

SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Magda Lisbeth Maldonado Arias



COPORACION UNIVERISTARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO

BOGOTÁ

2013

TÍTULO:

¿Cómo mejorar los procesos de comunicación interna y externa en el área de Casos Especiales en el convenio Saludcoop - Contact Service en beneficio de los usuarios?

AUTOR: Magda Lisbeth Maldonado

magarias87@gmail.com

Corporación Universitaria Minuto de Dios

RESUMEN:

En la actualidad las organizaciones están preocupadas por cumplir sus metas y objetivos trazados, aun más con el tema de la globalización y el auge de las nuevas tecnologías, en algunos casos olvidando que el éxito de la organización no sería posible sin la participación de los colaboradores que cada día se esfuerzan por que la entidad cumpla los objetivos trazados para los que fueron contratados y también por cumplir sus metas personales, este proyecto de investigación nace de la necesidad de mejorar los procesos de comunicación dentro de la empresa Contac Service Ltda, entidad encargada de manejar los procesos operativos y comerciales a nivel nacional, que surgen de la inclusión del usuario al sistema general de salud, también cabe resaltar que esta organización hace parte del grupo Saludcoop.

Este documento es una breve descripción de una investigación que evidencia la falta de un plan de comunicaciones en el área de casos especiales, el cual tiene la labor de manejar procesos operativos como:

- 1. Afiliaciones:** realizar la inscripción a los usuarios al Sistema General de Seguridad en Salud a través de nuestra EPS.
- 2. Cartera:** Se define como la mora en el pago de las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de los empleadores y/o cotizantes.

- 3. Procesos de movilidad:** Es el proceso operativo que ejecuta la EPS, para dar respuesta o para solicitar la intención de traslado de un afiliado hacia SALUDCOOP, CRUZ BLANCA, CAFESALUD o de éstas hacia otra EPS.
- 4. Retiro para otro régimen:** Es el proceso de traslado hacia otro régimen que según el caso pueden ser:
 - a) Traslado para SISBEN
 - b) Traslado para régimen de excepción
- 5. Decreto 4023:** Por el cual se reglamenta el proceso de compensación y el funcionamiento de la Subcuenta de Compensación Interna del Régimen Contributivo del Fondo de Solidaridad y Garantía – Fosyga

El objetivo de esta investigación es mejorar los procesos comunicativos dentro del área permitiendo que la información que allí se maneja sea veraz, clara y que todos los colaboradores manejen los mismos criterios a la hora de dar respuesta a un caso especial que es un proceso interno, que se da por la página en esta dirección:

<http://10.99.103.50/CasosEspeciales/Flash%20Informativo%20Casos%20Especiales.htm>

por este medio se crea un caso especial y este sale con un número por ejemplo 538447 el cual es analizado por un auxiliar de casos especiales allí es donde se le da respuesta a la solicitud del funcionario externo, que puede estar en cualquier centro médico, central de urgencias o clínica del grupo que por supuesto cuenta con el cubrimiento de Heon (Empresa de tecnología informática ya que esta empresa es la encargada del proceso informático del grupo Saludcoop, y dependiendo de la respuesta que se le de al caso especial, el funcionario decidirá si el usuario cumple con los parámetros legales ya establecidos por las autoridades competentes para acceder al servicio o no, por ello es necesario que los colaboradores del área de casos especiales estén plenamente capacitados y cuenten con las herramientas

adecuadas para realizar un trabajo responsable, satisfactorio y comprometido con la humanidad.

Así mismo se busca mejorar la comunicación en el área de trabajo ya que cada persona asume la información de acuerdo a su criterio y no como realmente debe manejarse, afectando en algunos casos al consumidor final (usuario) en la prestación del servicio, pues si la información no queda clara el funcionario podría negarle la prestación del servicio erróneamente generando implicaciones mayores que generen una sanción legal para la eps, también genera un clima de tensión en las relaciones interpersonales en el área de trabajo y lo que se pretende es aumentar la calidad de los procesos que se manejan en el área de casos especiales, incentivar a los colaboradores a realizar su trabajo excelente cada día, y que sientan que su labor aporta a su desarrollo y al de su país.

PALABRAS CLAVES: Comunicación organizacional, comunicación espacial, comunicación de crisis, plan de comunicaciones, comunicación externa.

SUMMARY:

Today 's organizations are concerned about meeting their goals and objectives, even more with the issue of globalization and the rise of new technologies, sometimes forgetting that the success of the organization would not be possible without the participation of employees, who every day strive not only for the institution meets the stated objectives for which they were hired, but also to meet their personal goals, this research project stems from the need to improve the communication processes within the company Contac Service Ltd, the entity responsible for managing the operational and business processes at the national level that arise from the inclusion of the user to general health system, it should also be noted that this is part of the group organization Saludcoop.

This document is a brief description of research that demonstrates the lack of a communications plan special cases in the area, which has the task of managing operational processes as:

1. **Affiliations:** to register users to the Security System in Health through our EPS .
2. **Portfolio:** Defined as the late payment of contributions to the Social Security System in Health by employers and / or contributors .
3. **Mobility Processes:** The process runs operating EPS to meet or intend to request transfer of a member to SALUDCOOP, WHITE CROSS , Cafesalud or these to another EPS .
4. **Retirement another scheme:** It is the process of moving to another regime as the case may be:
 - a) Transfer to SISBEN
 - b) Transfer to emergency rule
5. **Decree 4023:** By regulating the compensation process and the functioning of the Internal Compensation Sub Contributory Scheme of the Solidarity and Guarantee Fund – Fosyga.

The objective of this research is to improve the communication processes within the area allowing information is handled there is accurate, clear and that all employees handling the same criteria when responding to a special case that is an internal process , given by the page in this direction:

<http://10.99.103.50/CasosEspeciales/Flash%20Informativo%20Casos%20Especiales.htm>

special cases new health Saludcoop hereby creates a special case and this comes with a number eg 538447 which is analyzed by an assistant special cases that's where it responds to the external official has the Heon coverage as this company is in charge of the computer process Saludcoop group , and

depending on the response you of the special case , the officer will decide if the user meets the legal parameters established by the competent authorities to access the service or not, so it is necessary that employees from the special cases are fully trained and have the tools appropriate for a responsible , satisfying and committed to humanity .

It also seeks to improve communication in the workplace as each person takes the information according to their judgment and not as they really should be handled , in some cases affecting the ultimate consumer (user) in the provision of the service, because if the information is not clear the officer may deny the service generating major implications erroneously generating legal sanction for the eps , it also creates a climate of tension in interpersonal relationships in the work area and the aim is to increase the quality of processes that are used in the area of special cases, encourage employees to do excellent work every day, and feel that their work contributes to their development and that of their country.

KEY WORDS: organizational communication, space communication, crisis communication, communications plan, external communication.

INTRODUCCION:

La comunicación es la interacción humana que se da dentro de las organizaciones con el objetivo de generar y optimizar relaciones interpersonales que ayuden a cumplir las metas propuestas de una organización; desde entonces la comunicación ha sido percibida desde muchos puntos de vista tanto así que podríamos decir que todo es comunicación, el hombre la ha utilizado para intercambiar información de manera verbal, oral, escrita por medio de gestos, incluso por olores o sabores, esta acción sólo ocurre cuando ahí un emisor y un receptor, por ello se convierte en un proceso viable para solucionar falencias comunicativas dentro de las organizaciones y del entorno que los rodea.

El autor (Calderón, 2001) creador y director, por cuatro años del posgrado de comunicación organizacional de la universidad de la sabana; en un artículo de la revista Emprendedor, dice que la comunicación organizacional es el lenguaje de una empresa; por un lado permite fortalecer la identidad institucional, la imagen corporativa, y por otro lado dice que apostarle el todo a las comunicaciones nos permite generar sentido de pertenencia, estabilidad laboral, buena autoestima por parte de los colaboradores y como resultado alcanzar las metas propuestas de la empresa, siempre y cuando se le de el uso adecuado y oportuno a las estrategias que nos ofrece la comunicación, también sugiere que para diseñar un plan de comunicaciones se debe tener en cuenta no sólo la comunicación interna sino también la externa pues es clave para identificar las debilidades, fortalezas y falencias comunicativas internas o externas de la empresa, frente a los servicios que brinda sin olvidar que los colaboradores cumplen un papel muy importante dentro de este proceso.

El objetivo de la investigación es generar una comunicación efectiva que permita mejorar la información que se maneja dentro del área de casos especiales, y que al ser transmitida a los entes externos esta cumpla primero con los parámetros legales de la organización y segundo brinde satisfacción al usuario al que se presta el servicio, ya que esta es clave para cumplir las metas esperadas por parte de las directivas, también es necesario que vean que el área es productiva y que tiene la capacidad y el personal para tomar decisiones en cuanto al servicio que se le debe prestar al usuario, más ahora que la organización esta atravesando por una crisis donde a sido gravemente cuestionada, no se puede bajar la guardia ya que todos los colaboradores son la carta de presentación de la empresa se debe demostrar que siguen trabajando por una salud de calidad.

La constante y latente globalización por la que atraviesa el mundo entero cada día, el afán de cubrir el mercado y por que no el afán de algunas organizaciones de contratar personas que trabajen bajo presión, han llevado a las empresas a que olviden que el personal es un elemento muy importante

y clave para cumplir muchos de los objetivos, y esto sólo genera inconformidad laboral, estrés, pereza de asistir a laborar entre otras es por ello que se buscan estrategias que combatan con todos estos conflictos internos que posible e inconscientemente se ven reflejados en el exterior de la organización.

Actualmente en el área que es nuestro objeto de estudio, llamada casos especiales, se evidencia un gran problema de información pues el grupo de trabajo que esta conformado por 30 personas aproximadamente de los cuales 4 hacen parte de back office operativo, 3 son auditores, 1 es el jefe inmediato y 22 personas ocupan el cargo de auxiliar de casos especiales quienes son los encargados de responder la solicitud que hacen las clínicas, oficinas de atención al usuario o centrales de urgencias del estado actual del usuario en la eps es decir si tiene derecho a la prestación del servicio o no por ello la labor requiere que la información sea clara, concisa y veraz ya que un ser humano depende de ella y en algunas ocasiones esto no se cumple por que cada persona interpreta la información de acuerdo a su criterio, lo que ha generado problemas de comunicación interna y se ha reflejado en otras áreas de trabajo como Línea de atención al usuario ya que no se da respuesta acorde a la información solicitada, o cuando se pregunta las dudas que surgen de la inconsistencia que se encuentra, las personas que deben manejar totalmente la información como los auditores muchas veces no saben que responder o simplemente cada uno asume la información de manera diferente, causando que los colaboradores se sientan perdidos, por ello se hace necesario mejorar la estrategia comunicativa para evitar roses o conflictos entre los colaboradores a futuro por ello se realizaron encuesta online y se toma una muestra de 16 personas que respondieron preguntas acorde con el clima laboral ya que las 14 personas restantes esta en el horario nocturno dando la opción de la continuidad del proyecto.

Los objetivos fueron planteados a partir de la necesidad de unificar la información en el área casos especiales para optimizar los procesos operativos que maneja el área, involucrando a los colaboradores en la

implementación de estrategias comunicativas que mejoren la calidad y veracidad de la información y así generar confianza por parte del usuario en la prestación del servicio, así mismo concientizando a la organización y a los colaboradores de trabajar en un ambiente armonioso, valiéndose del trabajo en equipo para alcanzar las metas del área y las personales.

En algunas ocasiones los colaboradores también recaen en la rutina lo que hace que se olviden de la importancia de su trabajo y esto sucede por que la organización se preocupa más por obtener resultados de satisfacción del usuario y monetarios que por incentivar al colaborador, debe vez en cuando es bueno que le hagan saber al colaborador lo importante que es para la organización y la importancia que tiene cumplir con su labor no sólo por el echo de recibir un salario sino por que el impacto social que esto genera como lo es en el caso de una EPS.

Es necesario por parte de la empresa valorar al colaborador, preocuparse por la integridad física que debe tener para realizar un trabajo y mejorar las condiciones brindando herramientas optimas para su desempeño que esto le de ganas al empleado de crecer dentro de la organización y que vea que cualquier meta que se proponga en lo profesional o personal le interesa a la empresa.

