857	890	904	946	929	893	894	899	897	923	925	946
2013	902	942	927	931	928	947	965	957				

ATENCIONES URGENCIAS RISARALDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2012	14818	15536	15620	15077	16427	14004	14320	15099	14502	14337	13973	13300
2013	13,197	12,295	14,309	14,185	15,700	14,383	14,227	14,366				

USUARIOS RISARALDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2012	105,564	100,348	106,446	104,064	104,379	104,534	99,566	99,579	110,918	99,929	102,205	147,311
2013	109,453	97,666	98,267	111,541	109,193	105,714	105,938	108,744				

Fuente: SaludCoop EPS.

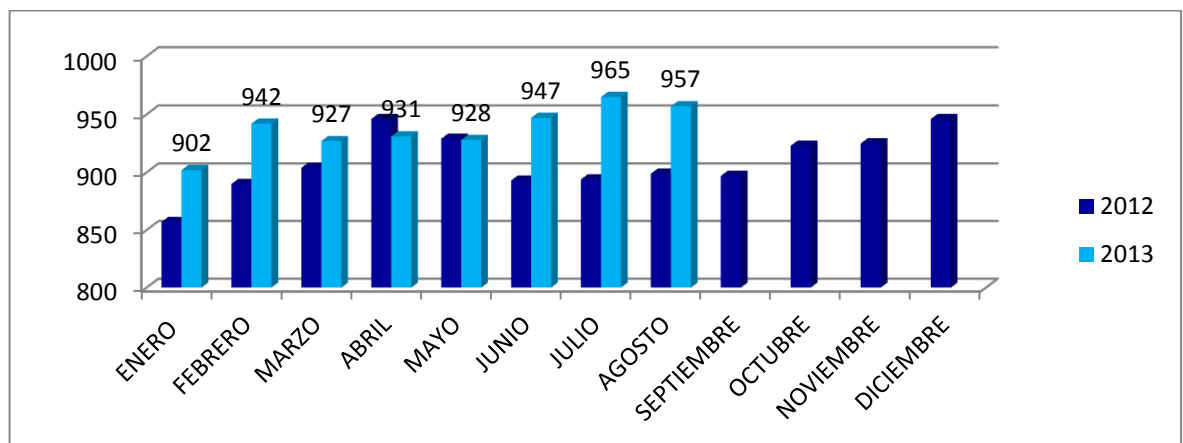
Gráfico 1. Atención ambulatoria Risaralda 2012-2013



Fuente: equipo de trabajo con datos de SaludCoop EPS.

Los primeros 3 meses del 2013 la atención ambulatoria fue menor que en el mismo período de 2012, siendo marzo el de mayor caída con un 15,60%, en abril la atención fue mayor en el 2013 con un crecimiento de 7.995 pacientes con respecto al 2012, (13,24%). En mayo, julio y agosto fueron menores las atenciones del 2013, en junio se atendieron 100 más que en el 2012. El total de los 8 meses fue de 517.134 y 503.718 respectivamente con una caída de 13.416 atenciones que equivale al 2.60% del total.

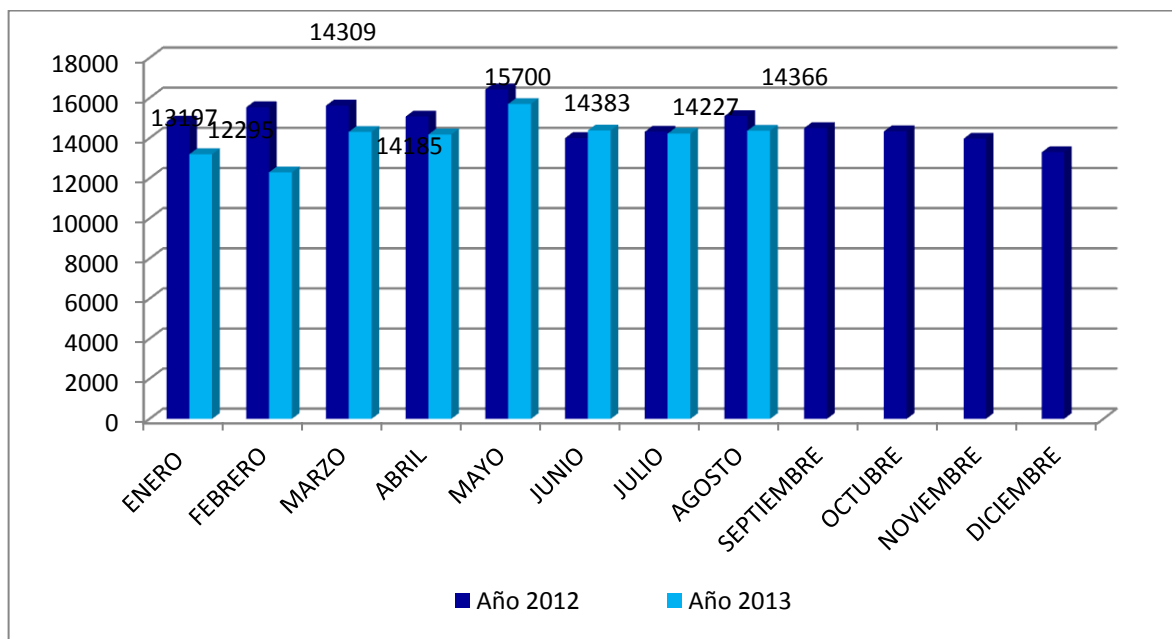
Gráfico 2. Atención hospitalaria en Risaralda 2012-2013



Fuente: equipo de trabajo con datos de SaludCoop EPS.

En el gráfico 2, se logró observar que durante los primeros tres meses la atención hospitalaria fue mayor que en el mismo período de 2012, el primer más se atendieron 45 más (5,25%); el según mes se atendieron 52 atenciones más (5,84%) y en el tercer mes creció en 23 atenciones (2,54%), en abril y mayo fue mayor la atención del 2012 y en junio, julio y agosto fue mayor el 2013, en un 6,05%, 7,94% y 6,45% respectivamente. El total del crecimiento del período hasta agosto fue 287 atenciones que corresponde a un crecimiento del 3.98%.

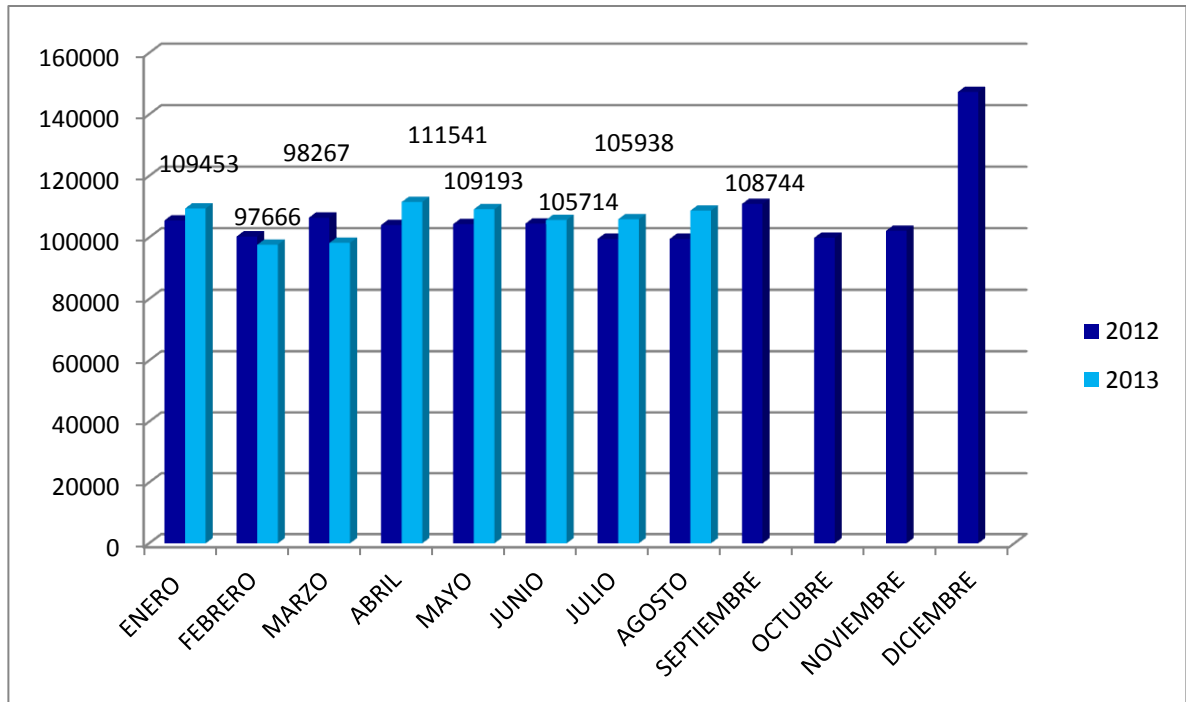
Gráfico 3. Atención urgencias Risaralda SaludCoop EPS. 2012 -2013



Fuente: equipo de trabajo con datos de SaludCoop EPS.

En el gráfico 3, se ve como los primeros cinco meses del 2013 fue menor la demanda de atención en urgencias que el 2012, siendo el mes de menor demanda febrero con una caída de 3.241 demandas (20,86%). El único mes en que fue mayor la demanda de urgencias en el 2013 fue junio con 379 atenciones más que en el 2012, que equivalen a un crecimiento del 2,71%. El total del período en el 2012 (enero – agosto) fue de 120901 atenciones en urgencias y en el 2013 de 112.662 demandas, con 8.239 menos que el año anterior (6,82%)

Gráfico 4. Usuarios de Risaralda SaludCoop EPS-2012-2013



Fuente: equipo de trabajo con datos de SaludCoop EPS.

En el gráfico 4, se pudo observar que en los meses de enero, abril, junio, julio y agosto, aumentaron los usuarios de SaludCoop EPS, en el departamento de Risaralda, siendo el mes de mayor crecimiento el mes de agosto con un incremento de 9.165 usuario (9,20%). Vale destacar el crecimiento que tuvo el número de usuarios del mes de diciembre de 2012 que fue de 147.311 personas, que fue mayor en un 45.106 usuarios más que el mes de noviembre y equivale a un crecimiento del 44,13% con respecto a este mes.

1.1.4 Diagnóstico de la actividad responsabilidad social empresarial. La gestión de la compañía busca garantizar óptimas condiciones de calidad en la atención y en los servicios de salud que se prestan a los afiliados; para este fin desarrolla un Sistema de Calidad orientado a fortalecer la cultura del servicio humanizado, el mejoramiento continuo, la medición de los resultados de la atención en salud y la excelencia en la gestión para los afiliados.

La MISIÓN del grupo SaludCoop es la siguiente:

“Somos un Grupo Empresarial, patrimonio del sector cooperativo colombiano, que trabaja de manera permanente por el bienestar de los usuarios y la sociedad, a través de la prestación de servicios de excelente calidad, fomentando el desarrollo humano de todos nuestros colaboradores”³.

La VISIÓN del grupo SaludCoop es: *“Ser el Grupo Empresarial de mayor reconocimiento por su función y compromiso social con Colombia”⁴.*

Los valores, que rigen los principios de SaludCoop son: *“Solidaridad, honestidad, respeto, lealtad, responsabilidad, amistad, paz, justicia y laboriosidad”⁵.*

El Grupo Empresarial SaludCoop, ha desarrollado a nivel nacional diferentes programas que promueven la Responsabilidad Social Empresarial, dentro de los que se destacan:

¡Vive en Verde!: Es la campaña que se desarrolla bajo siete objetivos fundamentales, dentro de los que se destacan: el desarrollo de estrategias sostenibles, la implementación de ecoeficiencias, análisis de ciclo de vida, sensibilización y capacitación a colaboradores; entre otros.

Bajo este programa se realizaron actividades de diagnóstico ambiental y sensibilización en 26 clínicas del país; llegando a más de 7000 colaboradores, y generando estrategias de intervención para mejorar el desempeño ambiental de la EPS.

³SALUDCOOP EPS. Filosofía Corporativa. Misión. Visitada junio de 2013 En: www.saludcoop.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=95&Itemid=173

⁴Ibíd.

⁵Ibíd.

La organización está vinculada al programa de Gestión Ambiental Empresarial de la Secretaria Distrital de Ambiente. El desarrollo de proyectos ambientales también es una prioridad en el Grupo SaludCoop; es así, como una de las cooperativas de la organización, promueve la siembra y adopción de árboles, a través de un proyecto nacional que integra y sensibiliza a la comunidad y colaboradores. El proyecto ha tenido importantes reconocimientos y nominación al **Premio Nacional de Responsabilidad Social Empresarial**.

El Grupo SaludCoop, en cumplimiento de su compromiso social y de brindar bienestar a la comunidad; continua en 2013 desarrollando e implementando estrategias sostenibles y de gestión ambiental, con el objetivo de contribuir a la recuperación del equilibrio ambiental y a la sostenibilidad

Campaña de ahorro de energía. Para este programa se instalaron luminarias ecoeficientes en 15 clínicas del país.

Se promueven proyectos de Desarrollo Sostenible entre sus colaboradores y usuarios con las siguientes actividades:

- Apagar las luces que no se necesitan y aprovechar la iluminación natural.
- Cerrar las ventanas en instalaciones con aire acondicionado.
- No dejar conectados los cargadores de celulares y portátiles a la toma eléctrica.
- Configurar los computadores en modo de ahorro de energía.

Programa Sácale tiempo a tu bienestar. Programa en el que se incluye como protagonista a Oscar Córdoba, el ex arquero de la Selección Colombia, con tips

como: Para empezar con energía el día es ideal alimentarse adecuadamente.

La vida moderna le ha quitado importancia a esta comida, las carreras de cada mañana para llegar al trabajo o al colegio no permiten que tu familia y tú se tomen el tiempo necesario para consumir los alimentos que debe incluir un verdadero desayuno: un lácteo, una proteína, una fruta y un cereal, pero se ha reemplazado por un simple café o un jugo, o incluso se prescinde de él.

Para las enfermedades: Los constantes cambios de clima, más la interacción con otros niños en el colegio, multiplican la frecuencia de otitis, amigdalitis, gripas... o de otras enfermedades típicas de la infancia. Se puede prevenir estos contagios en tu hijo. ¿Cómo?

Reforzando su sistema inmunitario, mecanismo que protege al organismo de infecciones causadas por virus o bacterias, ya que el intercambio de gérmenes es inevitable, hasta el punto de que es normal que un pequeño (en especial menor de 5 años), padezca en un año varias diarreas, gripas, amigdalitis, laringitis o, en casos más complicados, una bronquitis o una bronquiolitis. No obstante, si en casa todo es saludable (alimentación, higiene), tú puedes ayudarlo a aumentar sus defensas para evitar que enferme con frecuencia o para que, si se contagia, los síntomas le sean más llevaderos y se recupere pronto.

Trucos para que los niños se adapten al colegio: Volver al colegio después del descanso de final de año requiere un proceso breve de adaptación, que debe realizarse con calma y desde algunos días antes del inicio de clases.

Se requiere de unos días de adaptación, y en este proceso influyen mucho tanto tú y tu esposo(a) como los profesores, pues de la actitud que demuestren frente al niño durante este breve período de transición dependerá que retome sus actividades con ganas y positivismo.

1.1.5 Capacitaciones. En las capacitaciones se tiene una gran deficiencia en las constancias de las mismas.

Tabla 7. Capacitaciones SaludCoop EPS

CAPACITACIÓN	OBJETIVO	No. ASISTENTES	GRUPO OBJETIVO
Grupos Primarios	Divulgar y control de la información	30 personas	Gerentes y Directivos
Red de facilitadores	Establecer las personas encargadas de ser comunicadores oficiales.	108 personas	Directores Administrativos 13 Jefes de Área 5 Personal Administrativo 90
Viva SaludCoop aquí y ahora	Resaltar los valores de solidaridad, respeto, honestidad y lealtad	197 personas	Todo el personal de SaludCoop cubierto 75%
Vive en verde	Transmitir prácticas responsables para el mejoramiento del medio ambiente.	137 personas	Todo el personal de SaludCoop cubierto 52%
Sácale tiempo a tu bienestar	Mejorar la salud de los funcionarios y usuarios	160 personas	Todo el personal de SaludCoop cubierto 61%

Fuente: diseño investigadores con datos de SaludCoop EPS.

1.2 DIAGNÓSTICO EXTERNO

1.2.1 Diagnóstico cliente interno. Género: identifica la cualidad de hombre o mujer de los encuestados.

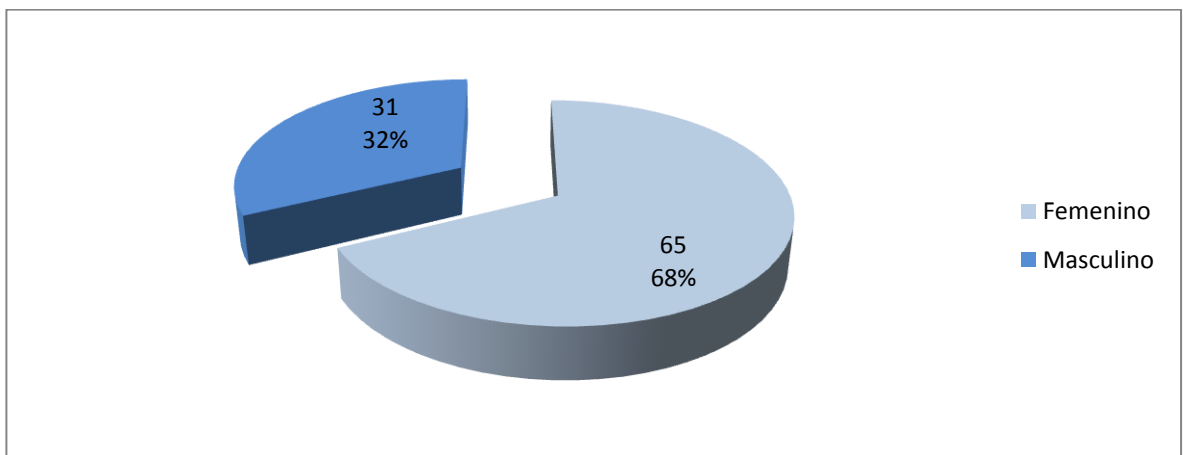
Tabla 8. Género de los encuestados

GÉNERO	No.	%
Femenino	65	67,71
Masculino	31	32,29
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La encuesta fue contestada en un 67,71% por mujeres y en un 32,29% por hombres.

Gráfico 5. Género de los encuestados



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los resultados encontrados indican que en SaludCoop EPS hay más mujeres que hombres contratados dentro del personal, aspecto positivo dado que el gobierno nacional buscando proteger a la mujer ha tenido que ordenar que exista como mínimo la paridad.

Área de trabajo: Identifica la ubicación de los empleados desde su lugar de trabajo, se clasifica en tres opciones: Administrativa, Operativa y Área de Asistencia.