DISCUSIÓN:

Contac Service Ltda es una organización que nace con el grupo Saludcoop y para nadie es un secreto la crisis que en los últimos dos años se ha presentado con el grupo, por ello es pertinente hablar del tema, pues esta crisis de alguna manera afecta a las empresas que continúan dependiendo del grupo Saludcoop como Contac Service, Progressa, work & fashion, serví activa, entre otras por otro lado es muy importante la perspectiva de los colaboradores que estaban laborando en este momento en la empresa, en un principio como toda crisis se genera una batalla campal como en su momento

todos lo pensaban, pues los rumores, las acusaciones de los medios de comunicación e incluso las agresiones físicas por parte de los usuarios cuando veían a funcionarios de la eps, fueron bastante incómodas e insoportables en su momento.

Otra etapa de esta crisis fue la comunicación informal como señala el autor “el mejor rumor es peor que la más cruda de las realidades porque distorsionan y exageran la realidad” (PUCHOL. L 1997) ya que en su momento se generaron rumores de que se liquidaría la empresa, que pagarían el salario mensualmente, que trabajaríamos sin salario entre otros y como bien lo dice el autor en la frase anterior la exageración de esa realidad por parte de algunos colaboradores que se afrontaba en su momento llevo a que muchos de los colaboradores renunciaran masivamente, pues el ambiente se sentía tan tenso que en cada rincón de la organización se habla sólo de la crisis que vivía la eps.

Vale la pena rescatar que desde el principio la organización a tratado de dar parte de tranquilidad a los colaboradores por ello como profesional me sentí comprometida con mi empresa y decidí aportar una parte de los conocimientos de la academia y unirlos con los que me a brindado la organización, para elaborar un proyecto que aporte a la calidad laboral, a la calidad de la empresa, trasmitir el mensaje de un ambiente laboral armónico que demuestre que no sólo importa “la eps que se robo los recursos de la salud” sino que ahí personas al interior de ella que a pesar de todas las dificultades nunca abandonaron el trabajo y por el contrario se preocuparon por optimizar cada uno de los procesos que tienen a su cargo desde la perspectiva del clima laboral.

El compromiso adquirido con la empresa y el sentido de pertenecía se reflejaban allí como lo menciona el autor (Jiménez, 1998) es importante conocer un poco de la trayectoria de la organización si se quiere entrar a hablar de mejorar proceso de comunicación pues aunque las crisis como lo menciona el autor (Losada, J 2010) no se puede prevenir, en parte lo que menciona el autor es valido pero realmente si todos fueran tan unidos como la

familia Saludcoop pienso que no solo se trata de prevenir la crisis sino saber sobrevivir en ella.

Para empezar se realizó un análisis o diagnóstico de la comunicación en el área de casos especiales y de acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencio que era necesario crear estrategias como capacitaciones y reforzar el manejo que se le da a las publicaciones internas tal como lo plantea el autor (Jiménez,1998) quien sostiene que una estrategia comunicativa se puede utilizar dentro de una organización y esta logra que la comunicación en el área de trabajo sea optima, siempre y cuando la información que se quiere transmitir a través de los canales de comunicación sea clara, permitiendo que todos los colaboradores sientan que la información esta unificada y puedan realizar su labor de manera satisfactoria tanto para la empresa, como para venderse como profesional dejando en alto el nombre de la organización y el de su área de trabajo generando una comunicación interna y externa exitosa.

En efecto la aplicación de las encuestas arrojaron que el área de casos especiales presentaba falencias comunicativas entre el back office operativo, el jefe de área y los auxiliares de casos especiales, ya que en algunos casos la información que se maneja es confusa y cada colaborador le da el sentido de acuerdo a su criterio personal convirtiéndose en un problema de comunicación, en un principio se implemento la encuesta donde se evidencia que los colaboradores tiene un buen sentido de pertenencia con la organización, por lo que se presentan los resultados al jefe de área quien decide realizar una reunión para que allí se expusieran las inquietudes que tiene cada uno de los auxiliares y así mejorar el desempeño del colaborador frente a la ejecución de su labor y optimizar la información que se brinda al usuario el proyecto de investigación permitió que el jefe de área identificara falencias comunicativas que el creía que no existían, incluso nunca se imagino que el grupo de trabajo se sintiera tan perdido con respecto a la información.

La información que se maneja en el área de casos especiales es muy cambiante por ejemplo hoy dan la instrucción por parte del área de

operaciones de autorizar servicios a las madres estantes en estado desafiado, pero mañana nuevamente dan otra instrucción y dicen que se le da urgencias a las madres gestantes si y sólo si tienen un vínculo laboral vigente, a partir de esta instrucción se van generando inquietudes por parte de los auxiliares las cuales nacen de ejecutar la labor a diario el problema es que si la información que se maneja en el área no es la misma cada auxiliar va a responder de manera diferente el caso especial y queda perdido totalmente, esto tendría dos implicaciones la primera que la comunicación no es efectiva y que por ende no se esta informado o capacitado para manejar la información solicitada y dos que refuerce la imagen negativa que tiene el cliente externo de la organización.

Según el autor (Trelles, 2004) menciona que la comunicación ascendente es importante para optimizar la comunicación descendente, y que se respalda con el uso de herramientas como el manual del empleado, el periódico interno o buzón de sugerencias se encuentra incluso que la misión y la visión de la empresa llega a ser un conducto de comunicación entre superiores y colaboradores, hace poco se esta generando la implementación de acreditación de alta calidad de por parte de los auditores de la Icontec para certificar las normas ISO 9001 la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que se pueden aplicar en la parte interna de la organización y la ISO 27001 define como se debe organizar y manejar la información en cualquier tipo de organización, estas normas son consideradas como adecuadas para cualquier empresa que quiera mejorar el modo de funcionamiento y procesos de gestión, para la cual esta aplicando la organización pero lo que se ve en este proceso es la preocupación de la empresa por que el colaborador responda las preguntas de los auditores encargados de la acreditación más no el interés de que el colaborador sienta lo que se ha establecido institucionalmente durante la implementación del proyecto se hizo saber a los líderes encargados de hacer una prueba piloto de las preguntas que harían los auditores de .

En la actualidad las empresas han tomado conciencia de la importancia que tiene el recurso humano para su crecimiento, para el crecimiento y

competitividad, las organizaciones que se preocupan por motivar al personal generando oportunidades de crecimiento son las que menos cambios de personal realizan.

Este proyecto de investigación es importante ya que se han realizado investigaciones como "Incidencias de los procesos de fusión / adquisición de empresas en la cultura organizacional y en el clima laboral : "Caso Saludcoop Cafesalud"" (Barrera, M y Carmona, M y Rojas, A 2013) donde se evidencia que el clima organizacional de las empresas, del grupo Saludcoop ha generado incertidumbre en la parte externa de la empresa y de alguna manera a conocer la percepción real de lo que se vive día a día al interior, también es importante por que la mayoría de investigaciones como la citada anteriormente, siempre se realizan a partir de la empresa y es muy importante que cada área tenga su plan de comunicación y plantee sus políticas de comunicación ya que son los que finalmente están todo el tiempo en contacto con los procesos operativos que se manejan, adicionalmente le aporta al desarrollo del país ya que esta contribuyendo a la calidad y desarrollo de la salud pues en este proceso debemos empezar por examinarnos internamente para transmitir calidad, veracidad, compromiso, respeto, tolerancia, y confianza al usuario logrando ofrecer servicios de calidad; por que si los colaboradores tienen un ambiente laboral armónico pueden transmitir armonía a los usuarios.

La identidad corporativa es una estrategia que varias organizaciones tiene en cuenta y que les ha permitido llegar a ser reconocidas con excelencia pues tienen muy claro que es importante apostarle a la comunicación tanto interna como externa, como lo dice un autor "la incomunicación puede llevar a la quiebra de una empresa. La aceptación de que la comunicación organizacional es una inversión y no un gasto, reanuda en beneficios de gestión" (Calderón, A, 2001, p.14) otro aspecto importante para tener en cuenta es la gestión de calidad pues calidad es sinónimo de rentabilidad y rentabilidad lleva a que una organización tenga los recursos para ir mejorando cada proceso, que logre reconocimiento y posicionamiento en el mercado frente al consumidor final, por ejemplo, hay empresas que no necesitan

mucha publicidad para vender sus servicios o productos, pues con el sólo hecho de llevar la marca, el producto tiene una rotación excelente como es el caso de Alpina; por ello se busca una estrategia que demuestre que Contact Service Ltda es una organización que ofrece procesos de calidad iniciando por el área de casos especiales ya que en este momento el objetivo es ser reconocida en el mercado aún más por el tema de la crisis que ha vivido el grupo Saludcoop, por lo mismo es importante que como colaboradores aportemos a ese reconocimiento y que cada uno se apersona de lo importante que es esto no solo para que la organización crezca sino para crecer con ella, si bien es cierta la comunicación interna es una brecha para generar un clima de confianza, sensibilizar a los colaboradores, fomentar el trabajo en equipo.

CONCLUSIONES:

Actualmente todo lo que nos rodea quiere transmitir un mensaje si observamos a nuestro alrededor ahí comunicación de toda clase, sin embargo lo verdaderamente preocupante debe ser la interpretación que se le da a ese mensaje ya que esto puede colocar en riesgo a un área de trabajo, a una organización o a un grupo de individuos.

El buen manejo de la comunicación nos permitió ver falencias comunicativas que se presentaban en el área de casos especiales con la información que se maneja respecto a los procesos operativos se nota que el clima laboral no esta tenso, que se maneja mucho mas la información por parte de los colaboradores se evidencia la participación activa de los mismos frente al mecanismo de recolección de información, baja la tensión por la crisis que se atraviesa con la intervención que afronta Saludcoop, los colaboradores están más comprometidos se cumple con los objetivos propuestos tanto de la investigación como los del área, se ve un mayor compromiso y rendimiento laboral.

Para identificar las falencias comunicativas que existe en el área de casos especiales en el manejo de información se plantea dos tipos de recolección de información se realizan encuestas y entrevistas en audio con ello se busca corroborar las estrategias que ahí en el área para mejorarlas las encuestas que se aplican se realizan online y así incentivar a los colaboradores para que participaran en la investigación dando cumplimiento a uno de los objetivos, con el fin de medir el clima laboral que existe en el área para ello se realiza la encuesta a los auxiliares de casos especiales con preguntas de selección múltiple en una escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es muy bueno, también hay una pregunta abierta donde se pidió la opinión del auxiliar frente a la crisis empresarial, para identificar si este es uno de los motivos más fuertes por los que se han generado falencias en la comunicación del área,

Durante la ejecución de la investigación y aplicación de la encuesta se evidencia que los auxiliares de casos especiales, coincidieron con la falta de información unificada, ya que los procesos que se manejan en el área requieren de gran responsabilidad y cada caso es diferente, pero en casos puntuales como inconsistencias presentadas por el mal hábito de pago por parte del usuario respecto a la salud, es necesario que se analice el proceso detalladamente donde se determina si el usuario puede acceder al servicio o si por el contrario debe realizar los pagos faltantes para poder hacerlo y depende de los parámetros que se manejan para que este proceso sea exitoso o engorroso para el usuario.

Otra de las metas alcanzadas es mejorar el manejo que se le daba al flash como herramienta interna del área ya que en muchas ocasiones la redacción no era clara y no respondía a las inquietudes de los auxiliares por lo que se acordó realizar capacitaciones periódicas para aclarar dudas y unificar la información, se mejoraron las relaciones interpersonales en todos los tipos de comunicación ascendente, descendente y/o horizontal.

1. Las empresas que fomentan la comunicación organizacional deben invertir estratégicamente en las herramientas comunicativas con las que cuenta la organización para llegar a una comunicación asertiva.
2. La organización debe reconocer el trabajo del colaborador a nivel general y a nivel del área de trabajo.
3. Debe darse una comunicación participativa donde todos los colaboradores, estén involucrados y puedan expresarse frente a procesos del área sin temor a que esto afecte la estabilidad laboral.
4. Se evidencia que es importante el trabajo en equipo.
5. Fue satisfactorio trabajar con los colaboradores del área de casos especiales se obtuvieron perspectivas diferentes permitiendo que nos integráramos, se convirtió en un espacio para escuchar muchas de las propuestas que ellos tienen pero que nunca habían sido escuchadas.

Mediante la aplicación de unas encuestas se pudo llegar a estas conclusiones arrojadas por los siguientes resultados:

SOBRE LA INTEGRACIÓN EN EL TRABAJO

a) ¿Siente un ambiente laboral agradable?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 68.75% de los encuestados piensa que el ambiente laboral es agradable frente al 25% que piensan que casi siempre es agradable, arrojando un mensaje claro de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay un excelente ambiente laboral es de sólo un 6.25% lo que demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones les a permitido cambiar algunos aspectos y actitudes negativas donde aparece que el trabajar en equipo y fortalecerse como área de trabajo son pilares fundamentales para el crecimiento organizacional.

b) ¿Se apoyan en el desempeño de su trabajo?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 62.5% de los encuestados piensa que casi siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo, frente al 18.75% que siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo y frente al 12.5% que a veces recibe apoyo en el desempeño de su trabajo, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores piensan que no hay un ambiente laboral armonioso es de sólo un 6.25 % lo que demuestra que se está trabajando en equipo y que cada vez que un colaborador tiene duda o inquietudes encontrará una respuesta satisfactoria por parte de los otros colaboradores.

c) ¿Es fácil la comunicación (horizontal) con sus compañeros?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 68.75% de los encuestados piensa que casi siempre tienen una comunicación óptima con sus compañeros frente al 18.75% que piensan que a veces tienen una comunicación óptima con sus compañeros y frente al 12.5% que piensa que siempre hay una buena comunicación con sus compañeros, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay una comunicación buena con sus compañeros, lo que demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones les ha permitido ir limando asperezas, trabajar en equipo y fortalecerse como área de trabajo.

1. SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES

d) ¿Existe comunicación con su jefe satisfactoria?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 25% de los encuestados piensa que casi siempre tienen una comunicación óptima con el jefe frente al 37.5% que piensan que a veces tienen una comunicación óptima con el jefe y frente al 37.5% que piensa que siempre hay una buena comunicación con el jefe del área, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay una comunicación buena con su

jefe, lo que demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones ha permitido mejorar las relaciones ascendentes entre jefes y colaboradores, permitiendo que el ambiente laboral se agradable que se evidencie respeto tanto de los colaboradores hacia el jefe, como del jefe hacia los colaboradores demostrando que no sólo por que es el jefe merece respeto sino que debe valorar al personal humano que esta a su cargo y medir el uso del poder para no generar discordia.

e) ¿Siente un trato agradable?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 56.25% de los encuestados piensa que casi siempre un trato agradable frente al 18.75% que piensan que a veces tienen trato agradable y frente al 25% que piensa que siempre hay un trato agradable en el área, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay una comunicación buena con sus compañeros es de sólo un pequeño porcentaje demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones ha permitido mejorar e integrar al área de trabajo a pesar de la diferencia de criterios, de temperamentos, y que antes de discutir llegan a un acuerdo favorable para todos ahora bien en la pregunta anterior nos referimos a la parte de la integración con sus compañeros en esta pregunta nos referimos a los jefes y superiores.

f) ¿Siente apoyo en el desempeño de su trabajo?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 75% de los encuestados piensa que casi siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo por parte de jefes o superiores, frente al 18.75% que siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo por parte de jefes o superiores y frente al 6.25% que a veces recibe apoyo en el desempeño de su trabajo, por parte de jefes o superiores dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores piensan que no hay un ambiente laboral armonioso es de sólo

un 0.25 % lo que demuestra que con el plan de comunicaciones los jefes evidenciaron falencias frente al apoyo que le estaban prestando a los colaboradores y por ello se presentaban muchas inquietudes no sólo sobre los procesos del área sino frente al punto límite de toma de decisiones por parte de los colaboradores.

g) ¿Considera un nivel de exigencia adecuado?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados piensa que el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo casi siempre es bueno, frente al 18.75% cree que el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al y frente al 18.75% que piensa que casi siempre que el nivel de exigencia frente a las labores en el desempeño en su cargo es bueno, frente al que a veces es bueno el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores piensan que no hay un ambiente laboral armonioso es de sólo un 18.75 % lo que demuestra los colaboradores sienten que sus jefes o superiores les exigen el 100% de su trabajo acorde con las funciones del cargo.

2. SOBRE LA EMPRESA

h) ¿Le gusta su empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 62.5% de los encuestados dice que le gusta su empresa, frente al 12.5% cree que le gusta su empresa, frente al y frente al 25% que piensa que casi siempre le gusta su empresa, frente al que a veces es bueno el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al 37.5% que duda si le gusta su empresa, es satisfactorio ver que el mayor porcentaje de empleados tienen sentido de pertenencia por la organización y se interesa por las diversas situaciones que se presentan.

i) ¿Se siente integrado en ella?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados se sienten integrados en la empresa, frente al 31.25% que cree están integrados dentro de la empresa, frente al 18.75% que piensa que casi siempre está integrado en la empresa, frente al que a veces es bueno el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al 6.25% que no se siente integrado en la empresa, es satisfactorio ver que el mayor porcentaje de empleados siente que la organización los tiene en cuenta, y que la organización les hace saber lo importantes que son para la construcción de una solidez empresarial.

j) ¿Cómo es la estabilidad laboral?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados piensan que ahí estabilidad laboral, frente al 37.5% que creen que la estabilidad laboral muy buena, frente al 12.5% que piensa que por la crisis no se sabe si ahí estabilidad laboral, frente al 6.25% que a veces piensa que no ahí estabilidad laboral y que la situación frente a la crisis que vive la organización es incierta por lo que se dedican a buscar nuevos horizontes laborales, sin perder la esperanza de que su empresa seguirá adelante y de dar cada día un mejor servicio, para que esto ayude a la supervivencia de la misma.

k) ¿Le gusta su cargo actual?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 50% de los encuestados están satisfechos con el cargo laboral, frente al 25% que creen estar satisfechos con el cargo que desempeñan, frente al 12.5% que a veces se sienten satisfechos, frente al 12.5% que piensa que no están muy satisfechos con el cargo actual, ya que el objetivo es estar un tiempo corto en el área aprender lo que más se pueda para ascender a jefe.

3. ¿Cuál fue su percepción ante la crisis de la empresa?

Esta pregunta fue de respuesta abierta la mayoría de los colaboradores coinciden en que la situación de crisis de la empresa genera incertidumbre, pero al mismo tiempo demuestra que el sentido de pertenencia que tienen es mayor que la crisis, y que en vez de sentarse a llorar por lo sucedido participan en estrategias como esta investigación que de alguna manera fortalece los procesos operativos del área vendiendo una imagen positiva de su trabajo, demostrando que la importancia de la labor que allí se ejecuta es grande y que apoya los procesos de las otras áreas de la empresa Contact Service evitando que el usuario tenga que desplazarse hasta las oficinas de atención al usuario para realizar cambios de documento o de fechas de nacimiento proceso que el área de casos especiales puede realizar.

Las respuestas con respecto a la crisis de la empresa es importante resaltar la opinión de cada uno de los colaboradores:

1. impactante pero hay que seguir adelante.
2. impactante
3. no se estaba en shock pensé que me quedaba sin trabajo
4. Considero que no solo Contact Service, sino Saludcoop en general tiene el personal y la capacidad frente a una crisis. En este caso el gobierno ha mostrado su afán por acabar con la eps que mejores servicios presta a las personas y se basan en razones que abarcan a todas eps para acabar con esta y de paso dejar a miles de personas en espera de atención médica y a muchos otros sin trabajo. Agradezco a la empresa por las oportunidades y por ahora haré parte de ella mientras continúe vigente
5. la verdad me dio igual yo sabía que para que se acabara una empresa como Saludcoop lleva muchísimo tiempo y pues si existían rumores pero solo eran eso rumores, aunque otra vez dicen que vamos mal
6. Esperanza
7. Mala administración de los recursos
8. apoyo
9. Es preocupante

10. Estabilidad laboral

11. Mi percepción fue de la inestabilidad en cuanto al tiempo que podríamos seguir en la empresa.

12. al principio fue duro por q todo el mundo molestaba hacia comentarios y pues me dolía que eso pasara por que ha sido muy grato trabajar allí

13. La empresa entra en liquidación.

14. caos, incertidumbre, tristeza

15. se sintió un cambio, me preocupe

16. inseguridad por que hoy en día puede q mañana no ya no haya mas trabajo ya q nos consideran un outsourcing desde la intervención

4. SOBRE EL SUELDO

l) ¿Considera su trabajo bien remunerado?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados están satisfechos con el salario, frente al 37.5% que creen estar satisfechos con el salario, frente al 12.5% que a veces se sienten satisfechos con la remuneración económica, frente al 6.25% que piensa que no están muy satisfechos con el cargo actual, y que la responsabilidad que implica el cargo y la intensidad horaria requieren de mayor remuneración económica

m) ¿Existe consonancia en los sueldos de los diferentes puestos?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados dicen que no están muy iguales los sueldos comparados con otros cargos y no están muy acordes a las responsabilidades, frente al 31.25% que creen que están bien, frente al 25% que a veces no ahí igualdad en los sueldos no están muy satisfechos con respecto al salario pues la responsabilidad es grande, y sienten que otra forma de valorar el trabajo realizado es con remuneración económica.

n) ¿Existe consonancia en los sueldos del entorno social?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 37.5% de los encuestados dicen que están muy iguales los sueldos comparados a los de otras entidades y no están muy acordes a las responsabilidades frente al 31.25% que creen que están bien, frente al 31.25% que a veces si están acorde con las otras entidades y el 9.7% dicen que no es mucha la diferencia de frente a la remuneración económica con otras entidades.

En este punto de la remuneración es importante resaltar que a pesar de las dificultades económicas nunca la entidad ha faltado con el pago del salario, sólo una vez se demoro dos días más de la fecha estipulada para el pago, pero lo realizaron y de alguna manera los colaboradores han sido pacientes ya que cuando la empresa estuvo por una buena época siempre cancelaba hasta dos días antes.

ñ) ¿Considera los sueldos en concordancia con la marcha de la empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 87.5% de los encuestados dicen que los salarios están acorde con la situación de la empresa están consientes de que la situación de la empresa no permite en el momento aumentar los salarios, frente al 12.5% que creen que están bien, la remuneración económica pues reconocen a pesar de que no es lo "justo" tiene la certeza de que llega cada mes y no como otras empresas que no les importa si les pagan a los colaboradores o no.

5. SATISFACCIÓN LABORAL:**o) ¿Considera que realiza un trabajo útil?**

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 87.5% de los encuestados están seguros de que su trabajo es útil, frente al 12.5% que creen que es útil, respecto a este punto es importante resaltar que cada

colaborador se siente identificado con la labor que lleva a cabo y que cada uno valora el echo de tener la responsabilidad de brindar un servicio de calidad sobre todo cuando hablamos de la salud.

p) ¿Existe un reconocimiento de su labor?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados reciben un reconocimiento, frente al 31.25% que creen en algún momento han recibido un reconocimiento laboral, frente al 25% que no tiene certeza de que su trabajo sea reconocido, con la investigación se evidenció que no había reconocimiento al desempeño que el auxiliar de casos especiales a alcanzado, y que sólo se publicaban las fallas que tenían frente a los procesos que se llevan a cabo en el área.

q) ¿Existe un reconocimiento en el área de trabajo de su labor?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados reciben un reconocimiento, frente al 25% que creen en algún momento han recibido un reconocimiento laboral, frente al 12.5% que no tiene certeza de que su trabajo sea reconocido y 18.4% que en un principio si fue destacado se desempeño, de igual forma se evidencia que solo se publicaban los errores del auxiliar y no se reconocen los esfuerzos.

r) ¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente?