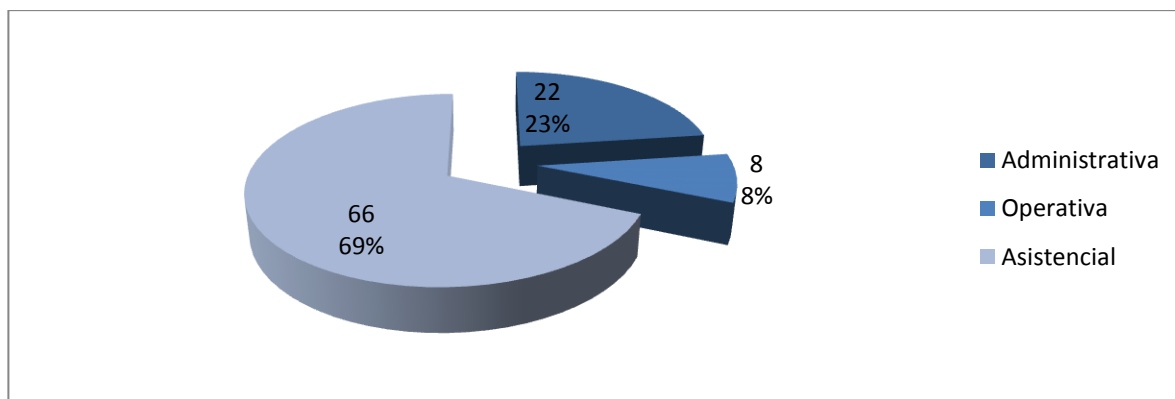
Tabla 9. Área de trabajo

ÁREA DE TRABAJO	No.	%
Administrativa	22	22,92
Operativa	8	8,33
Asistencial	66	68,75
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se encuestaron un 22,92% de empleados administrativos, un 8,33% operativos y un 68,75% del área asistencial.

Gráfico 6. Área de trabajo



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La división de encuestados por áreas de trabajo corresponde aproximadamente a la forma como se encuentra conformada la estructura de personal de SaludCoop EPS, en la cual el personal asistencial (servicios médicos, odontológicos, de diagnóstico, entre otros) es el de mayor participación e importancia para el servicio al cliente.

Nivel Educativo: Identifica niveles de educación alcanzados por los empleados de SaludCoop EPS

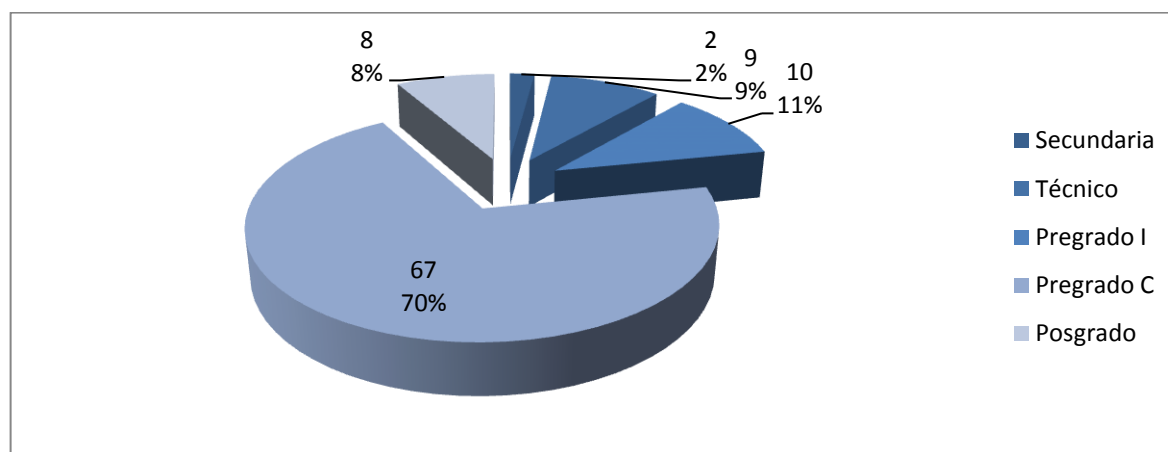
Tabla 10. Nivel educativo de los encuestados

NIVEL EDUCATIVO	No.	%
Secundaria	2	2,08
Técnico	9	9,38
Pregrado Incompleto	10	10,42
Pregrado Completo	67	69,79
Posgrado	8	8,33
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Del personal encuestado se encontró que el 2.08% tiene nivel de secundaria, un 9,38% están a un nivel técnico, un 10,42% pregrado incompleto, el 69,79% de los encuestados tienen pregrado completo y un 8,33% posgrado. Aproximadamente un 70% de los funcionarios son profesionales.

Gráfico 7. Nivel educativo de los encuestados



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Esto indica que hay un alto nivel educativo en general puesto que el 78,12% de los encuestados tienen estudios superiores, que asegura la calidad de los servicios que presta SaludCoop EPS. Frente al 11,46 que están en nivel técnico o de

bachillerato y las personas con pregrado incompleto, se puede estimular su educación para obtener logros laborales.

Antigüedad en el cargo: Identifica los años que llevan los encuestados vinculados a SaludCoop EPS.

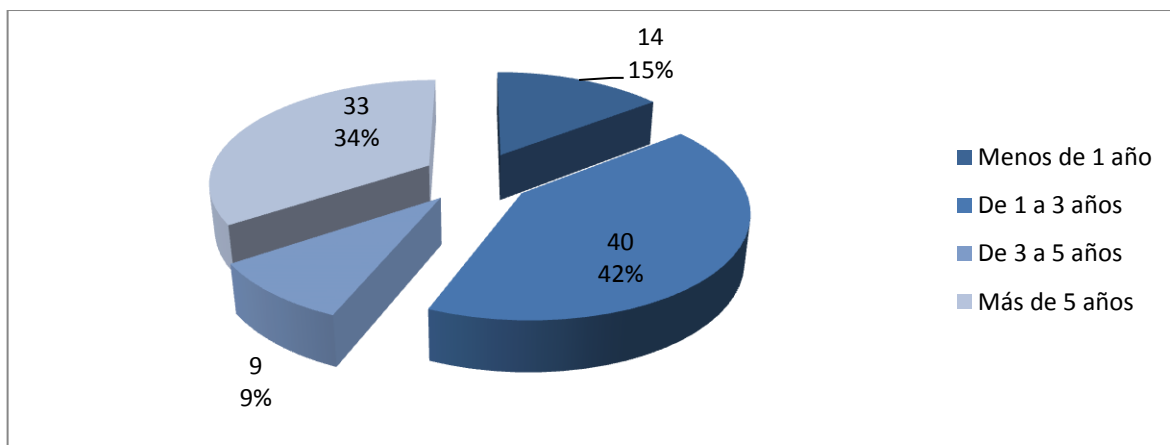
Tabla 11. Antigüedad en el cargo de los encuestados

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	No.	%
Menos de 1 año	14	14,58
De 1 a 3 años	40	41,67
De 3 a 5 años	9	9,38
Más de 5 años	33	34,38
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se encontró que el 14,58% de los encuestados lleva menos de un año vinculado a SaludCoop EPS, el 41,67 de 1 a 3 años de 3 a 5 años un 9,38% y más de 4 años un 34,38%.

Gráfico 8. Antigüedad en el cargo de los encuestados



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los datos encontrados indican, que hay un bajo nivel de rotación de personal, y que hay mucha estabilidad laboral en SaludCoop EPS. El promedio de retiros al mes es de 3 funcionarios en el Departamento, dando un índice de rotación de personal de 1,14%.

Conocimiento de la misión de SaludCoop EPS. Mide cuanto sabe el funcionario de su quehacer en la empresa.

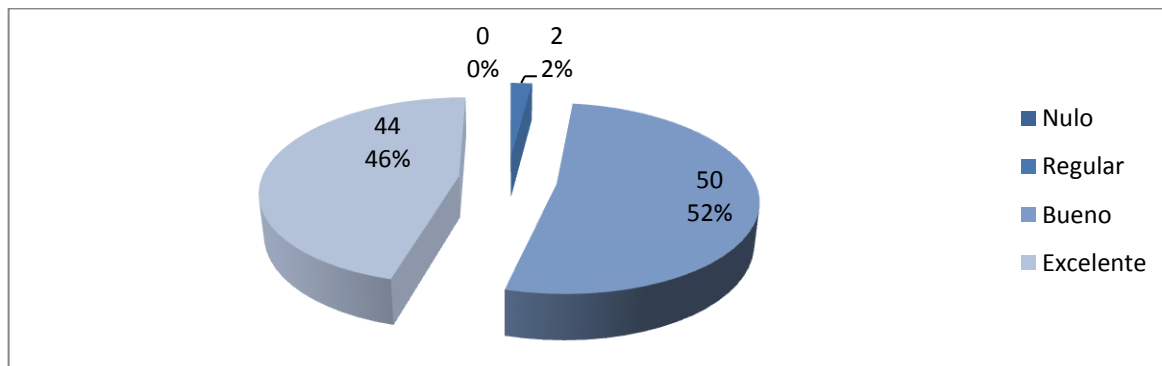
Tabla 12. Conocimiento de la misión de SaludCoop EPS

ÍTEM	No.	%
Nulo	0	0,00
Regular	2	2,08
Bueno	50	52,08
Excelente	44	45,83
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se encontró que 50 de los encuestados que corresponde al 52,08%, califican de bueno su conocimiento de la misión, para un 45,83% de los encuestados su conocimiento es excelente, tan sólo un 2,08% consideran que es regular.

Gráfico 9. Conocimiento de la misión de SaludCoop EPS



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los colaboradores que la conocen excelentemente aportan al cumplimiento de la misión de SaludCoop EPS, desde su deber ser, los que dicen que es bueno deben alcanzar la excelencia buscando aportar el talento necesario para el logro, el 2,08% regular se ve que no participa adecuadamente de la razón de ser.

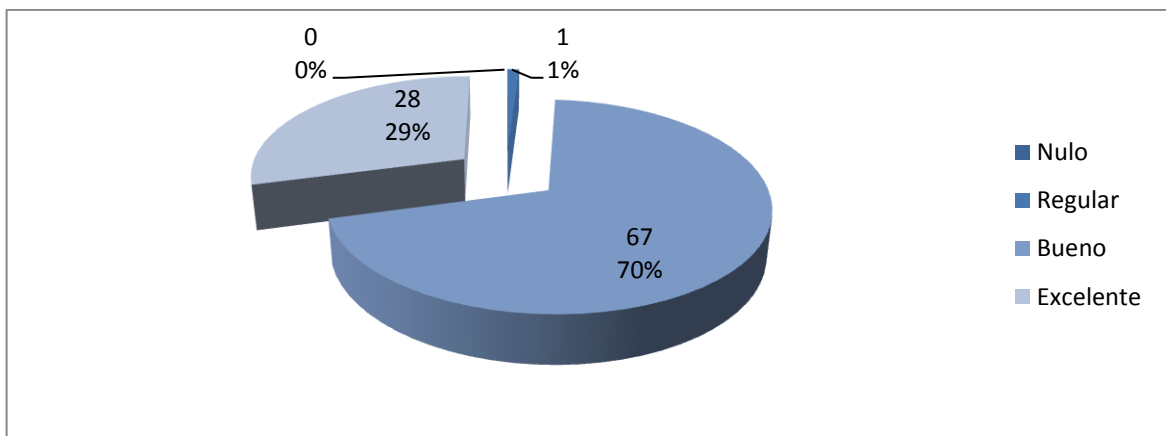
Conocimiento de la Visión de SaludCoop EPS. Identifica el nivel de conocimiento de la visión de la empresa, esto permite establecer si apoya el alcance de la visión desde su labor.

Tabla 13. Conocimiento de la visión de SaludCoop EPS

ÍTEM	No.	%
Nulo	0	0,00
Regular	1	1,04
Bueno	67	69,79
Excelente	28	29,17
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Gráfico 10. Conocimiento de la visión de SaludCoop EPS



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay un buen conocimiento de la Visión, con un 69,79% que califica de bueno su

conocimiento y un 29,17% lo califica de excelente.

Valoración de SaludCoop EPS, de la labor de los empleados. Identifica como perciben los encuestados que SaludCoop EPS, valora sus servicios.

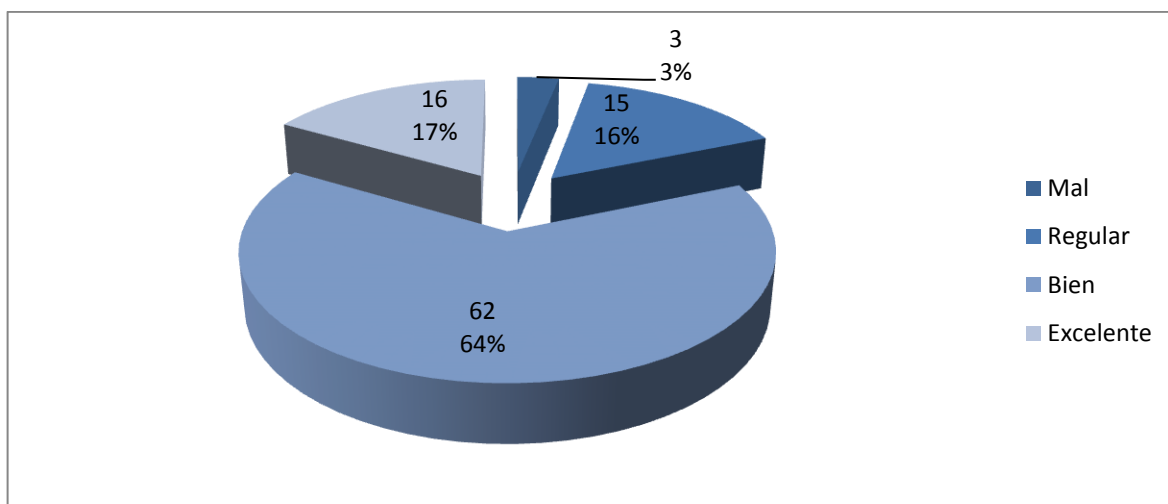
Tabla 14. Valoración de SaludCoop EPS, de la labor de los empleados

VALORACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS	No.	%
Mal	3	3,13
Regular	15	15,63
Bien	62	64,58
Excelente	16	16,67
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay un 3,13% que califica de mal la valoración que hace la empresa de su labor, para un 15,63% es regular la valoración, el 64,58% califica de bien esta valoración y un 16,67% la califica de excelente.

Gráfico 11. Valoración de SaludCoop EPS, de la labor de los empleados



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

A pesar que el 81,25% de los empleados, califican de bien a excelente la valoración de su labor, es necesario identificar cuáles son las causas del malestar, para este grupo de colaboradores (18), que los califican entre regular o malo, porque eso daña el ambiente laboral y es importante porque cuando el empleado se siente valorado devuelve en compromiso esta satisfacción.

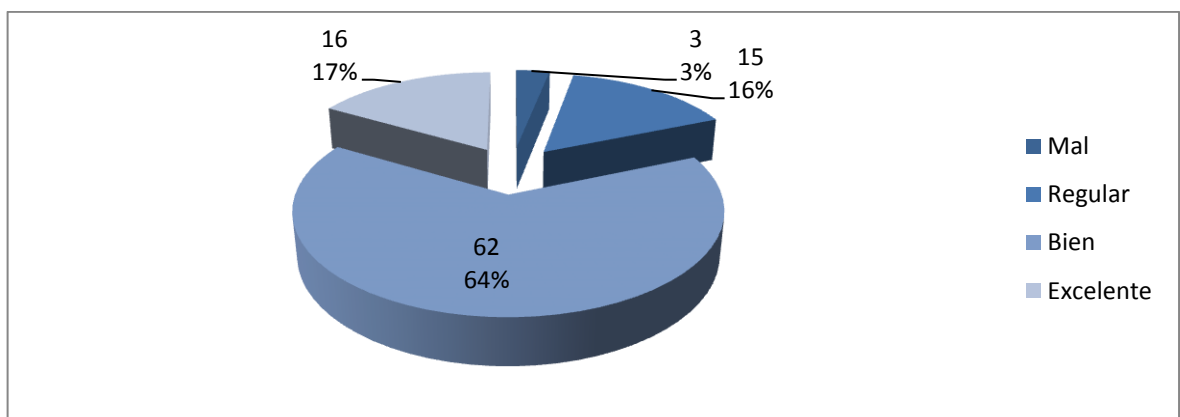
Calificación del estímulo al trabajo. Identifica como califican los encuestados el estímulo que hace SaludCoop EPS, del trabajo de sus colaboradores.

Tabla 15. Calificación del estímulo al trabajo

CALIFICACIÓN DEL ESTÍMULO AL TRABAJO	No.	%
Mal	3	3,13
Regular	15	15,63
Bien	62	64,58
Excelente	16	16,67
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Gráfico 12. Calificación del estímulo al trabajo



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay un 3,13% de los encuestados (3) que responden que el estímulo es malo,

para 15 empleados con el 15,63% es regular; en general la percepción de la forma como SaludCoop EPS estimula a sus trabajadores es buena con el 64,58% que así lo califica y un 16,67% que lo califica de excelente.

En esta respuesta como la anterior permanece tanto el nivel de satisfacción 81,25% como el de insatisfacción 18,75% de los empleados, frente al estímulo laboral, es decir, que hay un foco de descontento que a la larga puede afectar el ambiente laboral sino se detecta y corrige a tiempo.

Espacio físico adecuado para el trabajo. Identifica la calificación que hacen los encuestados del espacio físico donde desarrollan su labor.

Tabla 16. Espacio físico adecuado para el trabajo

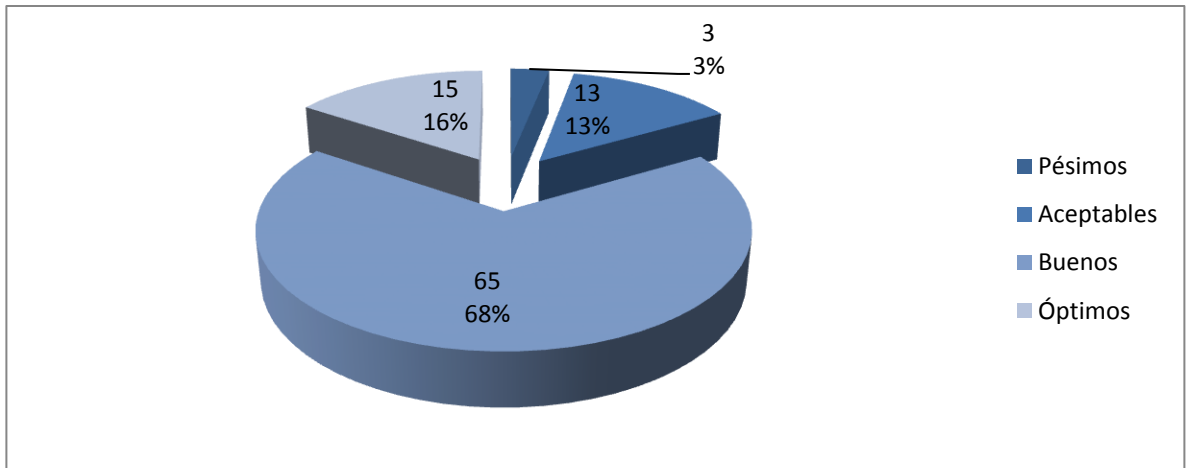
ESPACIO FÍSICO	No.	%
Pésimos	3	3,13
Aceptables	13	13,54
Buenos	65	67,71
Óptimos	15	15,63
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay tres encuestados que equivalen al 3,13%, que califican de pésimos su espacios de trabajo, para 13 con una participación del 13,54% son aceptables, para el 67.71% son buenos y el 15.63% lo califican de óptimos.

A pesar de la calificación de pésimos recibida se considera que SaludCoop EPS, tiene unos espacios físicos buenos para que cada uno de los colaboradores cumpla con su labor, pero sigue la tendencia de los tres empleados completamente insatisfechos y pasa de 15 a 13 los de medianamente satisfechos con la empresa.

Gráfico 13. Espacio físico adecuado para el trabajo



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

SaludCoop EPS, debe identificar y monitorear el desarrollo de este foco de inconformidad para tomar las medidas necesarias que busquen o solucionar los motivos de inconformidad que se notan personales y si no es posible separarlos de los demás trabajadores por terminación del vínculo laboral o el traslado para evitar que sigan incluyendo negativamente en el ambiente de trabajo de los demás funcionarios.

Se consignan a continuación las respuestas a la pregunta ¿Valore los siguientes aspectos de SaludCoop EPS?, los cuales se evalúan con Excelente, Bueno, Regular y Malo.

Contratación. Identifica como califican los encuestados los aspectos relacionados con el proceso de contratación.

Para 40 encuestados que corresponde al 41,67% de los encuestados, el proceso de contratación fue excelente. Un 55,21 lo califica de bueno, es decir que alcanza una buena nota entre el 96,88% de los encuestados, el resto lo califica entre regular y malo.

Tabla 17. Contratación

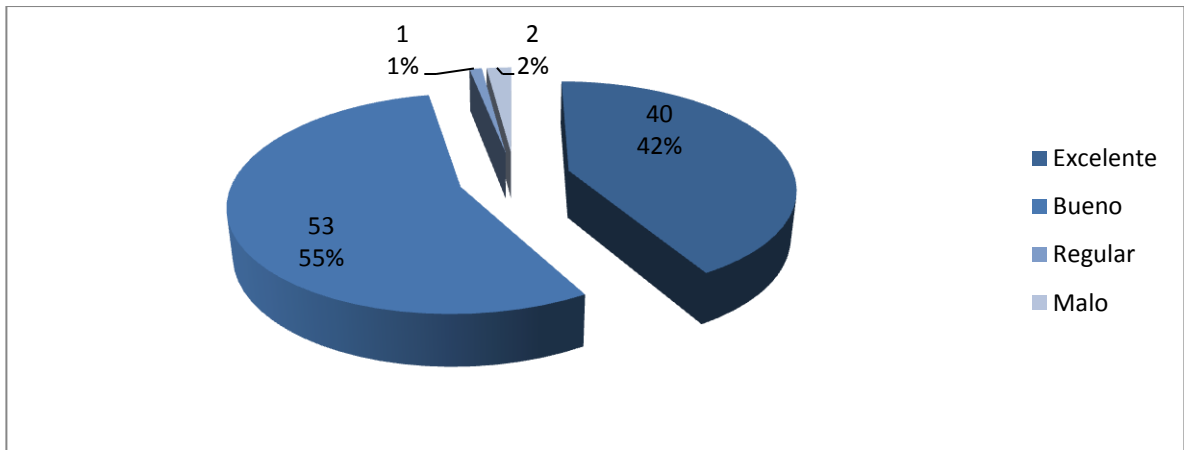
CONTRATACIÓN	No.	%
Excelente	40	41,67
Bueno	53	55,21
Regular	1	1,04
Malo	2	2,08
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La nota tan buena alcanzada indica que el proceso actual de contratación es excelente y por lo tanto debe seguirse aplicando.

No hay lectura para el 2%, por considerarlo irrelevante.

Gráfico 14. Contratación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Entrevista. Identifica la forma como los encuestados califican la entrevista de contratación que les realizaron.

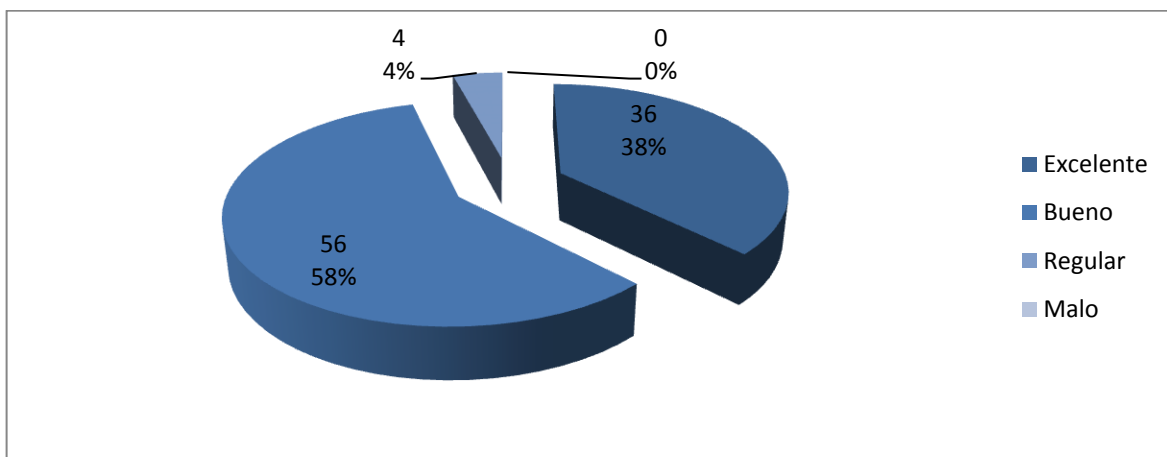
Tabla 18. Entrevista

ENTREVISTA	No.	%
Excelente	36	37,50
Bueno	56	58,33
Regular	4	4,17
Malo	0	0,00
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados califican de excelente en un 37,50% la entrevista realizada, un 58,33% la califica de bueno, para un 4,17% la entrevista fue regular.

Gráfico 15. Entrevista



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La entrevista es otra herramienta del proceso de selección que ha sido muy bien valorada por los encuestados y que por ello debe seguir siendo utilizada por SaludCoop EPS.

Motivación. Identifica la forma como los encuestados califican la motivación realizada por SaludCoop EPS.

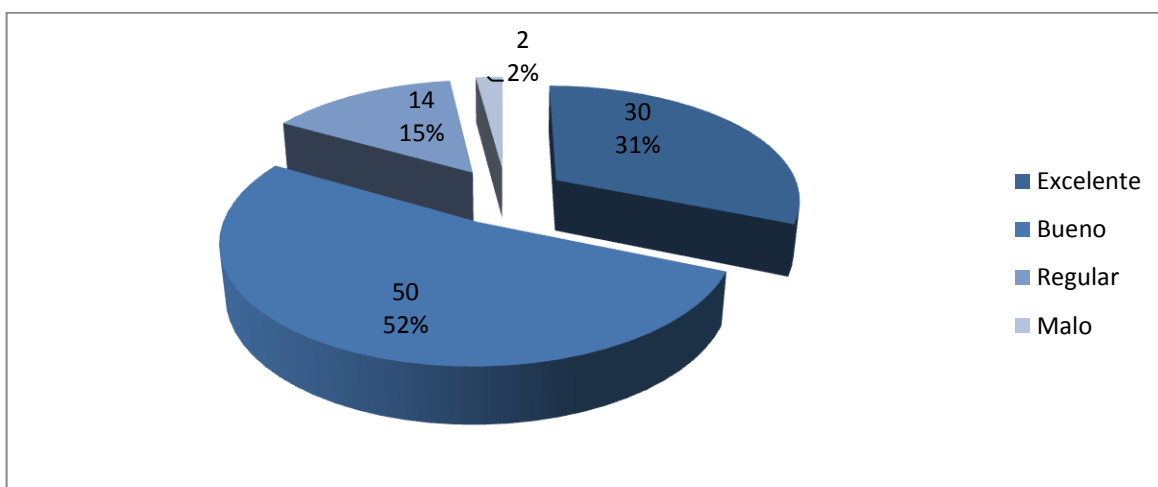
Tabla 19. Motivación

MOTIVACIÓN	No.	%
Excelente	30	31,25
Bueno	50	52,08
Regular	14	14,58
Malo	2	2,08
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Para 30 encuestados que equivale al 31,25%, los programas de motivación son excelentes, para un 52,08% son buenos, el 14,58% los califican de regular y un 2,08% lo califica de malo.

Gráfico 16. Motivación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

En esta variable, vuelve a aparecer el foco de inconformidad con los aspectos administrativos del recurso humano, hay 16 empleados que califican entre regular (14) y malo (2) el proceso de motivación que deben ser revisados por el departamento de recursos humanos para establecer soluciones.

Capacitación. Identifica la valoración que hacen los encuestados de los programas de capacitación que hace SaludCoop EPS.

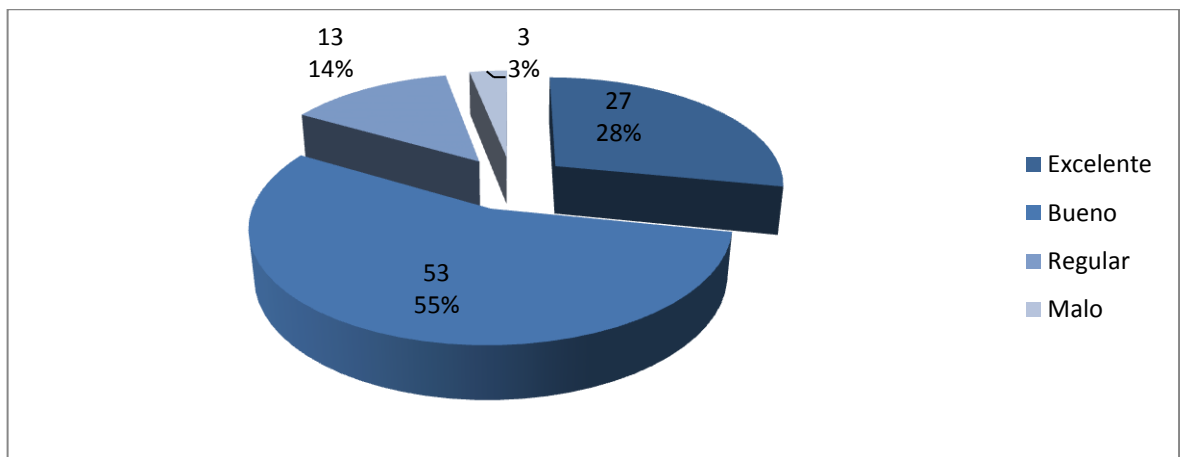
Tabla 20. Capacitación

CAPACITACIÓN	No.	%
Excelente	27	28,13
Bueno	53	55,21
Regular	13	13,54
Malo	3	3,13
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El 28,13% de los encuestados los califica de excelentes, un 55,21 los califica de bueno, un 13,54 de regular y un 3,13% de malo.

Gráfico 17. Capacitación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

En este aspecto se sigue visibilizando el descontento de los empleados 16, para este parámetro, esto indica que se debe proponer una capacitación que busque además de transmitir aspectos puntuales de SaludCoop EPS, realizar actividades

que estimulen al grupo de colaboradores a definir sus intereses y la forma como estos pueden mejorar para el mejoramiento del ambiente laboral de la empresa.

Sugerencias. Identifica la forma como los empleados califican las sugerencias realizadas por la administración a su labor como empleados.

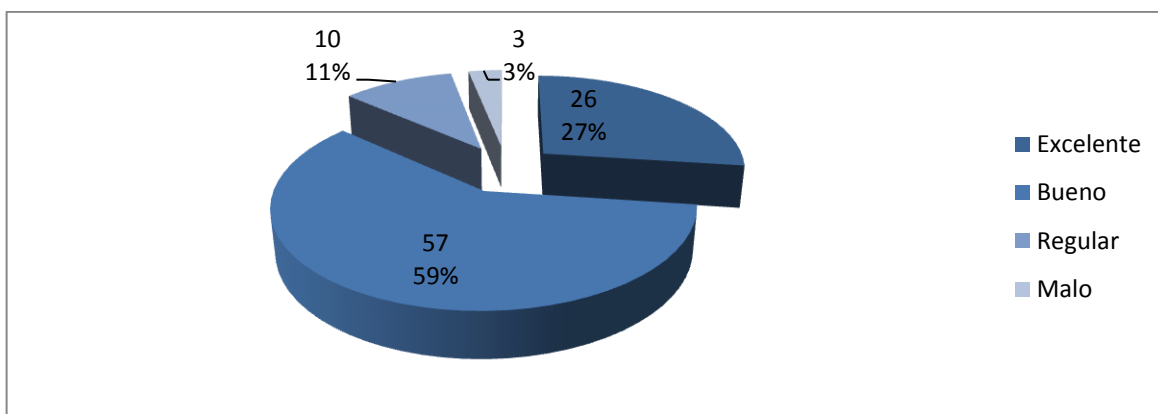
Tabla 21. Sugerencias

SUGERENCIAS	No.	%
Excelente	26	27,08
Bueno	57	59,38
Regular	10	10,42
Malo	3	3,13
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay un 27% que califican de excelente las sugerencias, para un 59,38% son bueno, un 10,42% las califican con regular y el 3,13 de malo.

Gráfico 18. Sugerencias



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Estas respuestas son coherentes con la tendencia de valoración de los aspectos

de calificación en el manejo del recurso humano, hay tres funcionarios completa y absolutamente descontentos con la administración y es importante que se ubiquen para establecer los motivos del descontento y buscar soluciones que permitan mejorar el ambiente laboral.

Desempeño. Identifica la forma como los encuestados valoran la calificación de desempeño que realiza SaludCoop EPS

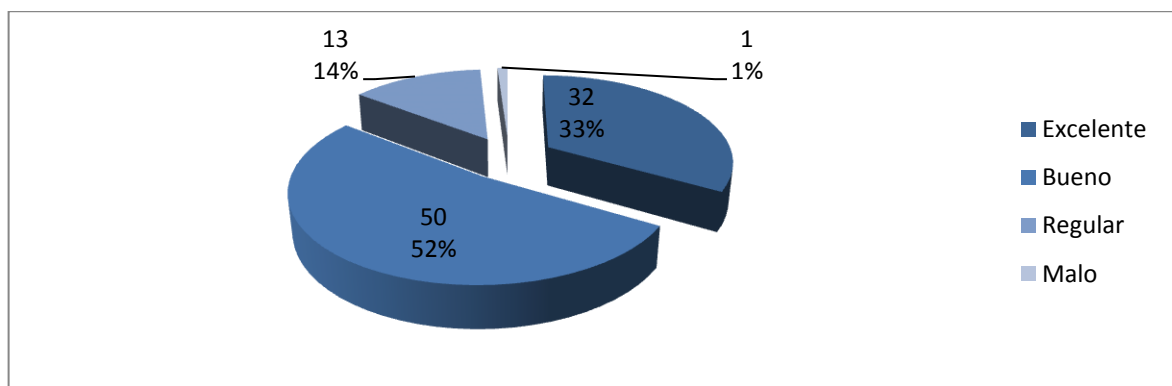
Tabla 22. Evaluación de desempeño

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	No.	%
Excelente	32	33,33
Bueno	50	52,08
Regular	13	13,54
Malo	1	1,04
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Esta variable es calificada por el 33,33% de los encuestados con excelente, un 52,08 lo califica de bueno, el 13,54% de regular y para un empleado es malo.

Gráfico 19. Evaluación de desempeño



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La Evaluación de desempeño mide la forma como la empresa califica a sus empleados, la valoración que los empleados dan de esta variable indicó que SaludCoop EPS, en el Departamento de Risaralda, hace una evaluación con la que en su mayoría los funcionarios se sienten bien medidos, aunque hay 14 empleados (14,58) que no están de acuerdo con ellas.

Ambiente Laboral. Identifica la valoración del ambiente laboral que hacen los encuestados de SaludCoop EPS.

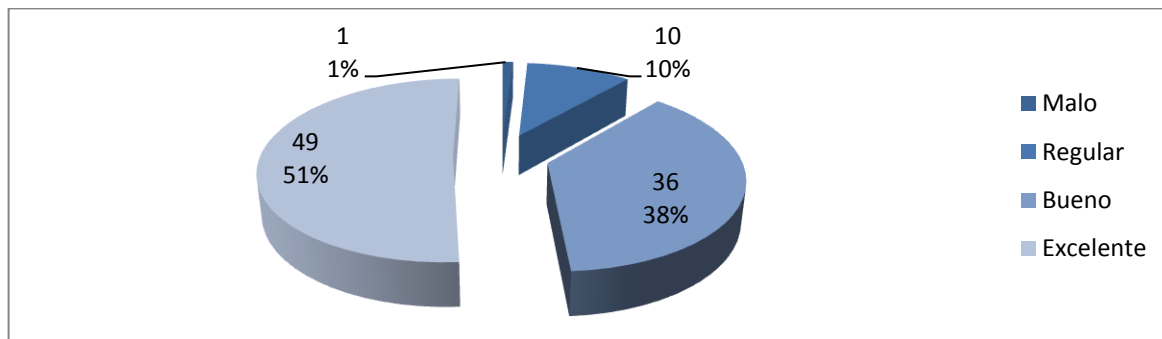
Tabla 23. Ambiente laboral

AMBIENTE LABORAL	No.	%
Malo	1	1,04
Regular	10	10,42
Bueno	36	37,50
Excelente	49	51,04
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Para un encuestado el ambiente laboral es malo, para 10 empleados que equivale al 10,42% es regular, un 37,50% lo califican de bueno y un 51,04% de Excelente.

Gráfico 20. Ambiente laboral



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Esta calificación además de que corrobora los buenos resultados obtenidos por SaludCoop EPS, en materia de manejo de personal, hay un foco de inconformidad por establecer y corregir, que ha sido explícito en las respuestas anteriores.

Oportunidad en los Salarios. Identifica que tan cumplido es SaludCoop EPS, en el pago de sus obligaciones salariales.

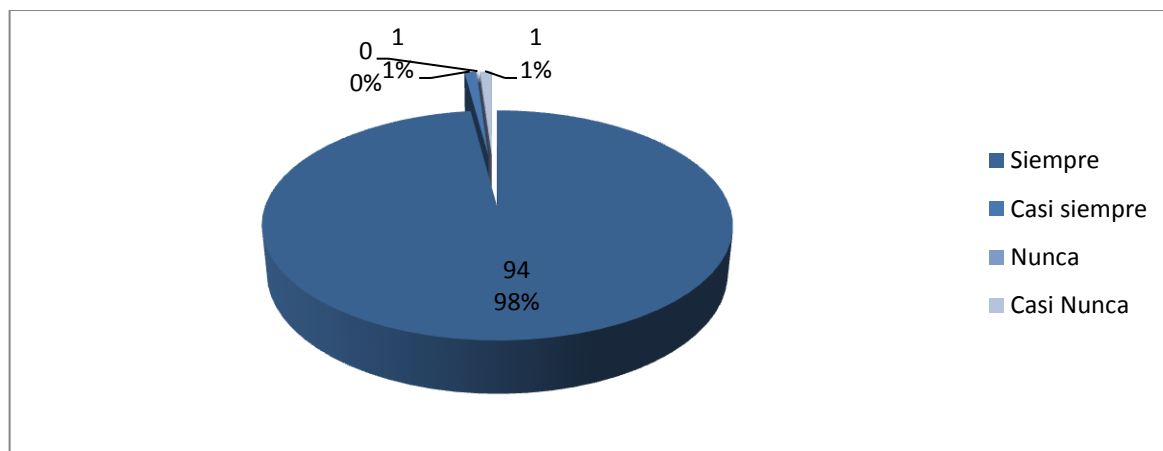
Tabla 24. Oportunidad en los salarios

ÍTEM	No.	%
Siempre	94	97,92
Casi siempre	1	1,04
Nunca	0	0,00
Casi Nunca	1	1,04
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados responden que siempre es oportuno el salario para un 97,92%, para un 1,04 casi siempre y un encuestado responde que casi nunca es oportuno.