La aplicación de la encuesta se realiza a 16 personas de las cuales el 43.75% de los colaboradores dicen que su labor le aporta a su crecimiento personal, frente al 25% que creen en algún momento les aporto a lo personal y a lo laboral, frente al 18.75% que dicen que alguna vez le aporto a su crecimiento personal pero que ahora no mucho por la rutina, y el 12.5% que dice no me aporta a mi vida personal, se evidenció que la monotonía del cargo no permitía que el colaborador viera la parte positiva de su desempeño en esta labora para su vida.

s) ¿Tiene posibilidades de crear o tomar la iniciativa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 37.5% de los encuestados dicen que han dado sus opiniones y al fin fueron escuchadas, frente al 25% que creen en algún momento opinaron acerca de un decisión con respecto a los indicadores del servicio y no hubo inconvenientes, frente al 37.5% dicen que aporta entre sus compañeros pero no lo exponía a los jefes para evitar inconvenientes, por que puede que tenga consecuencias.

t) ¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 87.5% de los encuestados están a gusto con la trayectoria dentro de la organización, ya que han realizado un proceso que les a permitido recibir asensos laborales y es satisfactorio trabajar en un área en la que los colaboradores de otras áreas quisieran trabajar, frente al 12.5% simplemente que están satisfechos con su trayectoria en la empresa.

u) ¿Conoce su lugar en la empresa y lo que aporta?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 56.25% de los encuestados conocen su lugar en la empresa, frente al 25% que conocen su labor, frente al 12.5% que dicen de acuerdo al perfil conoce el lugar que ocupa en la empresa, y el 6.25% dice no me aporta a mi vida personal, se evidenció que la monotonía del cargo no permitía que el colaborador viera la parte positiva de su desempeño en esta labora para su vida.

v) ¿Desearía cambiar de empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 31.25% de los encuestados conocen no desearían cambiar de empresa, frente al 50% que dicen de acuerdo al perfil conoce el lugar que ocupa en la

empresa, 18.75% que si desearían cambiar de empresa donde puedan ejercer su carrera.

De acuerdo al proyecto de investigación se evidencia que es importante evaluar todos los aspectos que de alguna manera, afectan al colaborador como el personal, las relaciones interpersonales, que tan satisfecho esta, si siente que importancia tiene para la organización, ya que no siempre los aspectos que influyen en la baja calidad del servicio son los que tiene que ver con las herramientas que proporciona la organización, también influyen los aspectos personales, la familia, el estrés entre otros y en esta investigación se busco abarcar un poco de estos aspectos para identificar si realmente el problema de la unificación de información era la única falencia comunicativa, y al darnos cuenta que es importante mostrarle a la empresa que el colaborador va más allá del empleado, que es un ser humano que al igual que todos necesita sentirse importantes, por supuesto sin olvidar los parámetros de la comunicación ascendente y descendente.

En la mayoría de los casos las empresas tiende a ser superior la comunicación ascendente, esto se debe a que las redes o intranets están reemplazando de alguna manera la comunicación tradicional, ya que se le da mayor importancia a los intereses de la empresa sin importar en algunos casos las condiciones del colaborador.

En el área de CASOS ESPECIALES se evidencia que la gran mayoría de información es publicada en flash es el aplicativo o medio que usa el supervisor para comunicarle al área las novedades de la información actividades a realizar el cumplimiento de las metas por mes, hacer aclaraciones de la información que se maneja actualmente, pero en esto es importante aclarar que cada uno le da la interpretación a la información de acuerdo a su percepción y esto genera un conflicto interno en el área y allí es donde se empieza a evidenciar que estas herramientas son importantes pero no más que la comunicación cara a cara ya que esta nos permite interactuar y

aclarar cada duda que se tiene sobre el tema al mismo tiempo unificar la información para brindar información veraz al consumidor final (usuario).

Este proyecto de investigación me ha permitido poner en práctica los conocimientos de la academia, fue un reto personal y una experiencia satisfactoria como profesional y como persona, pues a través de este se pudo cumplir una meta muy grande en mi vida, ya que cuando inicie este proceso nunca pensé que llegaría el momento de culminarlo, también me permitió aprender a valorar cada una de las oportunidades que Dios nos da en la vida porque gracias a él este proyecto se llevó a cabo sin su apoyo y respaldo nunca se hubiera culminado este sueño y me demostró a mí misma que nada es posible si él no quiere que lo sea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calderón, A. (2001). Los costos de la incomunicación. Bogotá: Emprendedor. p. 14-17.

García Jiménez, J. (1998). La comunicación interna. Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos (págs. 293-303)

GARCÍA, J. La Comunicación Interna. Ediciones Díaz de Santos, España 2000.

Trelles, I. (2004): Comunicación Organizacional. Ed. Félix Varela: Cuba

Flora, D. (1993): la comunicación no verbal. Editorial alianza

Hall, ET (1959). El lenguaje silencioso. Nueva York: Doubleday

Ocampo, M, (2007). Humanizar la comunicación, la mejor apuesta de la organización (en español). Comunicación empresarial (1ra edición). Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana. pp. 50-51

Losada, J. (2010). Comunicación en la gestión de crisis. Barcelona: Editorial UOC.

Mariñas, A. (2008): "prevenir para no lamentar". En revista de comunicaciones, nº6

PUCHOL. L.: Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Madrid: Díaz de Santos, 1997.

Birdwhistell, R. (1952). Antropología de la gestualidad. Ensayo.

DRUCKER, P. (1988): Gestión del conocimiento, Bilbao: Deusto, 2000.

Barrera, M y Carmona, M y Rojas, A. *Incidencias de los procesos de fusión / adquisición de empresas en la cultura organizacional y en el clima laboral: "Caso Saludcoop Cafesalud", 2013. Universidad de la sabana. Facultad de ciencias económicas y administrativas especialización en gerencia estratégica.*

ANEXOS:

Anexo1: CM-F-08 INFORME DE AUDITORIA DESARROLLO HUMANO.docx

Anexo2: Encuestas.

Anexo 3: Apartes de la investigación realizada entre el mes de junio de 2013 y el mes de octubre de 2013.

SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Magda Lisbeth Maldonado Arias



COPORACION UNIVERISTARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO

BOGOTÁ

2013

TÍTULO:

¿Cómo mejorar los procesos de comunicación interna y externa en el área de casos especiales en el convenio Saludcoop - Contact Service en beneficio de los usuarios?

AUTOR: Magda Lizbeth Maldonado

magarias87@gmail.com

Corporación Universitaria Minuto de Dios

RESUMEN:

En la actualidad las organizaciones están preocupadas por cumplir sus metas y objetivos trazados, aun más con el tema de la globalización y el auge de las nuevas tecnologías, en algunos casos olvidando que el éxito de la organización no sería posible sin la participación de los colaboradores que cada día se esfuerzan no sólo por que la entidad cumpla los objetivos trazados para los que fueron contratados, sino también para cumplir sus metas personales, este proyecto de investigación nace de la necesidad de mejorar los procesos de comunicación dentro de la empresa Contac Service Ltda, entidad encargada de manejar los procesos operativos y comerciales a nivel nacional, que surgen de la inclusión del usuario al sistema general de salud, también cabe resaltar que esta organización hace parte del grupo Saludcoop.

Este documento es una breve descripción de una investigación que evidencia la falta de un plan de comunicaciones en el área casos especiales, el cual tiene la labor de manejar procesos operativos como:

- 1. Afiliaciones:** realizar la inscripción a los usuarios al Sistema General de Seguridad en Salud a través de nuestra EPS.
- 2. Cartera:** Se define como la mora en el pago de las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de los empleadores y/o cotizantes.

- 3. Procesos de movilidad:** Es el proceso operativo que ejecuta la EPS, para dar respuesta o para solicitar la intención de traslado de un afiliado hacia SALUDCOOP, CRUZ BLANCA, CAFESALUD o de éstas hacia otra EPS.
- 4. Retiro para otro régimen:** Es el proceso de traslado hacia otro régimen que según el caso pueden ser:
 - a) Traslado para SISBEN
 - b) Traslado para régimen de excepción
- 5. Decreto 4023:** Por el cual se reglamenta el proceso de compensación y el funcionamiento de la Subcuenta de Compensación Interna del Régimen Contributivo del Fondo de Solidaridad y Garantía – Fosyga

El objetivo de esta investigación es mejorar los procesos comunicativos dentro del área permitiendo que la información que allí se maneja sea veraz, clara y que todos los colaboradores manejen los mismos criterios a la hora de dar respuesta a un caso especial que es un proceso interno, que se da por la página en esta dirección 10.99.1.250/casos especiales nuevos saludcoop por este medio se crea un caso especial y este sale con un número por ejemplo 538447 el cual es analizado por un auxiliar de casos especiales allí es donde se le da respuesta a la solicitud del funcionario externo, que puede estar en cualquier centro médico, central de urgencias o clínica del grupo que por supuesto cuenta con el cubrimiento de Heon ya que esta empresa es la encargada del proceso informático del grupo Saludcoop, y dependiendo de la respuesta que se le de al caso especial, el funcionario decidirá si el usuario cumple con los parámetros legales ya establecidos por las autoridades competentes para acceder al servicio o no, por ello es necesario que los colaboradores del área de casos especiales estén plenamente capacitados y cuenten con las herramientas adecuadas para realizar un trabajo responsable, satisfactorio y comprometido con la humanidad.

Así mismo se busca mejorar la comunicación en el área de trabajo ya que cada persona asume la información de acuerdo a su criterio y no como

realmente debe manejarse, afectando en algunos casos al consumidor final (usuario) en la prestación del servicio, pues si la información no queda clara el funcionario podría negarle la prestación del servicio erróneamente generando implicaciones mayores que generen una sanción legal para la eps, también genera un clima de tensión en las relaciones interpersonales en el área de trabajo y lo que se pretende es aumentar la calidad de los procesos que se manejan en el área de casos especiales, incentivar a los colaboradores a realizar su trabajo excelente cada día, y que sientan que su labor aporta a su desarrollo y al de su país.

PALABRAS CLAVES: Comunicación organizacional, comunicación espacial, comunicación de crisis, plan de comunicaciones, comunicación externa.

INTRODUCCION:

La comunicación es la interacción humana que se da dentro de las organizaciones con el objetivo de generar y optimizar relaciones interpersonales que ayuden a cumplir las metas propuestas; desde entonces la comunicación ha sido percibida desde muchos puntos de vista tanto así que podríamos decir que todo es comunicación, el hombre la ha utilizado para intercambiar información de manera verbal, oral, escrita por medio de gestos, incluso por olores o sabores, esta acción sólo ocurre cuando ahí un emisor y un receptor, por ello se convierte en un proceso viable para solucionar falencias comunicativas dentro de las organizaciones y del entorno que los rodea.

El autor (Calderón, 2001) creador y director, por cuatro años del posgrado de comunicación organizacional de la universidad de la sabana; en un artículo de la revista Emprendedor, dice que la comunicación organizacional es el lenguaje de una empresa; por un lado permite fortalecer la identidad institucional, la imagen corporativa, y por otro lado dice que apostarle el todo a las comunicaciones nos permite generar sentido de pertenencia, estabilidad laboral, buena autoestima por parte de los colaboradores y como resultado alcanzar las metas propuestas de la empresa, siempre y cuando se le de el

uso adecuado y oportuno a las estrategias que nos ofrece la comunicación, también sugiere que para diseñar un plan de comunicaciones se debe tener en cuenta no sólo la comunicación interna sino también la externa pues es clave para identificar las debilidades, fortalezas y falencias comunicativas internas o externas de la empresa, frente a los servicios que brinda sin olvidar que los colaboradores cumplen un papel muy importante dentro de este proceso.

El objetivo de la investigación es generar una comunicación efectiva que permita mejorar la información que se maneja dentro del área de casos especiales, y que al ser transmitida a los entes externos esta cumpla primero con los parámetros legales de la organización y segundo brinde satisfacción al usuario al que se presta el servicio, ya que esta es clave para cumplir las metas esperadas por parte de las directivas, también es necesario que vean que el área es productiva y que tiene la capacidad y el personal para tomar decisiones en cuanto al servicio que se le debe prestar al usuario, más ahora que la organización esta atravesando por una crisis donde a sido gravemente cuestionada, no se puede bajar la guardia ya que todos los colaboradores son la carta de presentación de la empresa se debe demostrar que siguen trabajando por una salud de calidad.

La constante y latente globalización por la que atraviesa el mundo entero cada día, el afán de cubrir el mercado y por que no el afán de algunas organizaciones de contratar personas que trabajen bajo presión, han llevado a las empresas a que olviden que el personal es un elemento muy importante y clave para cumplir muchos de los objetivos, y esto sólo genera inconformidad laboral, estrés, pereza de asistir a laborar entre otras es por ello que se buscan estrategias que combatan con todos estos conflictos internos que posible e inconscientemente se ven reflejados en el exterior de la organización.