Gráfico 21. Oportunidad en los salarios



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los resultados indicaron que SaludCoop EPS, es una empresa que paga oportunamente sus obligaciones salariales, la única respuesta de casi nunca, se considera una manifestación del descontento con otros factores de la empresa para este empleado, que se ha visualizado en respuestas anteriores y que debe ser evaluado por la oficina de recursos humanos.

Remuneración. Identifica la calificación que los encuestados dan sobre la remuneración recibida por la labor desarrollada en SaludCoop EPS.

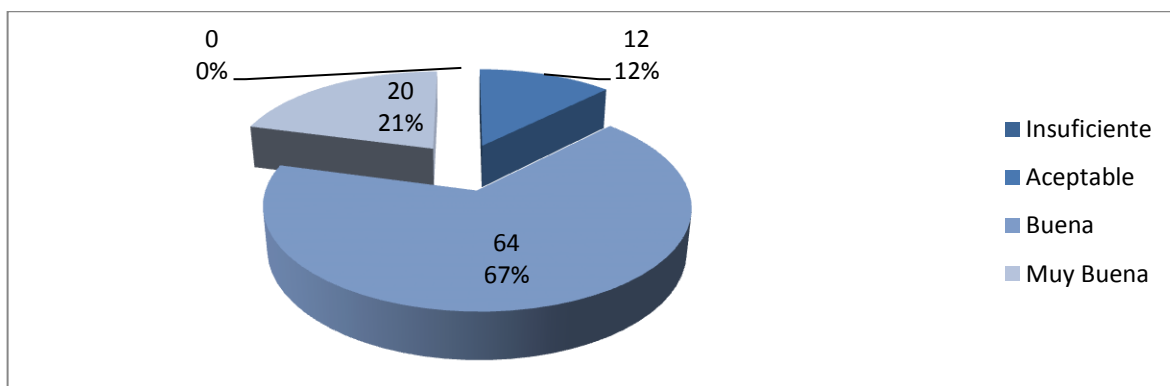
Tabla 25. Remuneración

REMUNERACIÓN	No.	%
Insuficiente	0	0,00
Aceptable	12	12,50
Buena	64	66,67
Muy Buena	20	20,83
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados responden que la remuneración es Aceptable en un 12,50%, buena para el 66,67% y muy buena para un 20,83%.

Gráfico 22. Remuneración



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los datos indicaron que SaludCoop EPS, tiene una buena escala salarial puesto que ningún encuestado la calificó de insuficiente, esto se puede considerar como una fortaleza para la empresa.

Incentivo al cuidado del medio ambiente. Indica la percepción que tienen los empleados frente a las actividades del cuidado del medio ambiente.

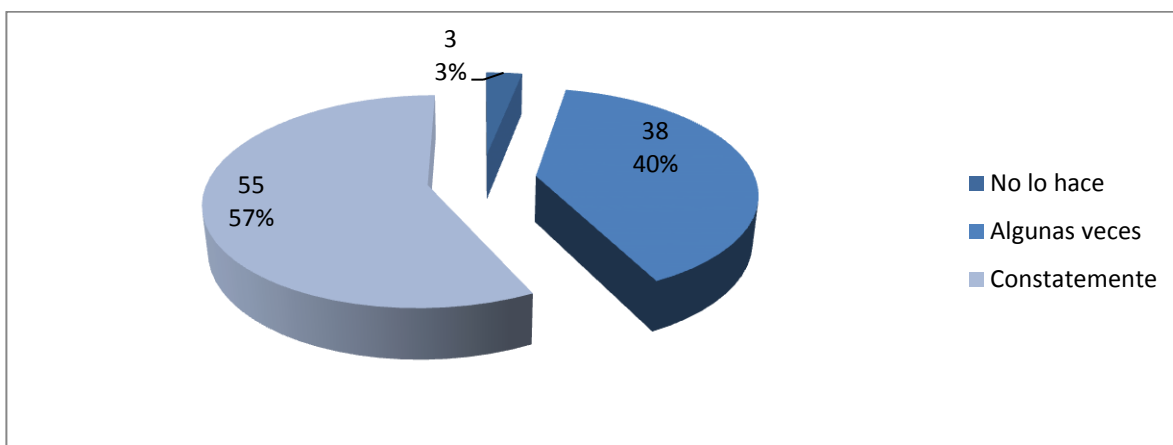
Tabla 26. Incentivo al cuidado del medio ambiente

INCENTIVO AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	No.	%
No lo hace	3	3,13
Algunas veces	38	39,58
Constantemente	55	57,29
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados responden en un 57,29% que SaludCoop EPS, constantemente incentiva el cuidado del medio ambiente, para un 39,58% lo hace en Algunas Veces, y no lo hace en un 3,13%

Gráfico 23. Incentivo al cuidado del medio ambiente



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los resultados demostraron que SaludCoop EPS, ha tomado acciones que benefician el medio ambiente y que estas son conocidas por una gran cantidad de los funcionarios, el porcentaje de 3,13% que corresponde a tres encuestados tiene una lectura desde la desmotivación de ellos frente a la empresa.

Los programas Vive Saludcoop aquí y ahora, tiene un nivel de comunicación del 75% del personal. 197 personas, y Vive en Verde Lo conoce el 52% funcionarios 137.

Cultura de reciclaje. Indica la forma como los encuestados califican la cultura de reciclaje de SaludCoop EPS.

Tabla 27. Cultura de reciclaje

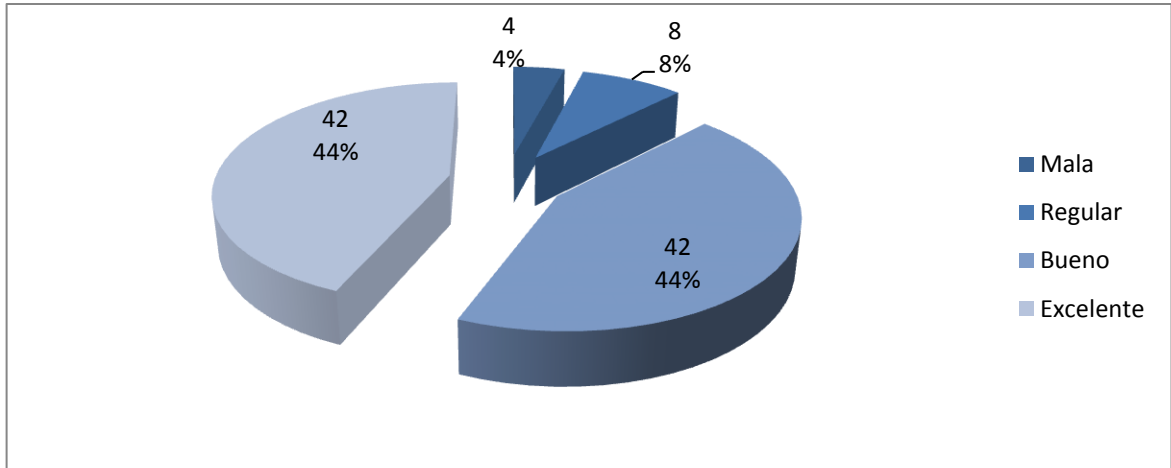
CULTURA DE RECICLAJE	No	%
Mala	4	4,17
Regular	8	8,33
Bueno	42	43,75
Excelente	42	43,75
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

En este caso se encontró un empate entre las personas que responde bueno y excelente con el 43,75%, para un 8,33% es Regular y es Mala para un 4,17%.

La información anterior permitió demostrar que la cultura de reciclaje en SaludCoop EPS, es buena, desde el nivel nacional se promueven programas de cultura de reciclaje que son aplicados en todo el país incluido el Departamento del Risaralda pero pueden mejorar.

Gráfico 24. Cultura de reciclaje



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Participación de SaludCoop EPS en programas de la comunidad. Indica la forma como los encuestados califican la participación de SaludCoop EPS, en los programas de la comunidad.

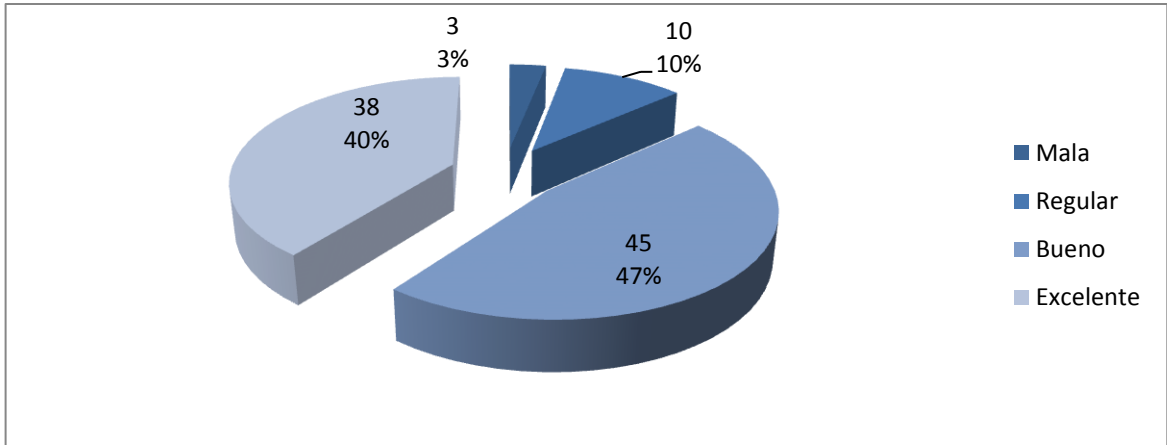
Tabla 28. Participación de SaludCoop EPS en programas de la comunidad

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE LA COMUNIDAD	No	%
Mala	3	3,13
Regular	10	10,42
Bueno	45	46,88
Excelente	38	39,58
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados califican con un 39,58% de excelente la participación de la empresa en los programas de la comunidad, con Bueno la califican un 46,88% de las personas, con regular un 10,42% y de mala un 3,13%.

Gráfico 25. Participación de SaludCoop EPS en programas de la comunidad



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Las respuestas indican que, si hay una participación de SaludCoop EPS, en los programas de la comunidad y ésta en general es calificada de Excelente, por la mayoría y de buena en segundo nivel. Las calificaciones de regular y mala aunque participan con algo más del 13% se consideran de poca relevancia, debido a la tendencia mostrada por los resultados anteriores, del grupo de inconformes detectados con el que hacer de SaludCoop EPS.

Capacitaciones efectuadas a sus empleados. Indica la calificación de las capacitaciones recibidas por los empleados.

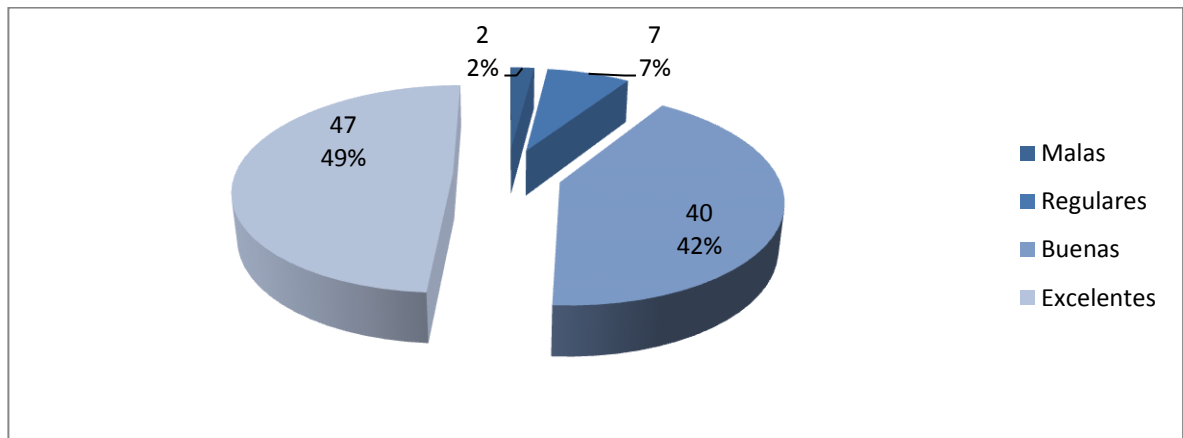
Tabla 29. Capacitaciones efectuadas a sus empleados

CAPACITACIONES EFECTUADAS A SUS EMPLEADOS	No	%
Malas	2	2,08
Regulares	7	7,29
Buenas	40	41,67
Excelentes	47	48,96
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La calificación de estas capacitaciones dio excelente para 48,96%, y de buena para el 41,67%, un 7,29% las califican de regulares y un 2,08% de malas.

Gráfico 26. Capacitaciones efectuadas a sus empleados



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La calificación dada de bueno a excelente para un 90,63%, que dieron los encuestados es un buen indicador, de la capacitación brindada por SaludCoop EPS, aunque se deben revisar lo que motiva otras calificaciones.

Nivel de conocimiento sobre la RSE. Identifica que tanto saben los encuestados de Responsabilidad Social Empresarial.

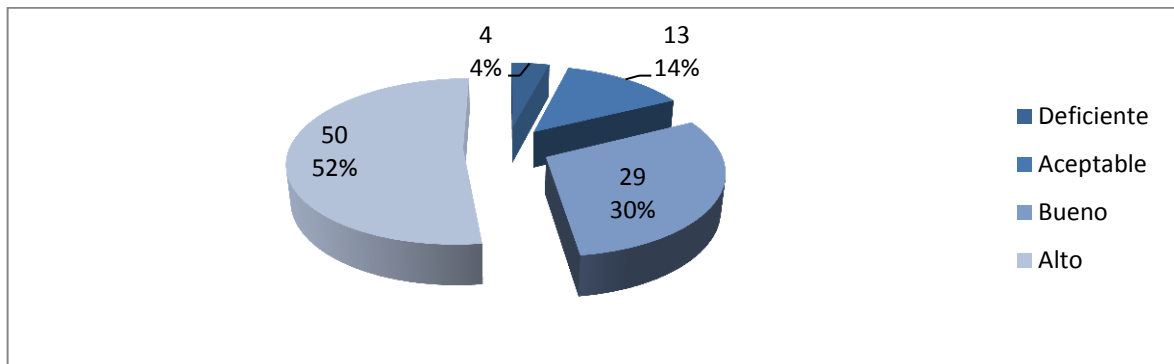
Tabla 30. Nivel de conocimiento sobre la RSE

ÍTEM	VALOR	%
Deficiente	4	4,17
Aceptable	13	13,54
Bueno	29	30,21
Alto	50	52,08
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El 52,08% de los encuestados responde que tiene un alto conocimiento de RSE, un 30,21% considera que su conocimiento es bueno, para un 13,54% es aceptable y para un 4,17% es deficiente.

Gráfico 27. Nivel de conocimiento sobre la RSE



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El hecho que un 82,29% hayan calificado su conocimiento de bueno a excelente y que un 17,71% de los encuestados acepten no conocer mucho del tema indica que es necesario que se incluya dentro de la capacitación información sobre RSE y la forma como actualmente SaludCoop EPS, la aplica tanto a nivel nacional como regional.

Importancia de la RSE. Indica que tan importante es la Responsabilidad Social Empresarial para los empleados de SaludCoop EPS

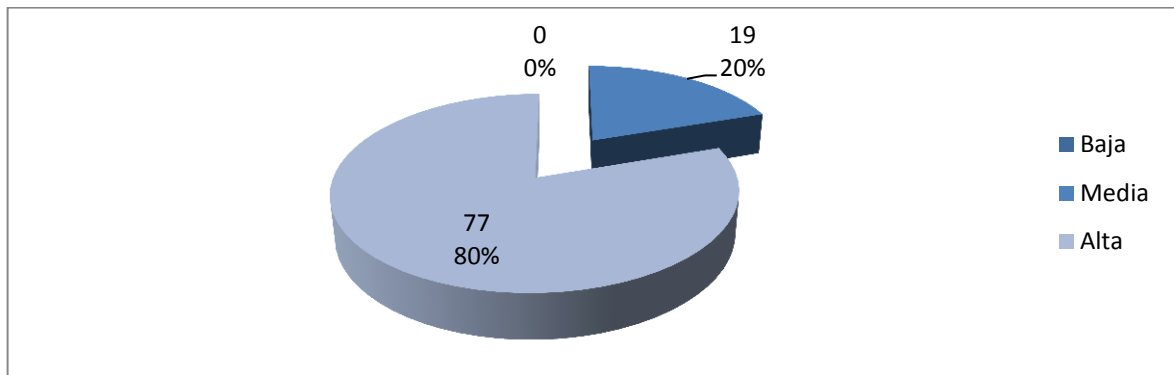
Tabla 31. Importancia de la RSE

IMPORTANCIA DE LA RSE	No	%
Baja	0	0,00
Media	19	19,79
Alta	77	80,21
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La importancia de la RSE, fue calificada de alta para un 80,21% de los encuestados, de media por un 19,79 y para ninguno fue baja.

Gráfico 28. Importancia de la RSE



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La importancia media del 19,79%, indica que es necesario que en la capacitación se incluyan temas de RSE, para que todos los empleados asuman la importancia que tiene este tema en la vida de la empresa, que para SaludCoop EPS, es realmente importante, dada la gran cantidad de programas asociados a la RSE, que tiene tanto a nivel nacional como local.

Relaciones con sus empleados. Indica como los encuestados califican la relación que establecen con SaludCoop EPS.

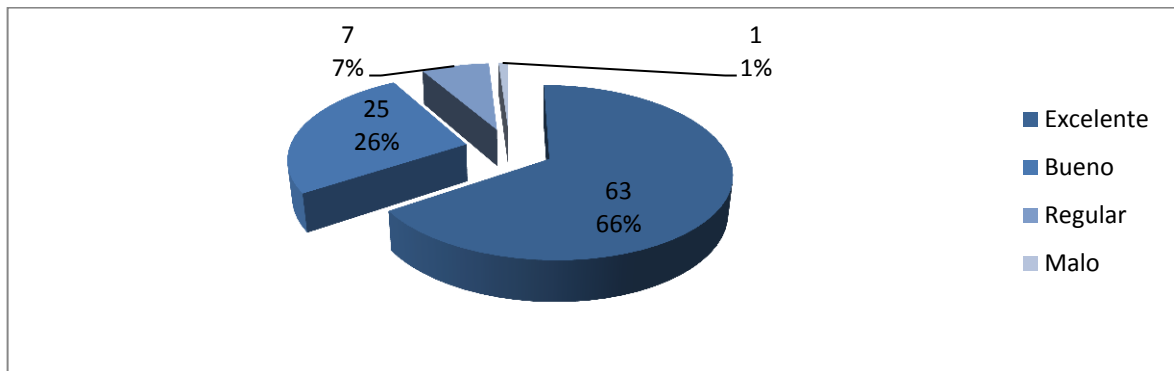
Tabla 32. Relaciones con sus empleados

ÍTEM	No.	%
Excelente	63	65,63
Bueno	25	26,04
Regular	7	7,29
Malo	1	1,04
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Un 65,63% de los encuestados lo califican de Excelente, para un 26,04 es Bueno, el 7,29 de los encuestados responden Regular y un 1,04% las califican de malo.

Gráfico 29. Relaciones con sus empleados



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Dado que hay un 8,33% de empleados que califican de Regular a Malo las relaciones con sus empleados, es necesario que se identifiquen los motivos de esta evaluación para hacer los cambios o atender los casos individuales. Este valor sigue marcando una tendencia de descontento para con la empresa que debe ser tenido en cuenta para mejorar el clima laboral.

Comunicación. Identifica la forma como los encuestados califican la comunicación entre SaludCoop EPS y los empleados.

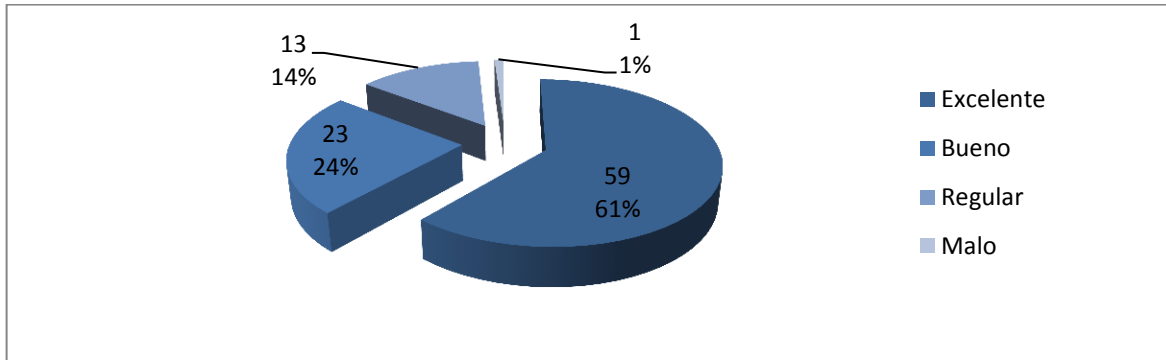
Tabla 33. Comunicación

COMUNICACIÓN	No.	%
Excelente	59	61,46
Bueno	23	23,96
Regular	13	13,54
Mala	1	1,04
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El 61,46% de los encuestados la califican de Excelente, para el 23,96 de ellos la comunicación es buena, el 13,54% la califica de regular y para 1,04% es mala.

Gráfico 30. Comunicación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

A pesar de que un 85,42% de los encuestados consideran entre buena y excelente la comunicación, primando esta última, hay un 14,58% que las califica entre regular y mala y es un grupo que requiere atención, hay que establecer las fallas y mejorar la comunicación, sí ya la empresa lo tiene identificado.

Elementos de seguridad industrial. Mide la existencia y estado de los elementos de seguridad industrial necesarios para desarrollar la actividad de manera segura y adecuada.

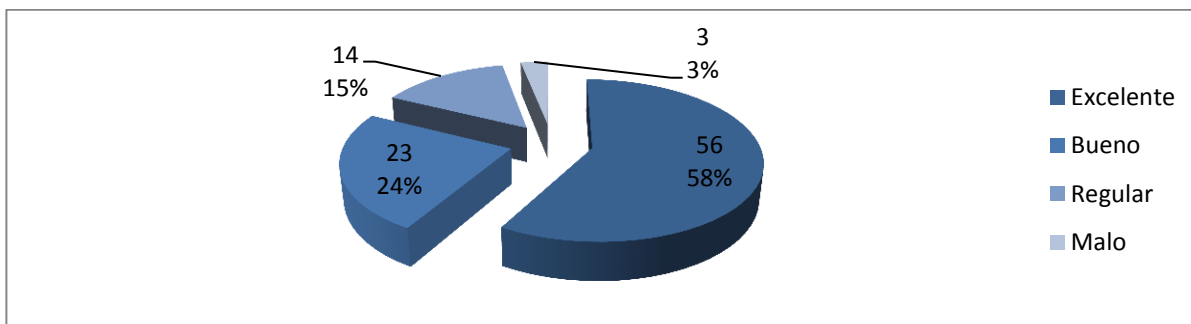
Tabla 34. Elementos de seguridad industrial

ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	No.	%
Excelente	56	58,33
Bueno	23	23,96
Regular	14	14,58
Malo	3	3,13
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados respondieron en un 58,33% que los elementos de seguridad son excelentes, para un 23,96% son buenos, un 14,58% los considera regular y un 3,13% dicen que son malos

Gráfico 31. Elementos de seguridad industrial



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se encontró un alto porcentaje (82,29%) que califica entre bueno y excelente el uso de elementos de seguridad industrial, pero existe un 17,71% que dicen que están entre regular y mal, se debe realizar una revisión de estos elementos para determinar la validez de esta calificación.

Elementos de Bioseguridad

Mide la existencia y estado de los elementos de bioseguridad necesarios para desarrollar la actividad de manera segura y adecuada

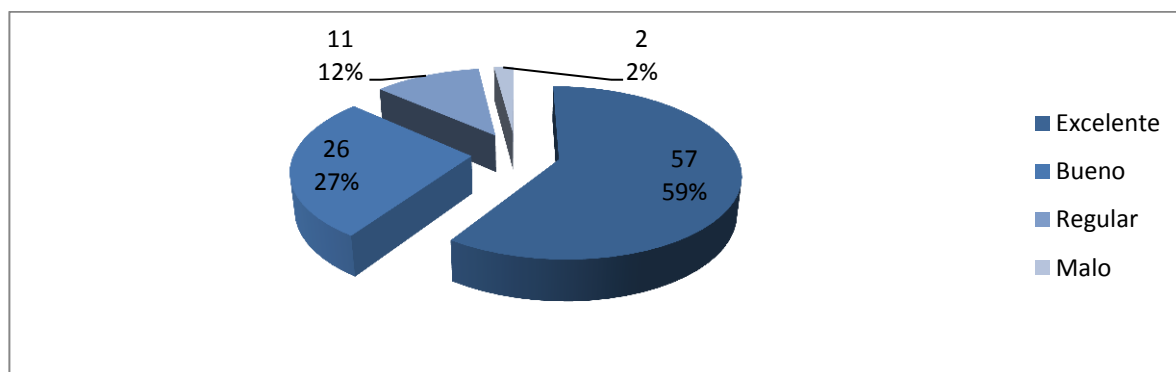
Tabla 35. Elementos de bioseguridad

ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD	No.	%
Excelente	57	59,38
Bueno	26	27,08
Regular	11	11,46
Malo	2	2,08
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Para un 59,38% de los encuestados existen y en excelente estado los elementos de bioseguridad, para un 27,08% son buenos, hay un 11,46% que los considera regulares y un 2,08% los califica de malo.

Gráfico 32. Elementos de bioseguridad



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

A pesar de que las calificaciones de excelente y bueno son muy altas es necesario que se revisen las condiciones de los elementos de bioseguridad existentes para establecer que tan válidos son los conceptos de los 13 encuestados que los califican entre regular y malo, para que se inicie la corrección de esta falla.

Contratación de personal discapacitado Identifica si SaludCoop EPS, vincula en su planta a personas con alguna discapacidad.

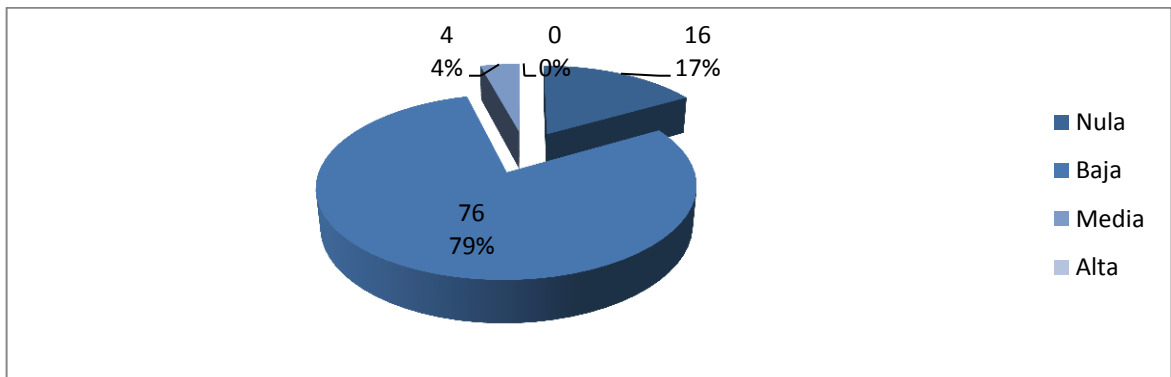
Tabla 36. Contratación de personal discapacitado

CONTRATACIÓN DE PERSONAL DISCAPACITADO	No.	%
Nula	16	16,67
Baja	76	79,17
Media	4	4,17
Alta	0	0,00
TOTAL	96	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Un 16,67% de los encuestados responden que no hay contratado personal discapacitado en SaludCoop EPS, para un 79,17% es baja, y el 4,17% responden media, ningún encuestado respondió la opción alta.

Gráfico 33. Contratación de personal discapacitado



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Es la primera variable en la que SaludCoop EPS, sale mal calificada, las respuestas indican que las personas con discapacidad no tienen mucha oportunidad laboral en la empresa y se debe abrir espacio para vincular a estas personas pues es una tendencia importante para la RSE.

1.2.2 Diagnóstico cliente externo.

Género. Identifica el género femenino o masculino de los usuarios de los servicios de SaludCoop EPS, encuestados.

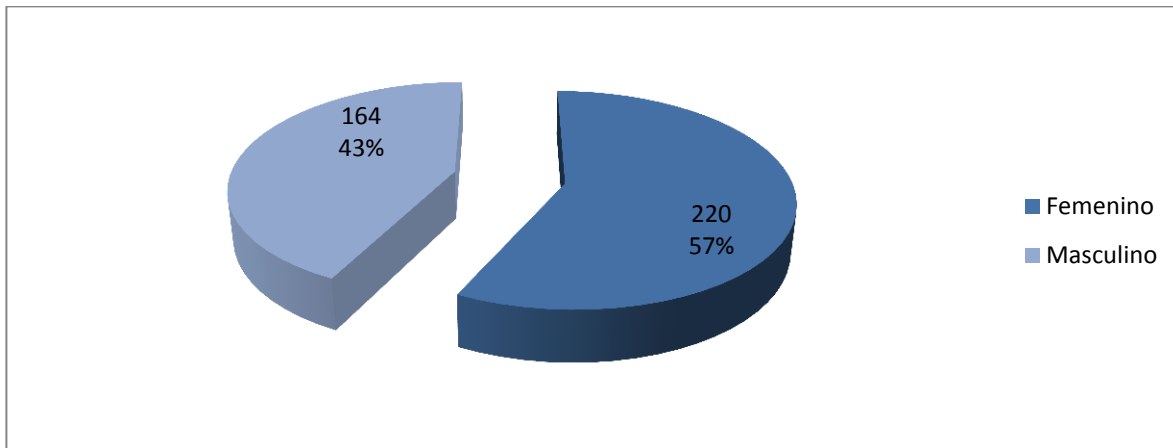
Tabla 37. Género

GÉNERO	No.	%
Femenino	220	57,29
Masculino	164	43,71
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los usuarios encuestados son en un 57,29% mujeres y el 43,71% hombres.

Gráfico 34 Género



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se logró observar como la composición de los encuestados por género corresponde a la tendencia poblacional de la región.

Tipo de Afiliación. Identifica la forma como el encuestado está vinculado a SaludCoop EPS.

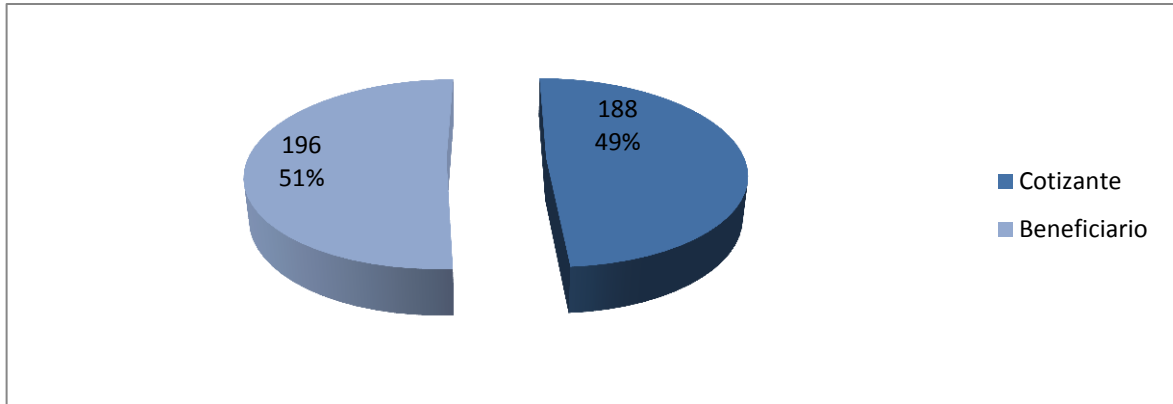
Tabla 38. Tipo de afiliación

TIPO DE AFILIACIÓN	No.	%
Cotizante	188	49,96
Beneficiario	196	51,04
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se encontró que el 49,96% de los encuestados son cotizantes y el 51,04% son beneficiarios. Este valor se explica en el hecho de que un cotizante afilia a su grupo que puede ser un promedio de tres personas.

Gráfico 35. Tipo de afiliación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Se nota la tendencia general del sector son más los beneficiarios que los cotizantes que asisten a las EPS a solicitar servicios.

Tiempo de Afiliación. Indica el período que lleva el usuario encuestado afiliado a SaludCoop EPS.

Tabla 39. Tiempo de afiliación

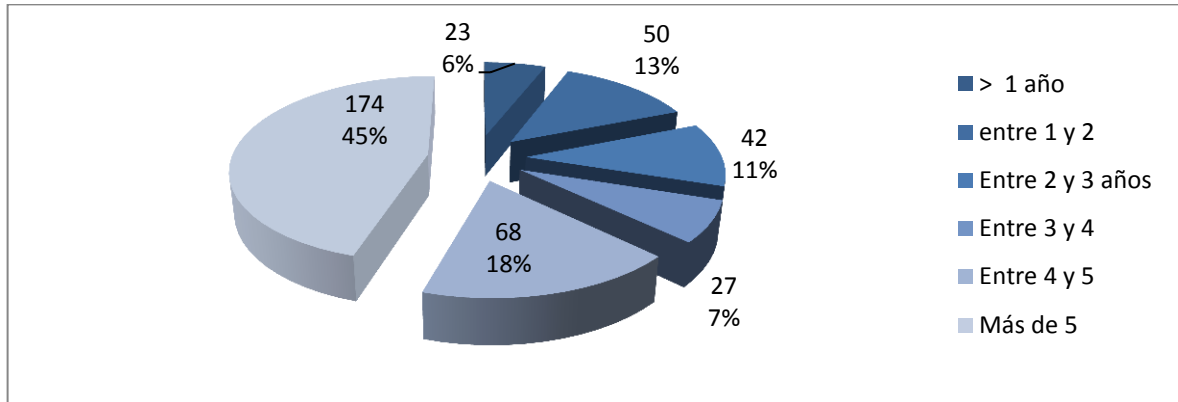
TIEMPO DE AFILIACIÓN	No.	%
> 1 año	23	5,99
entre 1 y 2	50	13,02
Entre 2 y 3 años	42	10,94
Entre 3 y 4	27	7,03
Entre 4 y 5	68	17,71
Más de 5	174	45,31
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados respondieron que llevan menos de un año en un 5,99%, entre 1 y 2 años el 13,02%, entre 2 y 3 años un 10,94%, entre 3 y 4 años un 7,03%, entre

4 y 5 años 17,71% y con más de 5 años el 45,31%.

Gráfico 36. Tiempo de afiliación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los datos indican que hay una estabilidad entre los usuarios de SaludCoop EPS, puesto que el mayor porcentaje se encontró en los que llevan más tiempo como afiliado.

Comunicación con la Comunidad. Identifica la forma como los usuarios califican su comunicación con SaludCoop EPS.

Tabla 40. Comunicación con la comunidad

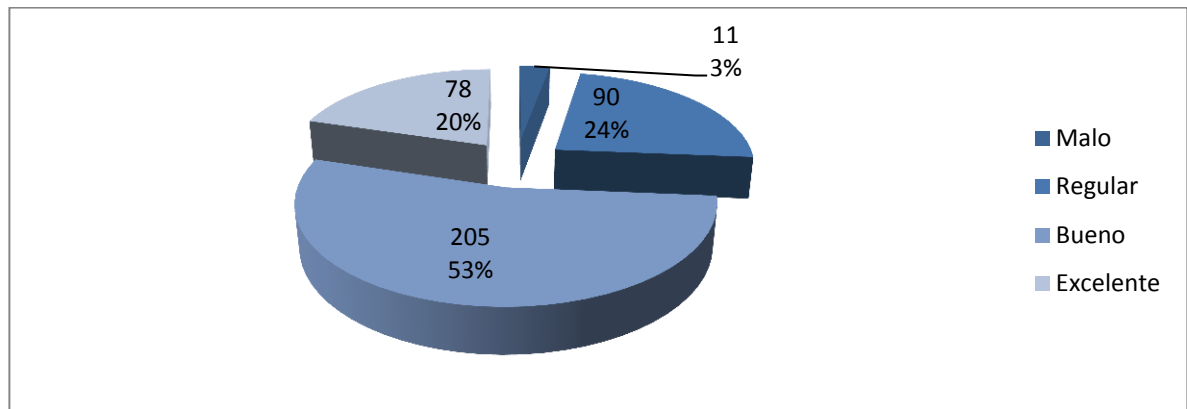
COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD	No.	%
Malo	11	2,86
Regular	90	23,44
Bueno	205	53,39
Excelente	78	20,31
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Un 2,86% de los encuestados califican de malo la comunicación con la comunidad

de SaludCoop EPS con la comunidad, para un 23,44% es regular, para el 53,39% es bueno y para un 20,31 es excelente.

Gráfico 37. Comunicación con la comunidad



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Aunque en general los encuestados califican la comunicación con la comunidad de buena a excelente, hay un 26,30% que perciben esta variable como regular a mala y es necesario determinar los motivos de esta inconformidad para corregirla, buscando .los más altos estándares de calidad.

Calidad de productos – servicios. Mide la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los productos y servicios prestados por SaludCoop EPS.