Actualmente en el área que es nuestro objeto de estudio, llamada casos especiales, se evidencia un gran problema de información pues el grupo de trabajo que esta conformado por 30 personas aproximadamente de los cuales 4 hacen parte de back office operativo, 3 son auditores, 1 es el jefe inmediato

y 22 personas ocupan el cargo de auxiliar de casos especiales quienes son los encargados de responder la solicitud que hacen las clínicas, oficinas de atención al usuario o centrales de urgencias del estado actual del usuario en la eps es decir si tiene derecho a la prestación del servicio o no por ello la labor requiere que la información sea clara, concisa y veraz ya que un ser humano depende de ella y en algunas ocasiones esto no se cumple por que cada persona interpreta la información de acuerdo a su criterio, lo que ha generado problemas de comunicación interna y se ha reflejado en otras áreas de trabajo como Línea de atención al usuario ya que no se da respuesta acorde a la información solicitada, o cuando se pregunta las dudas que surgen de la inconsistencia que se encuentra, las personas que deben manejar totalmente la información como los auditores muchas veces no saben que responder o simplemente cada uno asume la información de manera diferente, causando que los colaboradores se sientan perdidos, por ello se hace necesario mejorar la estrategia comunicativa para evitar roses o conflictos entre los colaboradores a futuro por ello se realizaron encuesta online y se toma una muestra de 16 personas que respondieron preguntas acorde con el clima laboral ya que las 14 personas restantes esta en el horario nocturno dando la opción de la continuidad del proyecto.

Los objetivos fueron planteados a partir de la necesidad de unificar la información en el área casos especiales para optimizar los procesos operativos que maneja el área, involucrando a los colaboradores en la implementación de estrategias comunicativas que mejoren la calidad y veracidad de la información y así generar confianza por parte del usuario en la prestación del servicio, así mismo concientizando a la organización y a los colaboradores de trabajar en un ambiente armonioso, valiéndose del trabajo en equipo para alcanzar las metas del área y las personales.

En algunas ocasiones los colaboradores también recaen en la rutina lo que hace que se olviden de la importancia de su trabajo y esto sucede por que la organización se preocupa más por obtener resultados de satisfacción del usuario y monetarios que por incentivar al colaborador, debe vez en cuando es bueno que le hagan saber al colaborador lo importante que es para la

organización y la importancia que tiene cumplir con su labor no sólo por el echo de recibir un salario sino por que el impacto social que esto genera como lo es en el caso de una EPS.

Es necesario por parte de la empresa valorar al colaborador, preocuparse por la integridad física que debe tener para realizar un trabajo y mejorar las condiciones brindando herramientas optimas para su desempeño que esto le de ganas al empleado de crecer dentro de la organización y que vea que cualquier meta que se proponga en lo profesional o personal le interesa a la empresa.

DISCUSIÓN:

Contac Service Ltda es una organización que nace con el grupo Saludcoop y para nadie es un secreto la crisis que en los últimos dos años se ha presentado con el grupo, por ello es pertinente hablar del tema, pues esta crisis de alguna manera afecta a las empresas que continúan dependiendo del grupo Saludcoop como Contac Service, Progressa, work & fashion, serví activa, entre otras por otro lado es muy importante la perspectiva de los colaboradores que estaban laborando en este momento en la empresa, en un principio como toda crisis se genera una batalla campal como en su momento todos lo pensaban, pues los rumores, las acusaciones de los medios de comunicación e incluso las agresiones físicas por parte de los usuarios cuando veían a funcionarios de la eps, fueron bastante incomodas e insoportables en su momento.

Otra etapa de esta crisis fue la comunicación informal como señala el autor "el mejor rumor es peor que la más cruda de las realidades porque distorsionan y exageran la realidad" (PUCHOL. L 1997) ya que en su momento se generaron rumores de que se liquidaría la empresa, que pagarían el salario mensualmente, que trabajaríamos sin salario entre otros y como bien lo dice el autor en la frase anterior la exageración de esa realidad por parte de algunos colaboradores que se afrontaba en se momento llevo a que muchos de los colaboradores renunciaran masivamente, pues el

ambiente se sentía tan tenso que en cada rincón de la organización se habla sólo de la crisis que vivía la eps.

Vale la pena rescatar que desde el principio la organización a tratado de dar parte de tranquilidad a los colaboradores por ello como profesional me sentí comprometida con mi empresa y decidí aportar una parte de los conocimientos de la academia y unirlos con los que me a brindado la organización, para elaborar un proyecto que aporte a la calidad laboral, a la calidad de la empresa, trasmitir el mensaje de un ambiente laboral armónico que demuestre que no sólo importa “la eps que se robo los recursos de la salud” sino que ahí personas al interior de ella que a pesar de todas las dificultades nunca abandonaron el trabajo y por el contrario se preocuparon por optimizar cada uno de los procesos que tienen a su cargo desde la perspectiva del clima laboral.

El compromiso adquirido con la empresa y el sentido de pertenecía se reflejaban allí como lo menciona el autor (Jiménez, 1998) es importante conocer un poco de la trayectoria de la organización si se quiere entrar a hablar de mejorar proceso de comunicación pues aunque las crisis como lo menciona el autor (Losada, J 2010) no se puede prevenir, en parte lo que menciona el autor es valido pero realmente si todos fueran tan unidos como la familia Saludcoop pienso que no solo se trata de prevenir la crisis sino saber sobrevivir en ella.

Para empezar se realizó un análisis o diagnóstico de la comunicación en el área de casos especiales y de acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencio que era necesario crear estrategias como capacitaciones y reforzar el manejo que se le da a las publicaciones internas tal como lo plantea el autor (Jiménez,1998) quien sostiene que una estrategia comunicativa se puede utilizar dentro de una organización y esta logra que la comunicación en el área de trabajo sea optima, siempre y cuando la información que se quiere trasmitir a través de los canales de comunicación sea clara, permitiendo que todos los colaboradores sientan que la información esta unificada y puedan realizar su labor de manera satisfactoria tanto para la empresa, como para

venderse como profesional dejando en alto el nombre de la organización y el de su área de trabajo generando una comunicación interna y externa exitosa.

En efecto la aplicación de las encuestas arrojaron que el área de casos especiales presentaba falencias comunicativas entre el back office operativo, el jefe de área y los auxiliares de casos especiales, ya que en algunos casos la información que se maneja es confusa y cada colaborador le da el sentido de acuerdo a su criterio personal convirtiéndose en un problema de comunicación, en un principio se implementó la encuesta donde se evidencia que los colaboradores tienen un buen sentido de pertenencia con la organización, por lo que se presentan los resultados al jefe de área quien decide realizar una reunión para que allí se expusieran las inquietudes que tiene cada uno de los auxiliares y así mejorar el desempeño del colaborador frente a la ejecución de su labor y optimizar la información que se brinda al usuario el proyecto de investigación permitió que el jefe de área identificara falencias comunicativas que él creía que no existían, incluso nunca se imaginó que el grupo de trabajo se sintiera tan perdido con respecto a la información.

La información que se maneja en el área de casos especiales es muy cambiante por ejemplo hoy dan la instrucción por parte del área de operaciones de autorizar servicios a las madres estantes en estado desafiado, pero mañana nuevamente dan otra instrucción y dicen que se le da urgencias a las madres gestantes si y sólo si tienen un vínculo laboral vigente, a partir de esta instrucción se van generando inquietudes por parte de los auxiliares las cuales nacen de ejecutar la labor a diario el problema es que si la información que se maneja en el área no es la misma cada auxiliar va a responder de manera diferente el caso especial y queda perdido totalmente, esto tendría dos implicaciones la primera que la comunicación no es efectiva y que por ende no se está informado o capacitado para manejar la información solicitada y dos que refuerce la imagen negativa que tiene el cliente externo de la organización.

Según el autor (Trelles, 2004) menciona que la comunicación ascendente es importante para optimizar la comunicación descendente, y que se respalda

con el uso de herramientas como el manual del empleado, el periódico interno o buzón de sugerencias se encuentra incluso que la misión y la visión de la empresa llega a ser un conducto de comunicación entre superiores y colaboradores, hace poco se esta generando la implementación de acreditación de alta calidad de por parte de los auditores de la Icontec para certificar las normas ISO 9001 la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que se pueden aplicar en la parte interna de la organización y la ISO 27001 define como se debe organizar y manejar la información en cualquier tipo de organización, estas normas son consideradas como adecuadas para cualquier empresa que quiera mejorar el modo de funcionamiento y procesos de gestión, para la cual esta aplicando la organización pero lo que se ve en este proceso es la preocupación de la empresa por que el colaborador responda las preguntas de los auditores encargados de la acreditación más no el interés de que el colaborador sienta lo que se ha establecido institucionalmente durante la implementación del proyecto se hizo saber a los líderes encargados de hacer una prueba piloto de las preguntas que harían los auditores de .

En la actualidad las empresas han tomado conciencia de la importancia que tiene el recurso humano para su crecimiento, para el crecimiento y competitividad, las organizaciones que se preocupan por motivar al personal generando oportunidades de crecimiento son las que menos cambios de personal realizan; este proyecto de investigación es importante ya que se han realizado investigaciones como "Incidencias de los procesos de fusión / adquisición de empresas en la cultura organizacional y en el clima laboral : "Caso Saludcoop Cafesalud"" (Barrera, M y Carmona, M y Rojas, A 2013) donde se evidencia que el clima organizacional de las empresas, del grupo Saludcoop ha generado incertidumbre en la parte externa de la empresa y de alguna manera da a conocer la percepción real de lo que se vive día a día al interior, también es importante por que la mayoría de investigaciones como la citada anteriormente, siempre se realizan a partir de la empresa y es muy importante que cada área tenga su plan de comunicación y plantee sus políticas de comunicación ya que son los que finalmente están todo el tiempo

en contacto con los procesos operativos que se manejan, adicionalmente le aporta al desarrollo del país ya que esta contribuyendo a la calidad y desarrollo de la salud pues en este proceso debemos empezar por examinarnos internamente para transmitir calidad, veracidad, compromiso, respeto, tolerancia, y confianza al usuario logrando ofrecer servicios de calidad; por que si los colaboradores tienen un ambiente laboral armónico pueden transmitir armonía a los usuarios.

CONCLUSIONES:

Actualmente todo lo que nos rodea quiere transmitir un mensaje si observamos a nuestro alrededor ahí comunicación de toda clase, sin embargo lo verdaderamente preocupante debe ser la interpretación que se le da a ese mensaje ya que esto puede colocar en riesgo a un área de trabajo, a una organización o a un grupo de individuos.

El buen manejo de la comunicación nos permitió ver falencias comunicativas que se presentaban en el área de casos especiales con la información que se maneja respecto a los procesos operativos se nota que el clima laboral no esta tenso, que se maneja mucho mas la información por parte de los colaboradores se evidencia la participación activa de los mismos frente al mecanismo de recolección de información, baja la tensión por la crisis que se atraviesa con la intervención que afronta Saludcoop, los colaboradores están más comprometidos se cumple con los objetivos propuestos tanto de la investigación como los del área, se ve un mayor compromiso y rendimiento laboral.

Otra de las metas alcanzadas es mejorar el manejo que se le daba al flash como herramienta interna del área ya que en muchas ocasiones la redacción no era clara y no respondía a las inquietudes de los auxiliares por lo que se acordó realizar capacitaciones periódicas para aclarar dudas y unificar la información, se mejoraron las relaciones interpersonales en todos los tipos de comunicación ascendente, descendente y/o horizontal.

1. Las empresas que fomentan la comunicación organizacional deben invertir estratégicamente en las herramientas comunicativas con las que cuenta la organización para llegar a una comunicación asertiva.
2. La organización debe reconocer el trabajo del colaborador a nivel general y a nivel del área de trabajo.
3. Debe darse una comunicación participativa donde todos los colaboradores, estén involucrados y puedan expresarse frente a procesos del área sin temor a que esto afecte la estabilidad laboral.
4. Se evidencia que es importante el trabajo en equipo.
5. Fue satisfactorio trabajar con los colaboradores del área de casos especiales se obtuvieron perspectivas diferentes permitiendo que nos integráramos, se convirtió en un espacio para escuchar muchas de las propuestas que ellos tienen pero que nunca habían sido escuchadas.

Se realizaron un total de 6 preguntas y dentro de cada una sub preguntas, los resultados arrojados son en total de 16 personas:

1. SOBRE LA INTEGRACIÓN EN EL TRABAJO

a) ¿siente un ambiente laboral agradable?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 68.75% de los encuestados piensa que el ambiente laboral es agradable frente al 25% que piensan que casi siempre es agradable, arrojando un mensaje claro de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay un excelente ambiente laboral es de sólo un 6.25% lo que demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones les a permitido cambiar algunos aspectos y actitudes negativas donde aparece que el trabajar en equipo y fortalecerse como área de trabajo son pilares fundamentales para el crecimiento organizacional.

b) ¿se apoyan en el desempeño de su trabajo?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 62.5% de los encuestados piensa que casi siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo, frente al 18.75% que siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo y frente al 12.5% que a veces recibe apoyo en el desempeño de su trabajo, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores piensan que no hay un ambiente laboral armonioso es de sólo un 6.25 % lo que demuestra que se está trabajando en equipo y que cada vez que un colaborador tiene duda o inquietudes encontrará una respuesta satisfactoria por parte de los otros colaboradores.

c) ¿Es fácil la comunicación (horizontal) con sus compañeros?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 68.75% de los encuestados piensa que casi siempre tienen una comunicación óptima con sus compañeros frente al 18.75% que piensan que a veces tienen una comunicación óptima con sus compañeros y frente al 12.5% que piensa que siempre hay una buena comunicación con sus compañeros, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay una comunicación buena con sus compañeros, lo que demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones les ha permitido ir limando asperezas, trabajar en equipo y fortalecerse como área de trabajo.

2. SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES

d) ¿Existe comunicación con su jefe satisfactoria?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 25% de los encuestados piensa que casi siempre tienen una comunicación óptima con el jefe frente al 37.5% que piensan que a veces tienen una comunicación óptima con el jefe y frente al 37.5% que piensa que siempre hay una buena comunicación con el jefe del área, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay una comunicación buena con su jefe, lo que demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones ha permitido mejorar las

relaciones ascendentes entre jefes y colaboradores, permitiendo que el ambiente laboral se agradable que se evidencie respeto tanto de los colaboradores hacia el jefe, como del jefe hacia los colaboradores demostrando que no sólo por que es el jefe merece respeto sino que debe valorar al personal humano que esta a su cargo y medir el uso del poder para no generar discordia.

e) ¿Siente un trato agradable?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 56.25% de los encuestados piensa que casi siempre un trato agradable frente al 18.75% que piensan que a veces tienen trato agradable y frente al 25% que piensa que siempre hay un trato agradable en el área, dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores que piensan que no hay una comunicación buena con sus compañeros es de sólo un pequeño porcentaje demuestra que realmente las relaciones interpersonales mejoraron y que la aplicación del plan de comunicaciones ha permitido mejorar e integrar al área de trabajo a pesar de la diferencia de criterios, de temperamentos, y que antes de discutir llegan a un acuerdo favorable para todos ahora bien en la pregunta anterior nos referimos a la parte de la integración con sus compañeros en esta pregunta nos referimos a los jefes y superiores.

f) ¿Siente apoyo en el desempeño de su trabajo?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 75% de los encuestados piensa que casi siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo por parte de jefes o superiores, frente al 18.75% que siempre reciben apoyo en el desempeño de su trabajo por parte de jefes o superiores y frente al 6.25% que a veces recibe apoyo en el desempeño de su trabajo, por parte de jefes o superiores dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores piensan que no hay un ambiente laboral armonioso es de sólo un 0.25 % lo que demuestra que con el plan de comunicaciones los jefes evidenciaron falencias frente al apoyo que le estaban prestando a los colaboradores y por ello se presentaban muchas inquietudes no sólo sobre

los procesos del área sino frente al punto límite de toma de decisiones por parte de los colaboradores.

g) ¿considera un nivel de exigencia adecuado?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados piensa que el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo casi siempre es bueno, frente al 18.75% cree que el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al y frente al 18.75% que piensa que casi siempre que el nivel de exigencia frente a las labores en el desempeño en su cargo es bueno, frente al que a veces es bueno el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al dándonos una idea de que el porcentaje de los colaboradores piensan que no hay un ambiente laboral armonioso es de sólo un 18.75 % lo que demuestra los colaboradores sienten que sus jefes o superiores les exigen el 100% de su trabajo acorde con las funciones del cargo.

3. SOBRE LA EMPRESA

h) ¿Le gusta su empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 62.5% de los encuestados dice que le gusta su empresa, frente al 12.5% cree que le gusta su empresa, frente al y frente al 25% que piensa que casi siempre le gusta su empresa, frente al que a veces es bueno el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al 37.5% que duda si le gusta su empresa, es satisfactorio ver que el mayor porcentaje de empleados tienen sentido de pertenencia por la organización y se interesa por las diversas situaciones que se presentan.

i) ¿Se siente integrado en ella?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados se sienten integrados en la empresa, frente al 31.25% cree están integrados dentro de la empresa, frente al 18.75% que piensa que

casi siempre esta integrado en la empresa, frente al que a veces es bueno el nivel de exigencia frente a las labores que debe desempeñar en su cargo, frente al 6.25% que no se siente integrado en la empresa, es satisfactorio ver que el mayor porcentaje de empleados siente que la organización los tiene en cuenta, y que la organización les hace saber lo importantes que son para la construcción de una solidez empresarial.

j) ¿Cómo es la estabilidad laboral?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados piensan que ahí estabilidad laboral, frente al 37.5% que creen que la estabilidad laboral muy buena, frente al 12.5% que piensa que por la crisis no se sabe si ahí estabilidad laboral, frente al 6.25% que a veces piensa que no ahí estabilidad laboral y que la situación frente a la crisis que vive la organización es incierta por lo que se dedican a buscar nuevos horizontes laborales, sin perder la esperanza de que su empresa seguirá adelante y de dar cada día un mejor servicio, para que esto ayude a la supervivencia de la misma.

k) ¿Le gusta su cargo actual?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 50% de los encuestados están satisfechos con el cargo laboral, frente al 25% que creen estar satisfechos con el cargo que desempeñan, frente al 12.5% que a veces se sienten satisfechos, frente al 12.5% que piensa que no están muy satisfechos con el cargo actual, ya que el objetivo es estar un tiempo corto en el área aprender lo que más se pueda para ascender a jefe.

4. ¿Cuál fue su percepción ante la crisis de la empresa?

Esta pregunta fue de respuesta abierta la mayoría de los colaboradores coinciden en que la situación de crisis de la empresa genera incertidumbre, pero al mismo tiempo demuestra que el sentido de pertenecía que tienen es mayor que la crisis, y que en vez de sentarse a llorar por lo sucedido participan en estrategias como esta investigación que de alguna manera

fortalece los procesos operativos del área vendiendo una imagen positiva de su trabajo, demostrando que la importancia de la labor que allí se ejecuta es grande y que apoya los procesos de las otras áreas de la empresa Contac Service evitando que el usuario tenga que desplazarse hasta las oficinas de atención al usuario para realizar cambios de documento o de fechas de nacimiento proceso que el área de casos especiales puede realizar.

Las respuestas con respecto a la crisis de la empresa es importante resaltar la opinión de cada uno de los colaboradores:

1. impactante pero ahí que seguir adelante.
2. impactante
3. no se estaba en shock pensé que me quedaba sin trabajo
4. Considero que no solo Contact Service, sino Saludcoop en general tiene el personal y la capacidad frente a una crisis. En este caso el gobierno ha mostrado su afán por acabar con la eps que mejores servicios presta a las personas y se basan en razones que abarcan a todas eps para acabar con esta y de paso dejar a miles de personas en espera de atención médica y a muchos otros sin trabajo. Agradezco a la empresa por las oportunidades y por ahora haré parte de ella mientras continúe vigente
5. la verdad me dio igual yo sabía que para que se acabara una empresa como Saludcoop lleva muchísimo tiempo y pues si existían rumores pero solo eran eso rumores, aunque otra vez dicen que vamos mal
6. Esperanza
7. Mala administración de los recursos
8. apoyo
9. Es preocupante
10. Estabilidad laboral
11. Mi percepción fue de la inestabilidad en cuanto al tiempo que podríamos seguir en la empresa.
12. al principio fue duro por q todo el mundo molestaba hacia comentarios y pues me dolía que eso pasara por que ha sido muy grato trabajar allí
13. La empresa entra en liquidación.

14.caos, incertidumbre, tristeza

15.se sintió un cambio, me preocupe

16.inseguridad por que hoy en día puede q mañana no ya no haya mas trabajo ya q nos consideran un outsourcing desde la intervención

5. SOBRE EL SUELDO

l) ¿Considera su trabajo bien remunerado?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados están satisfechos con el salario, frente al 37.5% que creen estar satisfechos con el salario, frente al 12.5% que a veces se sienten satisfechos con la remuneración económica, frente al 6.25% que piensa que no están muy satisfechos con el cargo actual, y que la responsabilidad que implica el cargo y la intensidad horaria requieren de mayor remuneración económica

m) ¿Existe consonancia en los sueldos de los diferentes puestos?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados dicen que no están muy iguales los sueldos comparados con otros cargos y no están muy acordes a las responsabilidades, frente al 31.25% que creen que están bien, frente al 25% que a veces no ahí igualdad en los sueldos no están muy satisfechos con respecto al salario pues la responsabilidad es grande, y sienten que otra forma de valorar el trabajo realizado es con remuneración económica.

n) ¿Existe consonancia en los sueldos del entorno social?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 37.5% de los encuestados dicen que están muy iguales los sueldos comparados a los de otras entidades y no están muy acordes a las responsabilidades frente al 31.25% que creen que están bien, frente al 31.25% que a veces si están

acorde con las otras entidades y el 9.7% dicen que no es mucha la diferencia de frente a la remuneración económica con otras entidades.

En este punto de la remuneración es importante resaltar que a pesar de las dificultades económicas nunca la entidad ha faltado con el pago del salario, sólo una vez se demoro dos días más de la fecha estipulada para el pago, pero lo realizaron y de alguna manera los colaboradores han sido pacientes ya que cuando la empresa estuvo por una buena época siempre cancelaba hasta dos días antes.

ñ) ¿Considera los sueldos en concordancia con la marcha de la empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 87.5% de los encuestados dicen que los salarios están acorde con la situación de la empresa están consientes de que la situación de la empresa no permite en el momento aumentar los salarios, frente al 12.5% que creen que están bien, la remuneración económica pues reconocen a pesar de que no es lo "justo" tiene la certeza de que llega cada mes y no como otras empresas que no les importa si les pagan a los colaboradores o no.

6. SATISFACCIÓN LABORAL:

o) ¿considera que realiza un trabajo útil?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 87.5% de los encuestados están seguros de que su trabajo es útil, frente al 12.5% que creen que es útil, respecto a este punto es importante resaltar que cada colaborador se siente identificado con la labor que lleva a cabo y que cada uno valora el echo de tener la responsabilidad de brindar un servicio de calidad sobre todo cuando hablamos de la salud.

p) ¿Existe un reconocimiento de su labor?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados reciben un reconocimiento, frente al 31.25% que

creen en algún momento han recibido un reconocimiento laboral, frente al 25% que no tiene certeza de que su trabajo sea reconocido, con la investigación se evidenció que no había reconocimiento al desempeño que el auxiliar de casos especiales alcanzado, y que sólo se publicaban las fallas que tenían frente a los procesos que se llevan a cabo en el área.

q) ¿Existe un reconocimiento en el área de trabajo de su labor?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 43.75% de los encuestados reciben un reconocimiento, frente al 25% que creen en algún momento han recibido un reconocimiento laboral, frente al 12.5% que no tiene certeza de que su trabajo sea reconocido y 18.4% que en un principio si fue destacado su desempeño, de igual forma se evidencia que solo se publicaban los errores del auxiliar y no se reconocen los esfuerzos.

r) ¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente?