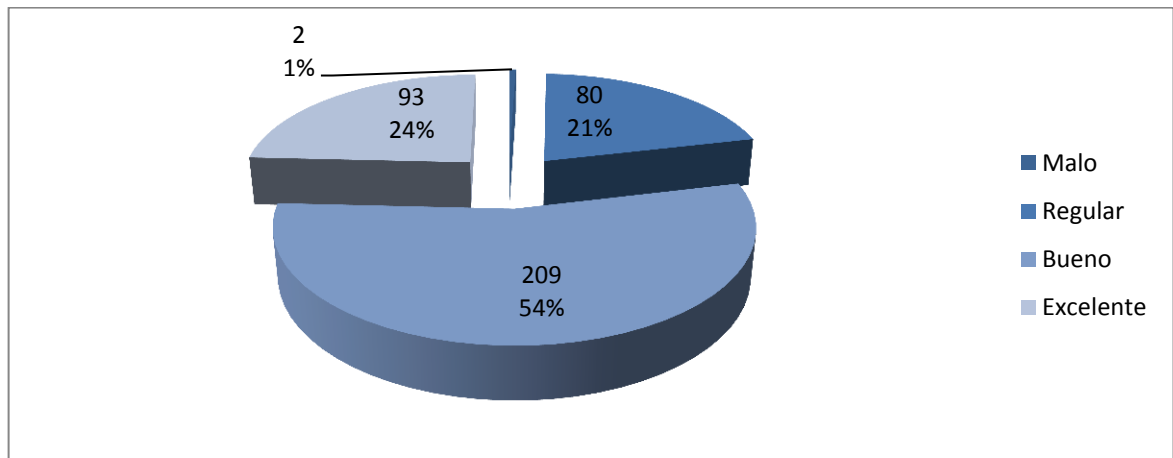
Tabla 41. Calidad de productos - servicios

CALIDAD DE PRODUCTOS - SERVICIOS	No.	%
Malo	2	0,52
Regular	80	20,83
Bueno	209	54,43
Excelente	93	24,22
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La calificación de los usuarios fue de 0,52% malo, un 20,83% regular, un 54,43% bueno y un 24,22% excelente.

Gráfico 38. Calidad de productos - servicios



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Si se tiene en cuenta que el 78,65% de los encuestados califican la variable calidad de productos-servicios de bueno a excelente, hay un 21,35% que no están conformes con la calidad de los productos – servicios que SaludCoop EPS, presta y es necesario identificar si hay algunas fallas en esta variable para corregirlas y así buscar la excelencia.

Precio de productos y servicios. Mide la percepción que tienen los usuarios encuestados sobre el precio de los productos y servicios que ofrece SaludCoop EPS.

Ninguno de los encuestados califico de malo esta variable, un 14,58% la califica de regular, para un 59,11% de ellos es bueno y un 26,30% es excelente.

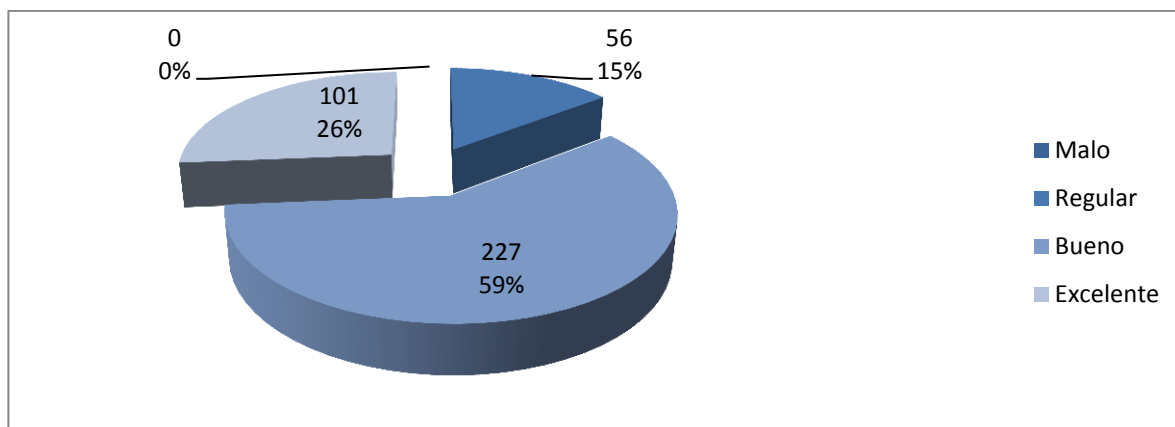
Tabla 42. Precio de productos y servicios

PRECIO DE PRODUCTO Y SERVICIOS	No.	%
Malo	0	0,00
Regular	56	14,58
Bueno	227	59,11
Excelente	101	26,30
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Dada la buena calificación obtenida por la variable precio productos y servicios, se sugiere solamente revisar algunos precios para determinar si hay validez en las respuestas dadas por el 14,58% de los usuarios encuestados que lo califican de regular, porque es necesario revisar las no conformidades para estar siempre adelante con el servicio al cliente.

Gráfico 39. Precio de productos y servicios



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Medio ambiente en instalaciones. Esta variable mide la percepción que tienen los usuarios sobre el cuidado del medio ambiente en las instalaciones de SaludCoop EPS.

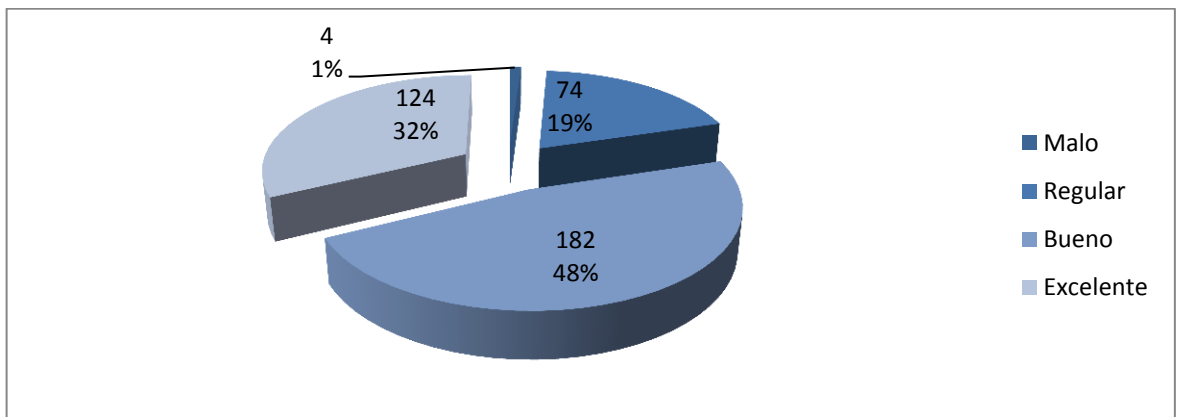
Tabla 43. Medio ambiente en instalaciones

MEDIO AMBIENTE	No.	%
Malo	4	1,04
Regular	74	19,27
Bueno	182	47,40
Excelente	124	32,29
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La calificación dada por los usuarios, es de 1,04% malo, regular para un 19,27%, de Bueno lo califican el 47,40% de los usuarios y de excelente el 32,29%.

Gráfico 40. Medio ambiente en instalaciones



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay una gran mayoría (79,69%) de los usuarios encuestados que considera el medio ambiente de las instalaciones entre bueno y excelente; pero hay que verificar que motiva a un 20,31% para calificar de malo a regular el cuidado del medio ambiente en las instalaciones, para establecer las correcciones necesarias que permitan en evaluaciones futuras mejorar la apreciación de este aspecto.

Responsabilidad con la Comunidad. Mide la calificación que hacen los usuarios

encuestados de la forma como SaludCoop EPS, aplica la Responsabilidad con la Comunidad.

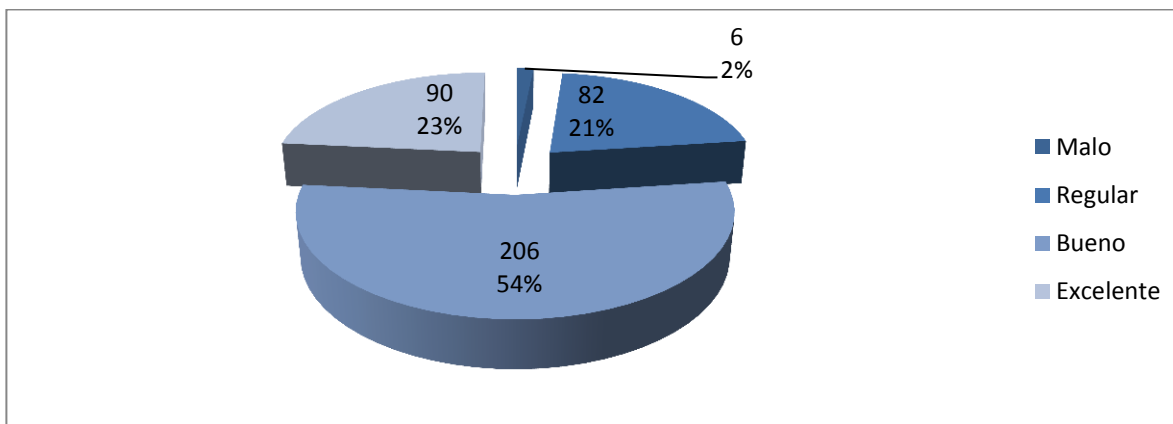
Tabla 44. Responsabilidad con la comunidad

RESPONSABILIDAD DE LA COMUNIDAD	No.	%
Malo	6	1,56
Regular	82	21,35
Bueno	206	53,65
Excelente	90	23,44
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los usuarios encuestados calificaron de malo con un 1,56% la Responsabilidad con la Comunidad de SaludCoop EPS, de regular el 21,35%, de bueno el 53,65% y de excelente el 23,44%.

Gráfico 41. Responsabilidad con la comunidad



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los usuarios en un 22,91% no tienen un buen concepto de la forma como SaludCoop EPS, establece su responsabilidad para con la comunidad en la que desarrolla su función social, es por ello necesario que se haga una mayor difusión

de las campañas que buscan aplicar la RSE de la empresa.

Publicidad de la empresa. Identifica lo que perciben los usuarios sobre la publicidad de la empresa.

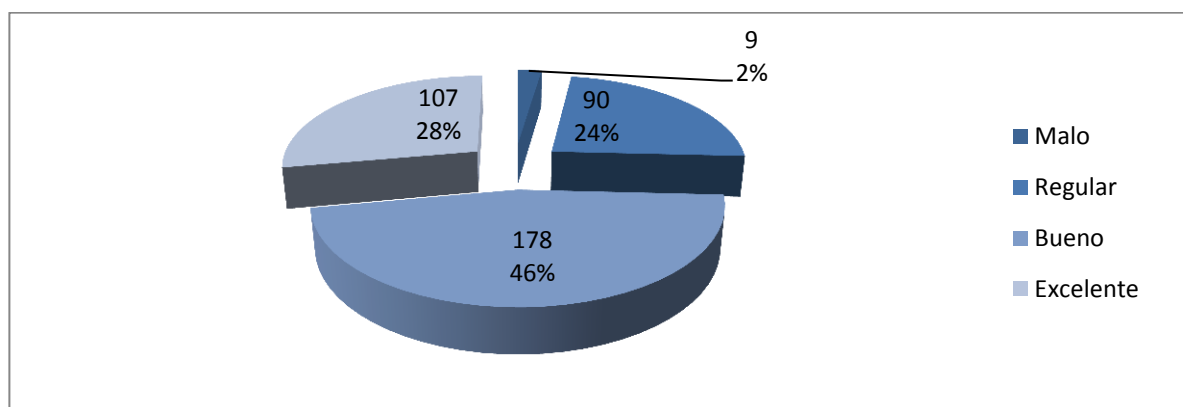
Tabla 45. Publicidad de la empresa

PUBLICIDAD	No.	%
Malo	9	2,34
Regular	90	23,44
Bueno	178	46,35
Excelente	107	27,86
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los usuarios calificaron con un 2,34% de malo la variable Publicidad de la empresa, de regular el 23,44%, de bueno el 46,35% y de excelente el 27,86%.

Gráfico 42. Publicidad de la empresa



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hay un 25,78% de los usuarios encuestados que califican de malo a regular la publicidad de la empresa, esto explica la respuesta anterior, e indica que hay una

falla en la comunicación de SaludCoop EPS, es necesario revisar la publicidad de la empresa, teniendo en cuenta que hay un bajo nivel de conocimiento de la RSE y que esto se puede deber a fallas en esta variable.

Atención al Cliente. Mide la forma como los usuarios encuestados califican la atención al cliente por parte de SaludCoop EPS.

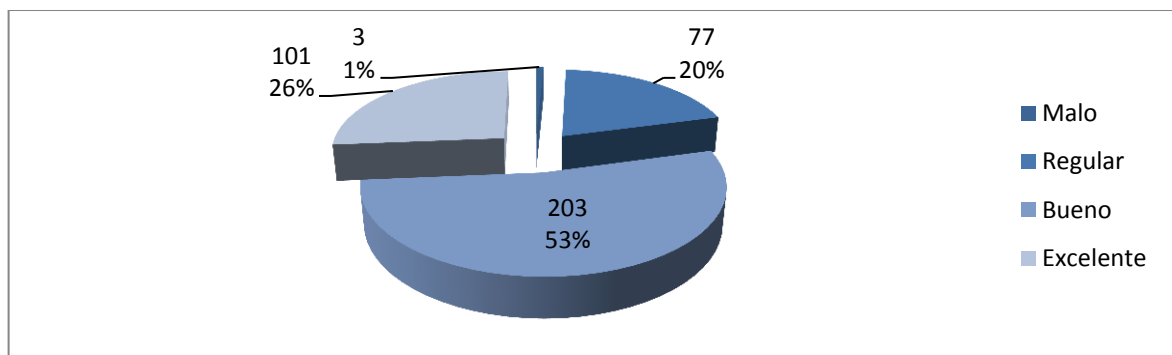
Tabla 46. Atención al cliente

ATENCIÓN AL CLIENTE	No.	%
Malo	3	0,78
Regular	77	20,05
Bueno	203	52,86
Excelente	101	26,30
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados calificaron en un 0,78% de malo la atención al cliente, en un 20,05% de regular, en un 52,86% de bueno y en un 26,30% de excelente.

Gráfico 43. Atención al cliente



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El hecho de que un 20,83% de los usuarios encuestados califique entre regular y

malo la atención al cliente, es un porcentaje alto, que indica un malestar en la atención, esto puede tener una explicación en que también en el cliente interno hay un foco de inconformidad que se puede traducir en mala atención, o deficiencias en el servicio. Es por ello importante que se enfoquen las soluciones desde el cliente interno hacia el externo.

Fácil acceso a instalaciones. Mide que tan sencillo es el acceso a las instalaciones para los usuarios.

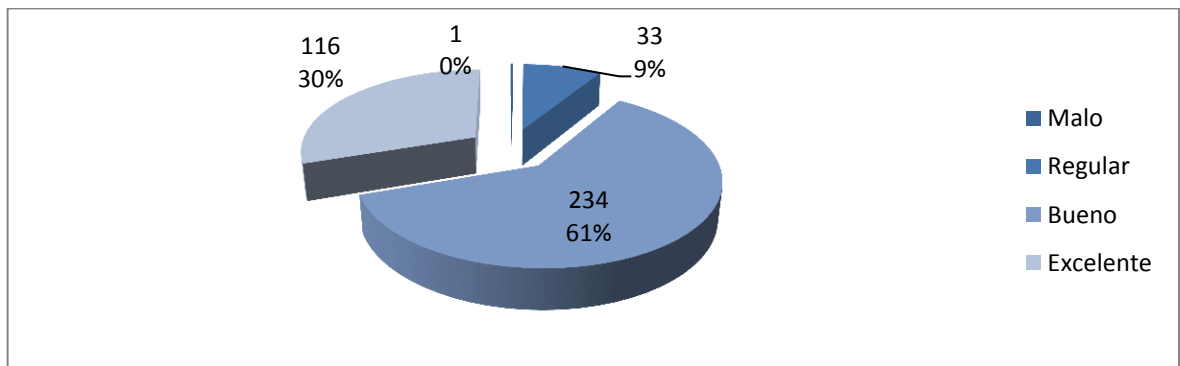
Tabla 47. Fácil acceso a instalaciones

FACILIDAD DE ACCESO	No.	%
Malo	1	0,26
Regular	33	8,59
Bueno	234	60,94
Excelente	116	30,21
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los usuarios encuestados calificaron en 0,26% de malo el acceso a las instalaciones, de Regular un 8,59%, el 60,94% de bueno, y 30,21% de excelente.

Gráfico 44. Fácil acceso a instalaciones



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Es una de las variables mejor calificadas porque el 91,15% de los usuarios encuestados la evaluaron entre bueno y excelente; y un 8,85% que lo califican de malo y regular, sería importante verificar que tanta validez tiene esta calificación.

Participación de SaludCoop EPS en proyectos de tipo social. Mide la percepción de la participación de SaludCoop en proyectos de tipo social

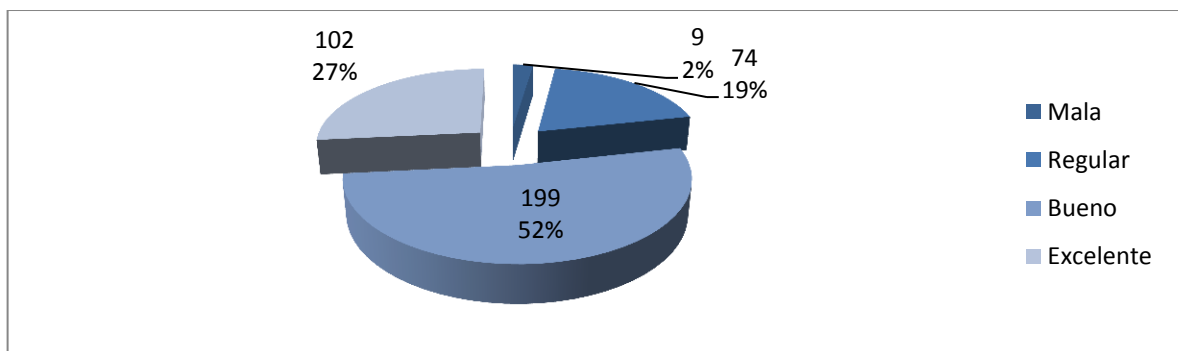
Tabla 48. Participación de SaludCoop en proyectos de tipo social

PARTICIPACIÓN	No.	%
Mala	9	2,34
Regular	74	19,27
Bueno	199	51,82
Excelente	102	26,56
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados califican en un 2,34% de mala la Participación de SaludCoop en esta variable, un 19,27% de regular, un 51,82% bueno y un 26,56% de excelente.

Gráfico 45. Participación de SaludCoop en proyectos de tipo social



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los resultados indican que la Participación de SaludCoop EPS, en proyectos de

tipo social, es percibida como buena y excelente por los usuarios encuestados (78,38%), hay que verificar la validez de las calificaciones mala y regular (21,61%), por ser un porcentaje relativamente alto.