La aplicación de la encuesta se realiza a 16 personas de las cuales el 43.75% de los colaboradores dicen que su labor le aporta a su crecimiento personal, frente al 25% que creen en algún momento les aporta a lo personal y a lo laboral, frente al 18.75% que dicen que alguna vez le aporta a su crecimiento personal pero que ahora no mucho por la rutina, y el 12.5% que dice no me aporta a mi vida personal, se evidenció que la monotonía del cargo no permitía que el colaborador viera la parte positiva de su desempeño en esta labora para su vida.

s) ¿Tiene posibilidades de crear o tomar la iniciativa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 37.5% de los encuestados dicen que han dado sus opiniones y al fin fueron escuchadas, frente al 25% que creen en algún momento opinaron acerca de un decisión con respecto a los indicadores del servicio y no hubo inconvenientes, frente al 37.5% dicen que aporta entre sus compañeros pero

no lo exponía a los jefes para evitar inconvenientes, por que puede que tenga consecuencias.

t) ¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 87.5% de los encuestados están a gusto con la trayectoria dentro de la organización, ya que han realizado un proceso que les a permitido recibir asensos laborales y es satisfactorio trabajar en un área en la que los colaboradores de otras áreas quisieran trabajar, frente al 12.5% simplemente que están satisfechos con su trayectoria en la empresa.

u) ¿Conoce su lugar en la empresa y lo que aporta?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 56.25% de los encuestados conocen su lugar en la empresa, frente al 25% que conocen su labor, frente al 12.5% que dicen de acuerdo al perfil conoce el lugar que ocupa en la empresa, y el 6.25% dice no me aporta a mi vida personal, se evidenció que la monotonía del cargo no permitía que el colaborador viera la parte positiva de su desempeño en esta labora para su vida.

v) ¿Desearía cambiar de empresa?

La aplicación de la encuesta se realizó a 16 personas de las cuales el 31.25% de los encuestados conocen no desearían cambiar de empresa, frente al 50% que dicen de acuerdo al perfil conoce el lugar que ocupa en la empresa, 18.75% que si desearían cambiar de empresa donde puedan ejercer su carrera.

De acuerdo al proyecto de investigación se evidencia que es importante evaluar todos los aspectos que de alguna manera, afectan al colaborador como el personal, las relaciones interpersonales, que tan satisfecho esta, si siente que importancia tiene para la organización, ya que no siempre los aspectos que influyen en la baja calidad del servicio son los que tiene que ver

con las herramientas que proporciona la organización, también influyen los aspectos personales, la familia, el estrés entre otros y en esta investigación se busco abarcar un poco de estos aspectos para identificar si realmente el problema de la unificación de información era la única falencia comunicativa, y al darnos cuenta que es importante mostrarle a la empresa que el colaborador va más allá del empleado, que es un ser humano que al igual que todos necesita sentirse importantes, por supuesto sin olvidar los parámetros de la comunicación ascendente y descendente.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Por qué se hace necesario la implementación de un plan de comunicaciones, para optimizar el proceso de comunicación interna, en la organización CONTACT SERVICE para brindar información veraz al consumidor final?

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la comunicación en el área de casos especiales de la empresa CONTACT SERVICE, a través de la implementación de un plan de comunicaciones garantizando la calidad y veracidad de la información que se brinda a los usuarios y así generar procesos de confianza del consumidor final (usuario).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Involucrar a los colaboradores y a la organización en la implementación del plan de comunicaciones.
2. Aumentar el sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa CONTACT SERVICE.
3. Crear un ambiente de conciencia frente a la importancia de un buen clima laboral, mejorando la comunicación interna.
4. Dar a conocer la diferencia entre información y comunicación a los colaboradores, y como pueden mejorar la comunicación interna.

JUSTIFICACIÓN

La empresa CONTACT SERVICE LTDA es una de las empresas del grupo Saludcoop, encargada de manejar los procesos operativos y comerciales del grupo Saludcoop, y que por supuesto integra las otras EPS Café Salud y Cruz Blanca, lugar donde se llevara a cabo la implementación del plan de comunicaciones, por ello este proyecto quiere reforzar mediante el diseño de un plan de comunicaciones las falencias comunicativas que se están presentando en la empresa CONTACT SERVICE, específicamente en el área de casos especiales, ya que esta es una de las áreas que maneja bastante flujo de información referente a lo operativo y esta misma está sujeta a cambios con gran frecuencia, perjudicando al usuario quien se ve afectado por que no hay unificación en la información que se maneja y en algunos casos al colaborador, ya que existen métodos de evaluación por parte del área como son el ranking que es un sistema que permite evaluar el desempeño de los colaboradores de acuerdo a unos criterios de evaluación dentro de ellos existe uno que es la auditoria el cual es evaluado por el back office operativo o auditores de quienes depende un porcentaje de la nota final del ranking, y este determina los horarios laborales de cada auxiliar por ello es clave tanto para el usuario como para los colaboradores tener la información unificada y fomentar el sentido de pertenencia de los mismos con la empresa para que no realicen el trabajo solo por una nota sino por que de verdad les gusta el cargo que desempeñan.

Este proyecto nace de la necesidad de mejorar los procesos comunicativos en el área de casos especiales un área de la organización Contac Service Ltda, ya que se ha evidenciado que es muy importante que se unifique la información que se maneja para facilitar los procesos que manejan en las EPS del grupo, ya que en algunas ocasiones la información que se maneja en el área de casos especiales es variable y el que no se unifique implica que se da información errada lo que afecta al usuario generando inconformidad de este frente al servicio de la EPS Saludcoop, y aumentando la tensión del clima laboral.

Se escoge el área de CASOS ESPECIALES por que se evidencia falencias comunicativas entre el back office operativo, el jefe de área y los auxiliares de casos especiales, en algunos casos la información que se maneja es confusa y cada colaborador le da el sentido de acuerdo a su criterio personal convirtiéndose en un problema de comunicación, en un principio se hará una implementara el plan de comunicaciones para esta área proyectando la implementación a futuro en las demás áreas de Contac Service Ltda, con este plan de comunicaciones se pretende unificar la información, mejorar el desempeño del colaborador frente a la ejecución de su labor y optimizar la información que se brinda al usuario.

MARCO TEÓRICO

En las organizaciones es clave que se fomente la comunicación pues esta cumple un papel clave en las relaciones interpersonales permitiendo transmitir y recibir información entre los empleados de una organización fomentando un ambiente laboral armónico, el interés del colaborador frente a las necesidades de la empresa e incluso el trabajo en equipo.

Según el modelo de Shannon y Weaver los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son:

Emisor:

Es aquella persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la persona que se encuentra al inicio de la emisión.

Receptor:

Es aquella persona o grupo que recibe el mensaje.

Código:

Es la forma en la que se transmite la información.

Mensaje:

Es el contenido informativo que se traslada.

Canal:

Es el medio físico a través del cual se transmite la información.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:

Es un proceso a través del cual la empresa se ocupa del manejo, ejecución, organización, diseño, producción y control del flujo de mensajes, pues este permite realizar procesos comunicativos mediante el buen aprovechamiento de los medios de acuerdo a las necesidades y oportunidades de la organización.

COMUNICACIÓN INTERNA:

La comunicación interna es uno de los procesos claves que cada empresa debe implementar para mantener buenas relaciones entre los miembros que

la conforman, valiéndose de diferentes medios de comunicación y/o actividades que les permita estar bien informados, motivados y que esto les permita trabajar en equipo logrando un excelente desarrollo laboral, profesional y personal.

Actualmente son pocas las compañías que se preocupan por implementar una política de comunicación que contribuya a alcanzar los objetivos de la empresa y/o del área, es importante que las empresas tengan en cuenta que para ser competitivas y llegar al éxito que cada día les exige el mercado, el personal humano debe ser motivado, que se sientan valiosos dentro de la organización y que cada día realicen su trabajo con el sentido de pertenencia frente a la empresa para la cual labora.

El autor (Jiménez, 1998) dice que la comunicación interna es muy útil para conocer la opinión de cada uno de los colaboradores de una empresa para focalizar mejor los problemas de la entidad y tomar medidas inmediatas que permitan solucionar los conflictos y así optimizar los procesos que se manejan en la organización, así mismo permite dar a conocer información que capacite a los colaboradores en cada una de sus funciones para que este realice una labor armoniosa que estén preparados para cambios inesperados como sucede en el área de casos especiales, esta área maneja procesos de mayor responsabilidad pues de las decisiones que se tomen allí depende prácticamente la vida de un ser humano que al otro lado del computador esta esperando que se le informe si va a ser atendido o no por ello es importante que el colaborador sienta que el lugar en el que pasa mayor tiempo, no es una tortura sino un hogar más y que cada función de su cargo debe realizarla con responsabilidad.

Objetivos de la comunicación interna:

Cuando se habla de comunicación interna es necesario hablar de identidad corporativa, organizacionales, funcionales, comportamentales y estratégicos.

Identidad corporativa:

La identidad corporativa es una estrategia que varias organizaciones tiene en cuenta y que les ha permitido llegar a ser reconocidas con excelencia pues tienen muy claro que es importante apostarle a la comunicación tanto interna como externa, como lo dice un autor "la incomunicación puede llevar a la quiebra de una empresa. La aceptación de que la comunicación organizacional es una inversión y no un gasto, reanuda en beneficios de gestión" (Calderón, A, 2001, p.14) otro aspecto importante para tener en cuenta es la gestión de calidad pues calidad es sinónimo de rentabilidad y rentabilidad lleva a que una organización tenga los recursos para ir mejorando cada proceso, que logre reconocimiento y posicionamiento en el mercado frente al consumidor final, por ejemplo, ahí empresas que no necesitan mucha publicidad para vender sus servicios o productos, pues con el sólo echo de llevar la marca, el producto tiene una rotación excelente como es el caso de Alpina; por ello se busca una estrategia que demuestre que Contac Service Ltda es una organización que ofrece procesos de calidad iniciando por el área de casos especiales ya que en este momento el objetivo es ser reconocida en el mercado aun más por el tema de la crisis que a vivido el grupo Saludcoop, por lo mismo es importante que como colaboradores aportemos a ese reconocimiento y que cada uno se apersona de lo importante que es esto no solo para que la organización crezca sino para crecer con ella, si bien es cierta la comunicación interna es una brecha para generar un clima de confianza, sensibilizar a los colaboradores, fomentar el trabajo en equipo.

Objetivos estratégicos:

Las estrategias comunicativas permiten que se mejore la productividad y de cuenta de buenos resultados que benefician a la organización, la comunicación interna siempre esta evaluando las necesidades para dar soluciones que lleven al bien común.

Objetivos comportamentales:

Thévenet, Maurice dice este aspecto se refiere al activo humano el cual es lo más importante de una empresa por ello lo mas importante es planificar actividades que incluyan al personal de una empresa para lograr mejores

resultados, pues cada uno de los colaboradores tiene sus propias necesidades, en lo personal, profesional, laboral y solo optimizando estas la organización logra que el activo humano se comprometa, adquiera sentido de pertenencia y adopten conductas que benefician a la misma.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

La comunicación interna se puede dividir en dos tipos según el autor (Trelles, 2004)

a) COMUNICACIÓN ASCENDENTE:

Es la que se realiza de abajo hacia arriba en la jerarquía, esta es una herramienta de retroalimentación importante sobre la calidad de la comunicación descendente, esta le permite a los colaboradores hacer sugerencias para mejorar o solucionar inconvenientes de la empresa, en esta encontramos clave el uso de herramientas como:

1. Manual del empleado.
2. Periódico interno
3. Reuniones aleatorias
4. Buzón de sugerencias

b) COMUNICACIÓN DESCENDENTE:

Es la que se realiza de arriba hacia abajo en la jerarquía de la empresa, esta transmite la información de los objetivos o metas a alcanzar, las funciones a desempeñar, el desempeño de los colaboradores y le apuesta al cumplimiento de los objetivos de la empresa, en esta encontramos clave el uso de herramientas como:

1. Intranet
2. Flash
3. Cartelera

4. Boletín del Interventor

c) COMUNICACIÓN HORIZONTAL:

Esta se da en los grupos de trabajo que ahí en las distintas áreas de comunicación.