Canales de comunicación. Mide los elementos usados por SaludCoop EPS

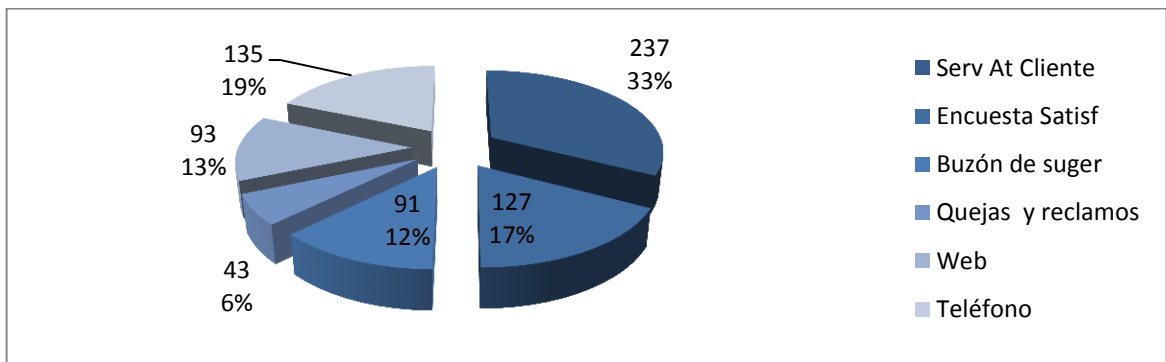
Tabla 49. Canales de comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN	No.	%
Servicio de Atención al Cliente	237	32,64
Encuesta Satisfacción	127	17,49
Buzón de sugerencia	91	12,53
Quejas y reclamos	43	5,92
Web	93	12,81
Teléfono	135	18,60
TOTAL	726	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La calificación de canales de comunicación fue: Servicio de Atención al Cliente 32,64%, la encuesta de satisfacción el 17,49%, el buzón de sugerencias 12,53%, quejas y reclamos 5,92%, página Web 12,81%, y el teléfono 18,60%.

Gráfico 46. Canales de comunicación



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El canal más utilizado es el Servicio de Atención al Cliente, seguido del teléfono, se debe estimular otros canales como quejas y reclamos que es el de menor uso con un 5,92%.

Información. Evalúa la información suministrada por SaludCoop EPS, para el uso de los servicios

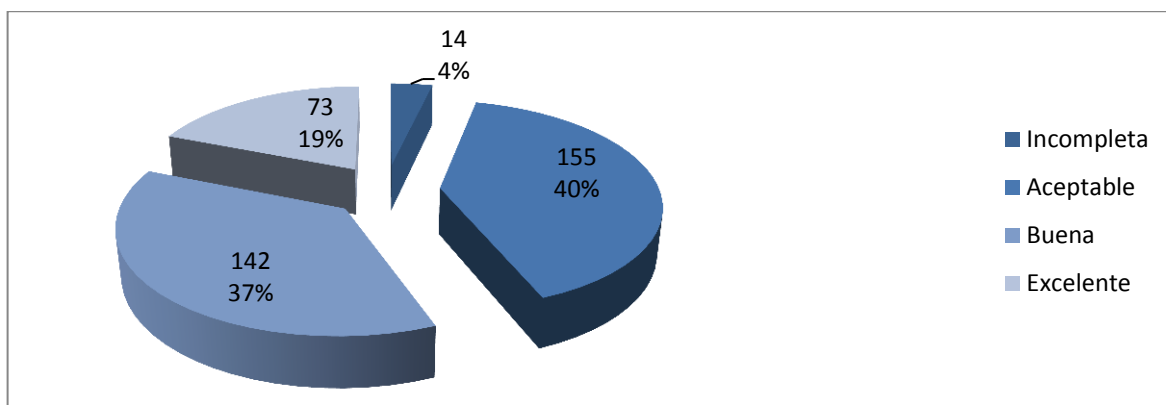
Tabla 50. Información suministrada por uso de servicios

ÍTEM	No.	%
Incompleta	14	3,65
Aceptable	155	40,36
Buena	142	36,98
Excelente	73	19,01
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los usuarios encuestados consideran en un 3,65% que la información recibida es incompleta, en un 40,36% es aceptable, el 36,98% es buena y para un 19,01% es excelente.

Gráfico 47. Información suministrada por uso de servicios



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Trato recibido del personal de SaludCoop EPS. Identifica como califican los usuarios encuestados el trato recibido por el personal de SaludCoop EPS.

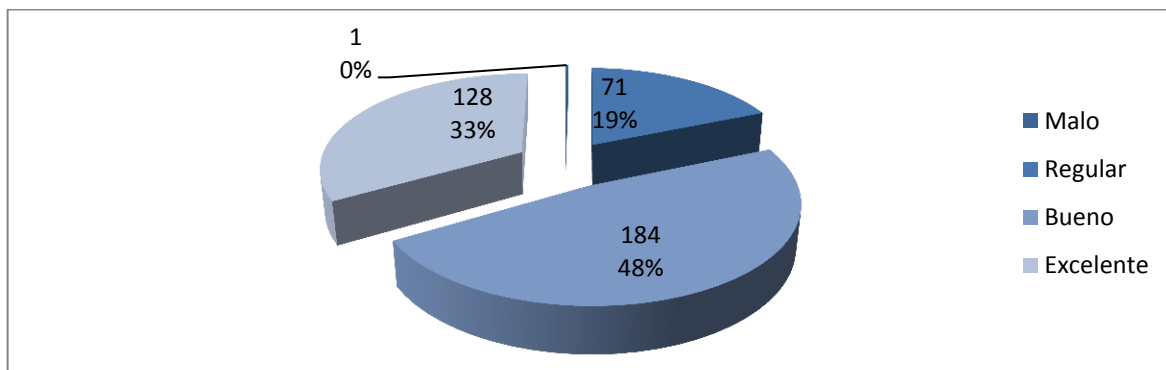
Tabla 51. Trato recibido del personal de SaludCoop EPS

TRATO RECIBIDO	VALOR	%
Malo	1	0,26
Regular	71	18,49
Bueno	184	47,92
Excelente	128	33,33
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados responden en 0,26% que reciben un trato malo, en 18,49 que reciben un trato regular, en un 47,92% que reciben un buen trato y en un 33,33% el trato recibido es excelente.

Gráfico 48. Trato recibido del personal de SaludCoop EPS



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El trato recibido por los usuarios es calificado de bueno a excelente (81,25%), se debe revisar la validez del 18,75% que lo califica entre regular y malo, porque hay una alta correspondencia entre este valor y el foco de malestar que hay entre los funcionarios de la EPS.

Recibe información sobre servicios ofrecidos. Evalúa si los usuarios reciben información sobre servicios ofrecidos.

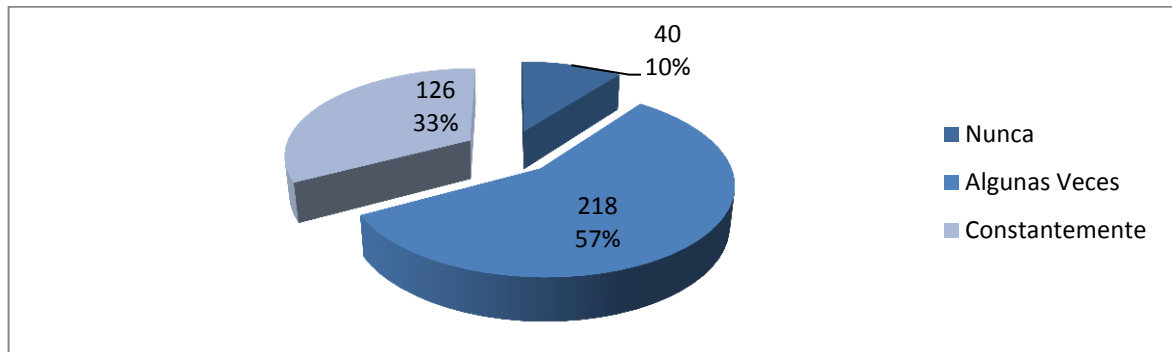
Tabla 52. Recibe información sobre servicios ofrecidos

RECIBE INFORMACIÓN	No.	%
Nunca	40	10,42
Algunas Veces	218	56,77
Constantemente	126	32,81
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El 10,42% de los encuestados responde que nunca han recibido información, el 56,77% que algunas veces, el 32,81% responden que constantemente.

Gráfico 49. Recibe información sobre servicios ofrecidos



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Un 67,19% de los usuarios no sienten que tienen información adecuada de su EPS, y esto implica que los canales de comunicación están fallando, y deben ser revisados para establecer las dificultades presentadas y corregirlas.

Acciones desarrolladas en materia de RSE Califica las acciones desarrolladas por SaludCoop EPS, en materia de RSE.

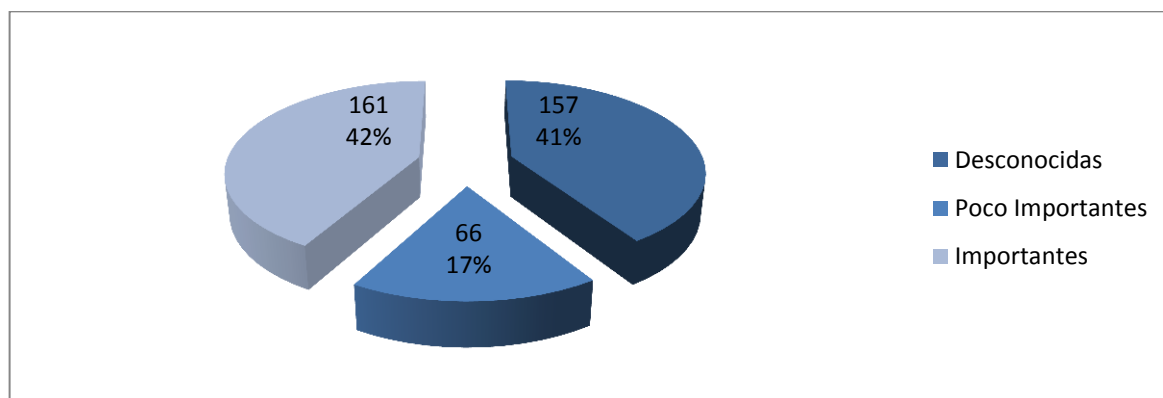
Tabla 53. Acciones desarrolladas en materia de RSE

ACCIONES DESARROLLADAS	No.	%
Desconocidas	157	40,89
Poco Importantes	66	17,19
Importantes	161	41,93
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Los encuestados responden que las acciones desarrolladas por SaludCoop EPS, son desconocidas en un 40,89%, Poco importantes para el 17,19% e importantes para un 41,93%

Gráfico 50. Acciones desarrolladas en materia de RSE



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

De las respuestas dadas por los encuestados se desprende la necesidad de que se haga una mayor difusión de las acciones de RSE llevadas a cabo por SaludCoop EPS, puesto que el 40,89%, las desconocen.

Importancia de la RSE. Mide la importancia que tiene la RSE para los usuarios de SaludCoop EPS.

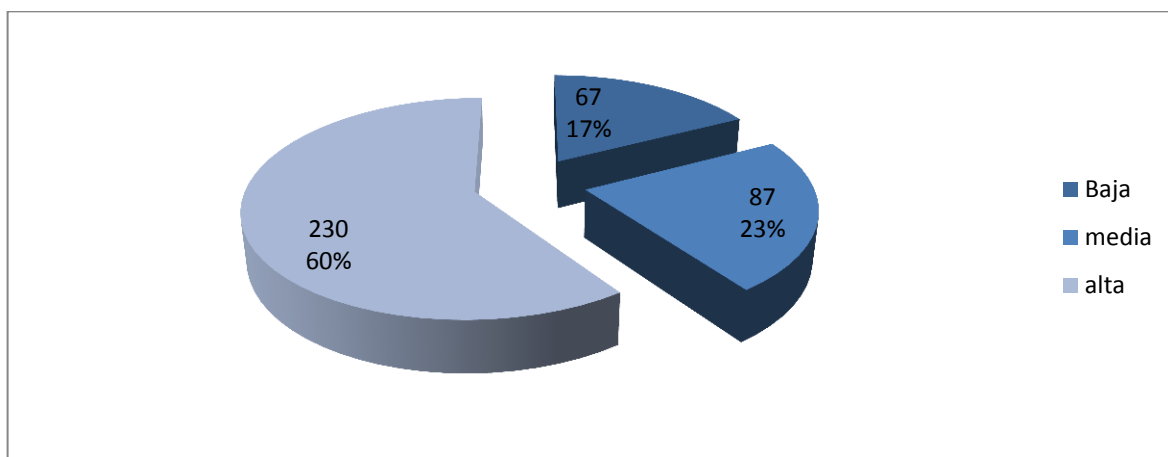
Tabla 54. Importancia de la RSE

IMPORTANCIA DE LA RSE	No.	%
Baja	67	17,45
Media	87	22,66
Alta	230	59,90
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Para un 17,45% de los usuarios encuestados es baja la importancia que tiene la RSE en SaludCoop ESP, hay un 22,66% que califican de media la importancia de la RSE y para un 59,90 es alta la importancia que la empresa le da a la RSE.

Gráfico 51. Importancia de la RSE



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

El hecho de que un 40,11% de los encuestados califiquen entre baja y media la Importancia que SaludCoop EPS, le da a la RSE, indica que los usuarios no tienen una acertada información sobre los programas que la empresa desarrolla en este campo y es más un problema de comunicación que de fallas en los programas.

Impacto de la labor desarrollada por SaludCoop EPS en la sociedad. Mide la

calificación que dan los usuarios del Impacto de la empresa en la sociedad.

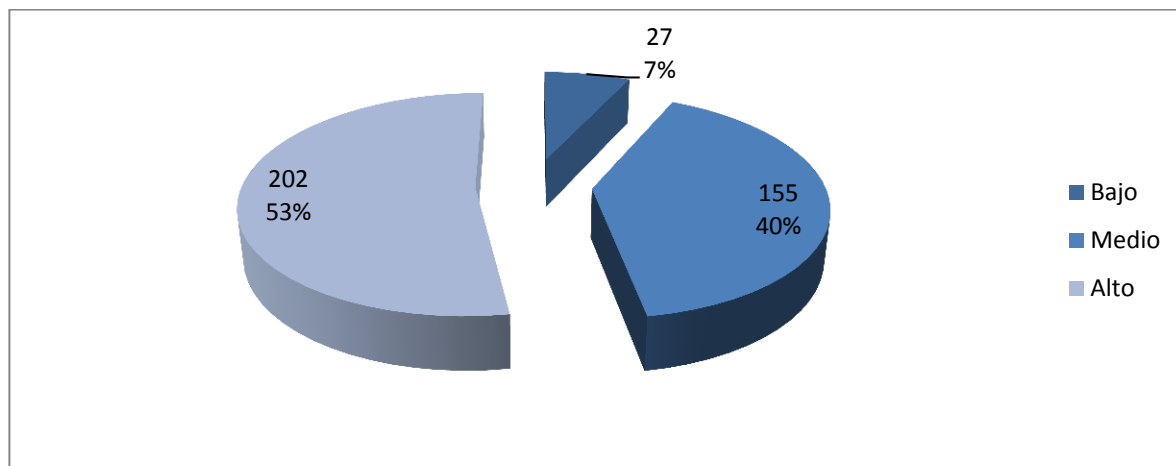
Tabla 55. Impacto de la labor desarrollada por SaludCoop EPS en la sociedad

IMPACTO LABOR	No.	%
Bajo	27	7,03
Medio	155	40,36
Alto	202	52,60
TOTAL	384	100,00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Para un 7,03 de los encuestados el impacto es bajo, para un 40,36% el impacto es medio y un 52,60% el impacto es alto.

Gráfico 52. Impacto de la labor desarrollada por SaludCoop en la sociedad



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Dado que casi el 50% de los usuarios califican de bajo a medio el impacto, se deben realizar campañas de información y socialización sobre la importancia de la RSE y el papel que juega SaludCoop EPS, en la sociedad.

1.3 DOFA SALUDCOOP EPS

Tabla 56. Análisis DOFA SaludCoop EPS – regional Eje Cafetero

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>Resistencia al cambio por parte del personal para la adherencia a las políticas con responsabilidad social empresarial</p>	<p>Buenas relaciones con clientes internos y usuarios actuales y posibles nuevos usuarios.</p>
<p>El personal no se encuentra motivado.</p>	<p>Número de afiliados en la regional eje cafetero más de 200 mil supera a las demás EPS por lo tanto permite que los programas lleguen a un porcentaje importante de la población del Eje cafetero.</p>
<p>Falta de comunicación asertiva y concreta por manejo de culturas previas y sindicatos.</p>	<p>Medios para divulgación de los Programas a implantar.</p>
<p>Desconocimiento del cliente externo e interno de los programas de RSE que se implementan en la organización.</p>	<p>Posibilidad de capacitación al cliente interno y a usuarios.</p>
<p>Barreras Presupuestales para la continuidad de los programas de RSE.</p>	<p>Mejora en la Imagen de SaludCoop</p> <p>Mejora el conocimiento del personal y los usuarios.</p>

FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>Se cuenta con intranet. Sistema de red a nivel nacional para la interacción de procesos tanto con el cliente interno como externo.</p> <p>Sistema de gestión documental a través de la Intranet en el cual se incluyen todos los procesos y programas de la organización.</p> <p>Cobertura. Red de servicios en todo el territorio colombiano y en las principales ciudades y municipios del Eje Cafetero.</p> <p>Personal con compromiso para el aprendizaje y divulgación de los programas y con alto grado de resolutivez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios políticos y reformas al sistema de seguridad Social en salud cambios en la normatividad que pueden generar cambios en las políticas empresariales. • Manejo de las noticias por parte de los medios de comunicación. (mala prensa)

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

1.4 ANÁLISIS DE DEBILIDADES DE SALUDCOOP EPS

Tabla 57. Análisis de debilidades de SaludCoop EPS

DEBILIDADES	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Resistencia al cambio por parte del personal para la adherencia a las	<ul style="list-style-type: none"> - manejo de culturas previas - sindicatos. 	Baja respuesta a la implementación de la RSE.

DEBILIDADES	CAUSAS	CONSECUENCIAS
políticas con responsabilidad social empresarial		
El personal no se encuentra motivado	Designación sin asignación de responsables directos e indirectos.	Fallas en el servicio al cliente externo
Falta de comunicación asertiva y concreta	No hay claridad en la líneas de comunicación	Fallas en el cumplimiento de los planes propuestos.
Desconocimiento del cliente externo e interno de los programas de RSE que se implementan en la organización	Fallas en los programas de comunicación empresarial, que aseguren el conocimiento y compromiso del cliente interno y externo.	Bajo nivel de compromiso con los programas de RSE, que permitan alcanzar los objetivos empresariales
Barreras Presupuestales para la continuidad de los programas de RSE	Atrasos en los traslados del FOGAFIN de los dineros de vinculados del SISBEN	Atraso en los programas de RSE, diseñados por la empresa.

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Estrategias

- Anticiparse a las reformas probables del sistema con posibles alternativas empresariales para permanecer en el sistema y continuar con las políticas de responsabilidad social.
- Establecer buenas relaciones con los medios de comunicación para que sea

verificada la veracidad de las noticias y a través de los mismos hacer la difusión de los programas de responsabilidad empresarial para el cliente externo e interno.

- Establecer la disminución del costo y gasto con metas reales para poder mantener los programas de RSE e idear estrategias que no requieran más inversión de la presupuestada.
- Implementar estrategias a partir del conocimiento de los empleados y usuarios, con la finalidad de crear identidad en la prestación y uso del servicio, generando una relación emocional de los usuarios con la EPS.

2. PROPUESTA PLAN DE CAPACITACIÓN COMO INTERVENCIÓN SOCIAL

2.1 RAZÓN DE LA PROPUESTA

SaludCoop EPS, tiene en la regional del Eje Cafetero 1.437 funcionarios en las diversas áreas; de los cuales 358 son administrativos y 1079 del nivel asistencial, los cuales son la cara de la empresa y los que tienen contacto con el cliente externo y por ello deben tener altos niveles de compromiso para con la función que cumplen, del estudio realizado se encontró desmotivación para el trabajo, bajo desconocimiento de los programas de RSE, interés porque se provea capacitación en los diferentes niveles del talento humano, para desarrollar competencias relacionadas con el manejo del cliente externo.

La capacitación de una u otra forma tiene impacto directo sobre quien la recibe e indirecto sobre las personas a las que el funcionario atiende, el objetivo de capacitar al personal es orientar su desarrollo y formación integral, potencializando sus competencias, conocimientos, habilidades, destrezas y valores de forma tal que se proyecten dentro y fuera de la institución.

La capacitación del personal permite además el mejoramiento continuo, el incremento en el rendimiento de los empleados y de la satisfacción de los usuarios, logrando con ello que todos sean partícipes de un clima laboral satisfactorio, en el cual se encuentren altos niveles de motivación para el logro de la misión empresarial.

Además con la capacitación se busca que los funcionarios adquieran conocimientos para el desarrollo eficiente de su función específica dentro de SaludCoop EPS, dentro del marco de la RSE.

2.2 METODOLOGÍA

Se optimizarán los recursos existentes buscando talento humano interno y externo para programar las capacitaciones al personal tanto administrativo como asistencial, teniendo en cuenta que el principal interés es que la capacitación se revierta en la mejor atención de los usuarios de los servicios de SaludCoop EPS, y que se logre una alta difusión de los programas de RSE a nivel de la regional tanto con el cliente interno como externo de forma que todos participen de los programas diseñados.

2.3 MODALIDADES DE DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

- Capacitación en el lugar de trabajo (in situ)
- Capacitación abierta: Enviando a funcionarios representantes a seminarios de gran importancia programados a nivel nacional.
- Capacitación interna: programada para que los asistentes a seminarios multipliquen la información recibida.

Tabla 58. Programa de capacitación personal administrativo SaludCoop EPS 2014

Tema	Objetivo	No. Pnas	Responsables	Indicador	Meta	Proceso de Divulgación	Temas
Grupos Primarios	Divulgar el control de la información de SaludCoop EPS-	132	Gerente y Jefes de área	No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar al 100% de los funcionarios	Convocatoria vía Intranet.	La información. Tipos de Información. Manejo de la información pública y la privada. Procesos de control de la información.
Red de facilitadores	Definir redes de apoyo dentro de SaludCoop EPS.	174	5 Jefes de área que capacitaran a sus equipos de trabajo	No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar a 174 de los funcionarios que faltan por capacitar	Programa de capacitación por áreas establecido por cada jefe.	Dificultades en la comunicación. Las redes de comunicación por área como definirla y aplicarla.
El Servicio al cliente	Orientar la estrategia hacia un servicio de calidad y calidez acorde con el plan de gestión del talento humano y la	264	Gerencia Regional	No. Capacitados/ total de funcionarios No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar al 100% de los funcionarios	Establecer 4 talleres al año uno por cada trimestre, que se divulgara por la intranet.	Cultura permanente en la excelencia en el servicio al cliente Atención eficaz por teléfono Gerencia estratégica

Tema	Objetivo	No. Pnas	Responsables	Indicador	Meta	Proceso de Divulgación	Temas
	política de calidad; de forma tal que se agregue valor a la gestión, alcanzado un talento humano con visión de servicio al cliente, que redunde en el mejoramiento continuo y en la eficiencia dentro de toda la cadena de valor.						<p>en el servicio al cliente</p> <p>E-service, la nueva tendencia en agilizar el servicio</p> <p>Protocolo y presentación en el servicio al cliente</p> <p>Relaciones humanas y comunicación eficaz</p> <p>Customer Relationship Management - CRM</p>
RSE	Transmitir a los empleados de SaludCoop EPS, la información sobre RSE y la forma como se aplica desde la empresa.	264	Gerencia Regional	No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar al 100% de los funcionarios	Intranet	<p>RSE, gestión y participación de los empleados</p> <p>La RSE y el medio ambiente. Como desarrollar compromisos</p>

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Tabla 59. Costos capacitación personal administrativo SaludCoop EPS 2014

Tema	No. Pnas	Conferenciante	Jornadas	Valor	Papelería	Valor	Logística	Valor	Refrigerios	Valor	Total
Grupos Primarios	132	\$1.000.000,00	4	\$4.000.000	\$4.000,00	\$ 528.000	\$ 300.000	\$ 1.200.000	\$ 5.000,00	\$ 1.980.000,00	\$7.708.000
Red de facilitadores	174	\$1.000.000,00	6	\$6.000.000	\$4.000,00	\$ 696.000	\$ 300.000	\$ 1.800.000	\$ 5.000,00	\$ 2.610.000,00	\$11.106.000
Servicio al cliente	264	\$1.000.000,00	8	\$8.000.000	\$4.000,00	\$1.056.000	\$ 300.000	\$ 2.400.000	\$ 5.000,00	\$ 3.960.000,00	\$15.416.000
RSE	264	\$1.000.000,00	8	\$8.000.000	\$4.000,00	\$1.056.000	\$ 300.000	\$ 2.400.000	\$ 5.000,00	\$ 3.960.000,00	\$15.416.000
TOTAL	834									\$ 12.510.000,00	\$49.646.000

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La logística incluye el alquiler de salón, y los equipos de vídeo

Tabla 60. Programa de capacitación personal asistencial SaludCoop EPS 2014

Tema	Objetivo	No. Pnas	Responsables	Indicador	Meta	Proceso de Divulgación	Temas
Grupos Primarios	Divulgar el control de la información de SaludCoop EPS-	1079	Gerente y Jefes de área	No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar al 100% de los funcionarios	Convocatoria vía Intranet.	La información. Tipos de Información. Manejo de la información pública y la privada. Procesos de control de la información.
Red de	Definir redes de apoyo	1079	Dirección	No.	Capacitar a	Convocatoria	Dificultades en la

Tema	Objetivo	No. Pnas	Responsables	Indicador	Meta	Proceso de Divulgación	Temas
facilitadores	dentro de SaludCoop EPS.		Médica SaludCoop EPS	Capacitados/ total de funcionarios	1079 de los funcionarios del área asistencial	por intranet en cada punto de atención asistencial.	comunicación. Las redes de comunicación por área como definirla y aplicarla.
El Servicio al cliente	Orientar la estrategia hacia un servicio de calidad y calidez acorde con el plan de gestión del talento humano y la política de calidad; de forma tal que se agregue valor a la gestión de la EPS, alcanzado al tener un talento humano con visión de servicio al cliente, que redunde en el mejoramiento continuo y en eficiencia dentro de toda la cadena de	1079	Dirección Médica SaludCoop EPS	No. Capacitados/ total de funcionarios No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar al 100% de los funcionarios	Establecer 4 talleres al año uno por cada trimestre, que se divulgara por la intranet.	Cultura permanente en la excelencia en el servicio al cliente Atención eficaz por teléfono Gerencia estratégica en el servicio al cliente E-service, la nueva tendencia en agilizar el servicio Protocolo y presentación en el servicio al cliente Relaciones humanas y comunicación eficaz Customer Relationship Management - CRM

Tema	Objetivo	No. Pnas	Responsables	Indicador	Meta	Proceso de Divulgación	Temas
	valor de los servicios que presta SaludCoop						
RSE	Transmitir a los empleados de SaludCoop EPS, la información sobre RSE y la forma como se aplica desde la empresa.	1079	Dirección Médica SaludCoop EPS	No. Capacitados/ total de funcionarios	Capacitar al 100% de los funcionarios	Intranet	RSE, gestión y participación de los empleados La RSE y el medio ambiente. Como desarrollar compromisos

Fuente: Elaboración equipo de trabajo

Tabla 61. Costos de capacitación personal asistencial SaludCoop EPS 2014

Tema	No. Pnas	Conferenciante	Jornadas	Valor	Papelería	Valor	Logística	Valor	Refrigerio	Valor	Total
Grupos Primarios	1079	\$1.000.000,00	20	\$20.000.000	\$ 4.000	\$4.316.000	\$500.000	\$10.000.000	\$ 5.000,00	\$16.185.000	\$50.501.000
Red de facilitadores	1079	\$1.000.000,00	20	\$20.000.000	\$ 4.000	\$4.316.000	\$500.000	\$10.000.000	\$ 5.000,00	\$16.185.000	\$50.501.000
El Servicio al cliente	1079	\$1.000.000,00	20	\$20.000.000	\$ 4.000	\$4.316.000	\$500.000	\$10.000.000	\$ 5.000,00	\$16.185.000	\$50.501.000
RSE	1079	\$1.000.000,00	20	\$20.000.000	\$ 4.000	\$4.316.000	\$500.000	\$10.000.000	\$ 5.000,00	\$16.185.000	\$50.501.000
TOTAL	4316									\$64.740.000	\$202.004.000

Fuente: Elaboración equipo de trabajo

7	Propicia análisis crítico, reflexivo y respetuoso										
8	Es puntual										
9	Hace uso adecuado del tiempo										
10	Emplea diversas técnicas de enseñanza										
Observaciones y recomendaciones de la evaluación al instructor											
Evaluación al programa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	El programa responde a lo planeado										
12	Los temas corresponden al objetivo del curso										
13	Los temas responden a su interés profesional										
Observaciones y recomendaciones de la Evaluación al Programa											
Evaluación al desarrollo y logística del evento		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Comodidad y disposición elementos de aprendizaje										
15	Calidad del material bibliográfico, lecturas, ayudas audiovisuales										
16	Oportunidad en la información sobre el programa										
Valoración Total											
Observaciones y recomendaciones de la evaluación al desarrollo y logística del evento											
Gracias por su opinión											

Fuente: Elaboración equipo de trabajo

3. CONCLUSIONES

- SaludCoop EPS, es una empresa supremamente estable para sus empleados, con una rotación de personal del 1,14%. El personal es mayoritariamente femenino con un 68% de mujeres contratadas frente a un 32% de hombres.
- El personal contratado es altamente calificado, el 78.12% han realizado estudios superiores.
- El sistema de evaluación no ha cubierto a la totalidad del personal.
- Dentro de la cultura organizacional se observa que hay un amplio conocimiento de la Misión y La Visión de SaludCoop EPS entre sus empleados.
- Hay un ambiente favorable de los empleados para con la organización, sienten que su trabajo es valorado, correctamente estimulado y están conformes con el espacio físico para el trabajo. No obstante existe una oportunidad de mejora para incrementar los índices de satisfacción.
- El personal está satisfecho con su remuneración y el pago es oportuno.
- Es deficiente el incentivo que SaludCoop EPS hace para el cuidado del medio ambiente, según la percepción del personal.
- SaludCoop EPS viene realizando diversas actividades de Responsabilidad Social Empresarial con éxito, la cultura de reciclaje al interior de la Organización es significativa y la percepción que tienen los empleados frente a las relaciones con la comunidad es positiva.
- El conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de

los empleados no es suficiente para lograr el impacto necesario en la implementación de estas políticas.

- La Relación de la Organización con su personal es buena.
- A pesar de que la comunicación interna, en general es buena, debe mejorarse para alcanzar los niveles de satisfacción óptimos.
- La Contratación de personal con algún tipo de discapacidad es muy baja o nula.
- Los usuarios del grupo SaludCoop en Risaralda están equilibrados entre Cotizantes y Beneficiarios.
- SaludCoop EPS es una empresa con una alta estabilidad y mantenimiento de usuarios en el tiempo.
- La percepción de los usuarios frente al medio ambiente y cuidado de las instalaciones es buena, no obstante hay un amplio margen para mejorar.
- Hay un amplio descontento de los usuarios frente a la Relación de SaludCoop EPS con la comunidad y el desarrollo de programas sociales.
- Los Accesos a las instalaciones son óptimos para los usuarios.
- Los usuarios prefieren la atención directa y personalizada en vez de los medios tecnológicos.
- La información suministrada a los usuarios no es suficiente.

- En su mayoría los Usuarios de SaludCoop EPS se encuentran satisfechos con el trato recibido.
- Un 67,19% de los usuarios no sienten que tienen información adecuada de su EPS, y esto implica que los canales de comunicación están fallando, y deben ser revisados para establecer las dificultades presentadas y corregirlas.
- En general SaludCoop EPS, se encuentra enfocada hacia el mejoramiento continuo, en el servicio al cliente y

4. RECOMENDACIONES

- Diseñar un programa de capacitación en Responsabilidad Social Empresarial, que permita vincular a la totalidad del personal, con el fin de mejorar su calidad de vida, la comunicación interna e impactar en los aspectos medioambientales y sociales.
- Emplear una estrategia de acercamiento a los empleados que les permita identificarse como parte fundamental de SaludCoop EPS, generando una mayor motivación y sentido de pertenencia.
- Implementar una política para la contratación de personal discapacitado, que permita vincular al mundo laboral personal con limitaciones.
- Estructurar un plan estratégico de acercamiento a los usuarios, a través de los diferentes medios de comunicación y en los centros de atención, con el fin de mejorar la imagen de SaludCoop EPS y dando a conocer las diferentes acciones que la organización adelanta en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

CONFUER. Guía práctica sobre la responsabilidad Social Empresarial. Confederación Insular de empresarios de Fuerteventura.

CRUZ ROJA ESPAÑOLA. Plan de Responsabilidad Social. España, 2009.

FLOREZ, Juliano; OLIGASTRI, Enrique; PEINADO-VARA, Estrella y PETRI, Imre. El Argumento empresarial de la Responsabilidad Social Empresarial, 9 casos de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington USA. 2007

GALICIA. Junta de Galicia. Glosario de Responsabilidad Social Empresarial. Consejería de Trabajo y Bienestar. 2012.

http://rse.xunta.es/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=20&lang=es

MELO JIMENEZ, Oscar Guillermo y GUERRA MALDONADO, Juan Pablo. Una propuesta para la regulación de la Responsabilidad Social Empresarial del sector privado en Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas. Bogotá D.C. 2005.

ORJUELA, Sandra Milena. Responsabilidad Social Empresarial y proyectos de la Secretaria de integración social en la localidad de Puente Aranda. Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Especialización en Gerencia Social. Bogotá D.C. 2008.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta sobre la RSE en SaludCoop regional Eje Cafetero⁶.

Cliente interno



UNIVERSIDAD LIBRE
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
CLIENTE INTERNO

1. **OBJETIVO:** Diagnosticar la situación de SALUDCOOP, para desarrollar su plan de RSE.

2. IDENTIFICACIÓN

2.1 Género: F M

2.2 Área De Trabajo: Administrativa Operativa Asistencial

2.3 ¿Cuál es su nivel educativo? Secundaria Técnico
Pregrado Incompleto. Pregrado Completo Posgrado

2.4 Antigüedad en el cargo: Menos de 1 año De uno a 3 años
De tres a cinco años más de 5 años

3. CUESTIONARIO

3.1Cuál es su grado de conocimiento de la misión de Saludcoop EPS.

Nulo Regular Bueno Excelente

⁶ Investigación académica a cargo de FABIAN ARLEX GALLEGO OSPINA, NELSON INFANTE y HUGO ALEJANDRO SALAZAR.

3.2 Cuál es su grado de conocimiento de la Visión de Saludcoop EPS.

Nulo Regular Bueno Excelente

3.3 Como considera Usted que Valora Saludcoop EPS, la labor de los empleados

Mal Regular Bien Excelente

3.4 Como considera Usted que Saludcoop estimula el trabajo de sus empleados.

Mal Regular Bien Excelente

3.5 Los espacios físicos adecuados por Saludcoop para desarrollar las funciones de su cargo son:

Pésimos Aceptables Buenos Óptimos

3.6 Valore los siguientes aspectos de Saludcoop EPS.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Contratación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entrevista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluación de Desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.7 ¿Cómo encuentra el ambiente laboral entre los diferentes empleados de Salud Coop?

Malo Regular Bueno Excelente

3.8 ¿Saludcoop EPS paga los salarios en forma oportuna?

Siempre Casi Siempre Nunca Casi Nunca

3.9 ¿Cómo Considera la remuneración por su trabajo por parte de SaludCoop EPS?

Insuficiente Aceptable Buena Muy Buena

3.10 ¿SaludCoop incentiva el cuidado del medio ambiente?

No lo hace Algunas Veces Constantemente

3.11 ¿La cultura de reciclaje en Saludcoop EPS es?

Mala Regular Buena Excelente

3.12 ¿La participación de Saludcoop EPS en programas de la comunidad es?

Mala Regular Buena Excelente

3.13 ¿Cómo considera las capacitaciones efectuadas por Saludcoop EPS a sus empleados.

Malas Regulares Buenas Excelentes

3.14 ¿Su nivel de conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial es.?

Deficiente Aceptable Bueno Alto

3.15 ¿Para Usted la Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial es?

Baja media alta

3.16 ¿Cómo califica las siguientes variables de Saludcoop EPS?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Relaciones con sus empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementos de seguridad industrial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementos de Bioseguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.17 La Contratación de personal discapacitado en SaludCoop EPS, es?

Nula Baja Media Alta

Gracias por su colaboración.

Anexo B. Encuesta sobre la RSE en SaludCoop regional Eje Cafetero⁷.

Cliente externo



UNIVERSIDAD LIBRE
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
CLIENTE EXTERNO

3. **OBJETIVO:** Determinar los campos de acción en los que SALUDCOOP EPS, puede desarrollar su plan de RSE.

4. IDENTIFICACIÓN

GENERO: F M CONTRIBUYENTE BENEFICIARIO

3. CUESTIONARIO

3. 1 Cuanto lleva afiliado a SaludCoop EPS.

Menos de un año: Entre 1 y 2 años Entre de 2 años y
Entre 3 y 4 años Entre 4 y 5 años Más de 5 años

3.2 Califique los siguientes servicios

	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Comunicación con la comunidad				
Calidad de productos - servicios				
Precios de los productos - servicios				
Medio ambiente en las instalaciones y en la presentación personal del Personal de SaludCoop				
Responsabilidad con la comunidad				

⁷ Investigación académica a cargo de FABIAN ARLEX GALLEGO OSPINA, NELSON INFANTE y HUGO ALEJANDRO SALAZAR.

Publicidad de la empresa				
Atención al cliente				
Fácil acceso a las instalaciones				

3.3 ¿Cómo es la participación de Salud Coop en proyectos de tipo social?

Mala Regular Buena Excelente

3.4 ¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación ha utilizado Saludcoop EPS con usted?

Servicio de atención al cliente Encuesta de satisfacción
 Buzón de sugerencias Quejas y reclamos
 Web Teléfono

3.5 ¿La información suministrada por SaludCoop cuando Usted usa los servicios es?

Incompleta Aceptable Buena Excelente

3.6 ¿El trato que Usted recibe del personal de SaludCoop es?

Malo Regular Bueno Excelente

3.8 ¿Ha recibido Información sobre los servicios que ofrece Saludcoop EPS?

Nunca Algunas Veces Constantemente

3.9 ¿Las acciones desarrolladas por SaludCoop en materia de Responsabilidad Social Empresarial son?

Desconocidas Poco Importantes Importantes

3.10 ¿Para Usted la Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial Es?

Baja Media Alta

3.11 ¿Considera que el impacto de la labor desarrollada por SaludCoop en la sociedad es?

Bajo Medio Alto