En la mayoría de los casos las empresas tiende a ser superior la comunicación ascendente, esto se debe a que las redes o intranets están reemplazando de alguna manera la comunicación tradicional, ya que se le da mayor importancia a los intereses de la empresa sin importar en algunos casos las condiciones del colaborador.

En el área de CASOS ESPECIALES se evidencia que la gran mayoría de información es publicada en flash es el aplicativo o medio que usa el supervisor para comunicarle al área las novedades de la información actividades a realizar el cumplimiento de las metas por mes, hacer aclaraciones de la información que se maneja actualmente, pero en esto es importante aclarar que cada uno le da la interpretación a la información de acuerdo a su percepción y esto genera un conflicto interno en el área y allí es donde se empieza a evidenciar que estas herramientas son importantes pero no más que la comunicación cara a cara ya que esta nos permite interactuar y aclarar cada duda que se tiene sobre el tema al mismo tiempo unificar la información para brindar información veraz al consumidor final (usuario).

Es importante resaltar algunas de las estrategias internas que se fomentan en la organización Contac Service Ltda como son:

1. La cartelera.
2. Flash.
3. Intranet.
4. Magazín Grupo Saludcoop T.V.
5. Boletín del interventor creado por el nuevo interventor.

COMUNICACIÓN EXTERNA:

La comunicación externa es la manera como las empresas se comunican con el público exterior, es decir los mensajes que están dirigidos a proyectar una imagen favorable, promover los servicios.

COMUNICACIÓN ESPACIAL:

La comunicación espacial es la comunicación no verbal o proxemia, es decir la percepción que el ser humano tiene del espacio físico y de como y con quien lo utiliza, comprende lo físico y la distancia que se usa para hablarnos.

Hay dos clases de comunicación como lo explica el autor (Birdwhistell, 1952):

1. VERBAL:

La comunicación verbal se puede dar de manera oral o escrita, mediante la producción de signos verbales que requieren del emisor o hablante, aunque para muchos el lenguaje es un instrumento de comunicación único no podemos dejar de lado la comunicación no verbal pues este ayuda a complementar obteniendo un feed-back que la comunicación verbal no puede realizar sólo por ejemplo: me agrada trabajar en esta empresa me permite crecer profesionalmente, eso me hace sentir satisfecho y rendir laboralmente.

2. NO VERBAL:

La comunicación no verbal se puede dar corporal, expresiones del rostro, el tono de voz que se pueden generar voluntaria o involuntariamente, los gestos, el espacio que nos separa del otro, la forma como vestimos, la forma de sentarnos, si miramos a la cara cuando nos hablan todo esto le permite al ser humano darse ideas de como es una persona mientras esta interactuando con ella, el autor (Birdwhistell, 1952) da cuenta de algunos componentes de la comunicación no verbal por ejemplo:

a) EL PARALENGUAJE: Se refiere a los sonidos no lingüísticos como la risa, el llanto, el bostezo o a la personalidad de un sujeto por ejemplo si este es introvertido la voz tiene menor intensidad que a de un sujeto que es extrovertido.

b) LA PROXÉMICA:

Estudia la forma como las personas utilizan el espacio o la distancia para comunicarse entre si el antropólogo (Hall, 1959) se apoya en el echo de que todos los animales tiene su propio territorio de acuerdo a su espacio de vida y se da cuenta de que el hombre también tiene su propio espacio que en este caso se determinan por la cultura de cada sociedad también dice este autor que el hombre tiene sus propios espacios definidos, el espacio de organización fija que esta determinado para sus necesidades materiales como lo son comer, dormir o beber, el espacio de organización semifija determinado por el agrupamiento de sujetos como salas de espera, un espacio informal que comprende a las distancias que ahí entre los demás y el sujeto por ejemplo existen varios tipo de distancia

c) ICONOGRÁFICA:

Se refiere a los dibujos o imágenes, por ejemplo la página que se utiliza para realizar la publicación de la información debe estar apoyada por ejemplo e imágenes que aludan al tema a tratar.

La comunicación espacial es importante para comunicarnos con el otro a través de esta podemos, interactuar pero no sólo de forma verbal sino que cada movimiento de nuestro cuerpo, los sonidos los gestos pueden hablar por si solos.

La cinésica también es clave es la manera como la gente se mueve, mira, toca, siente mientras se está comunicando, asimismo es la manera como las personas ocupan el espacio y la distancia que guardan entre sí al momento de interactuar.

COMUNICACIÓN DE CRISIS:

La comunicación de crisis prevé los daños que se pueden presentar en una empresa y anticipar soluciones para este, sin embargo una vez ocurrida la crisis depende de quienes la manejan finalmente el objetivo de la comunicación de crisis es proteger la imagen de la compañía ante la opinión pública y buscar que esta crisis no afecte el clima laboral.

La “crisis” según (Losada, J 2010) son fenómenos graves, delicados, peligrosos ya que son acontecimientos inesperados y cuando aparece son catástrofes para la organización además suelen aparecer una serie de situaciones incómodas que tensionan el clima laboral, como preocupación por parte de los empleados, conflictos internos y externos se genera un desequilibrio en todos y cada uno de los aspectos de la organización, varios autores han realizado apreciaciones sobre el tema por ejemplo al inicio de la crisis fue fatal para todos los colaboradores por que como menciona el autor anterior no se esta preparado para enfrentarla pero depende de una buena comunicación organizacional que este proceso ya que en algunos casos estas crisis son previsibles.

Según (Mariñas, A 2008) expresa que ahí varios tipos de crisis, se refiere a que todas las organizaciones están sujetas a que en algún momento de su trayectoria esta se presente “no hay ámbito de la actividad corporativa, organizativa o institucional libre de pasar por una crisis” (Mariñas, A 2008).

En el mundo se han presentado crisis similares a las que hoy vive la empresa Saludcoop y le han apostado a la comunicación en cada una de sus áreas logrando salir a flote así lo menciona el autor (Calderón, A. 2001) cuando menciona la crisis de la empresa Chrysler una marca de vehículos muy importante a nivel mundial, que presento una crisis económica en el año 2008, lo primero que hizo el presidente de la compañía fue nombrar a una persona de confianza para que ocupara el cargo de comunicaciones reforzando el presupuesto en publicidad, mercadeo y comunicaciones implementando estrategias que reforzaran la comunicación inter y externa de la empresa y así incentivar a los trabajadores para que en vez de abandonar la labor por las presiones que ahí a su alrededor este frente a la posibilidad de mejorar en crisis.

METODOLOGÍA

Para identificar las falencias comunicativas que existe en el área de casos especiales en el manejo de información se plantea dos tipos de recolección de información se realizan encuestas y entrevistas en audio con ello se busca corroborar las estrategias que ahí en el área para mejorarlas las encuestas que se aplican se realizan online y así incentivar a los colaboradores para que participaran en la investigación dando cumplimiento a uno de los objetivos, con el fin de medir el clima laboral que existe en el área para ello se realiza la encuesta a los auxiliares de casos especiales con preguntas de selección múltiple en una escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es muy bueno, también ahí una pregunta abierta donde se pidió la opinión del auxiliar frente a la crisis empresarial, para identificar si este es uno de los motivos mas fuertes por los que se han generado falencias en la comunicación del área,

Durante la ejecución de la investigación y aplicación de la encuesta se evidencia que los auxiliares de casos especiales, coincidieron con la falta de información unificada, ya que los procesos que se manejan en el área requieren de gran responsabilidad y cada caso es diferente, pero en casos puntuales como inconsistencias presentadas por el mal hábito de pago por parte del usuario respecto a la salud, es necesario que se analice el proceso detalladamente donde se determina si el usuario puede acceder al servicio o si por el contrario debe realizar los pagos faltantes para poder hacerlo y depende de los parámetros que se manejan para que este proceso sea exitoso o engorroso para el usuario.

CONTAC SERVICE LTDA

La investigación se llevara a cabo en la empresa **CONTAC SERVICE LTDA** una organización dedicada manejar los procesos operativos y comerciales del grupo Saludcoop entidad prestadora de salud, inicia operaciones en el año 2004, en una sociedad limitada, dedicada a las comunicaciones empresariales, especializadas en servicio de contacto con el usuario para brindar un servicio de contacto con el usuario para brindar un servicio integral de calidad, desde el año 2001 la operación de gestión de telefónica de los usuario de la eps Saludcoop lo hacia la misma el call center de la misma, pero debido al crecimiento de la operación, la alianzas con las eps Cruz Blanca y Cafesalud, y la oportunidad de crecimiento para la operación se creo Contac Service, por medio de la atención y gestión de las necesidades de los usuario por teléfono, se busca evitar desplazamientos innecesarios lo cual es soportado por un grupo humano de mas de 700 colaboradores, que esta calificados y comprometidos con el servicio.

MISIÓN

Satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes a través de diferentes canales de contacto mediante **TEGNOLOGIA ADECUADA y TALENTO HUMANO ESPECIALIZADO**, generando oportunidades de crecimiento para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y fortalecer la rentabilidad económica de la organización.

VISIÓN

Ser reconocidos como una de las principales empresas de CONTACT CENTER por su orientación a la **CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, EFECTIVIDAD E INNOVACION LOGRANDO CLIENTES SATISFECHOS.**

POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de los clientes, garantizando un servicio oportuno y efectivo, talento humano competente y una infraestructura adecuada. Estamos comprometidos con identificar y

proteger la información relacionada con los clientes y la organización, así como con el mejoramiento continuo de los procesos.

CASOS ESPECIALES:

Esta es una de las áreas que maneja información de gran magnitud por los procesos operativos que maneja como son:

- 1. Afiliaciones:** realizar la inscripción a los usuarios al Sistema General de Seguridad en Salud a través de nuestra EPS, según la normatividad vigente y políticas de calidad que están emitidas por la alta gerencia.

Las afiliaciones pueden ser:

- a) Cotizante dependiente (se incluyen servidores públicos).
- b) Cotizante servicio doméstico.
- c) Cotizante aprendiz SENA.
- d) Cotizante dependiente COOP. Trabajo Asociado – Trabajador Asociado.
- e) Cotizante pensionado (incluye sustitución pensional).
- f) Cotizante independiente sin contrato.
- g) Cotizante independiente (con contrato laboral).
- h) Cotizante independiente (con contrato laboral).
- i) Cotizante independiente – subsidio de desempleo.
- j) Cotizante madre/padre comunitario.

- 2. Cartera:** Se define como la mora en el pago de las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de los empleadores y/o cotizantes.

3. **Movilidad:** Es el proceso operativo que ejecuta la EPS, para dar respuesta o para solicitar la intención de traslado de un afiliado hacia SALUDCOOP, CRUZ BLANCA, CAFESALUD o de éstas hacia otra EPS.
4. **Retiro para otro régimen:** Es el proceso de traslado hacia otro régimen que según el caso pueden ser:
 - a) Traslado para SISBEN
 - b) Traslado para régimen de excepción

5. DECRETO 4023 DEL DE OCTUBRE DEL 2011

Por el cual se reglamenta el proceso de compensación y el funcionamiento de la Subcuenta de Compensación Interna del Régimen Contributivo del Fondo de Solidaridad y Garantía – Fosyga, se fijan reglas para el control del recaudo de cotizaciones al Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones

Artículo 1°. Objeto. El objeto del presente decreto es establecer el funcionamiento de la Subcuenta de Compensación, el mecanismo de control y seguimiento al recaudo de aportes del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y el procedimiento operativo para realizar el proceso de compensación, de acuerdo con lo definido en el artículo 205 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

CASO ESPECIAL: es la solicitud que hace un funcionario externo de una clínica, central de urgencias o IPS al área operativa sobre información del usuario manejada por la eps.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Calderón, A. (2001). Los costos de la incomunicación. Bogotá: Emprendedor. p. 14-17.

García Jiménez, J. (1998). La comunicación interna. Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos (págs. 293-303)

GARCÍA, J. La Comunicación Interna. Ediciones Díaz de Santos, España 2000.

Trelles, I. (2004): Comunicación Organizacional. Ed. Félix Varela: Cuba

Flora, D. (1993): la comunicación no verbal. Editorial alianza

Hall, ET (1959). El lenguaje silencioso. Nueva York: Doubleday

Ocampo, M, (2007). Humanizar la comunicación, la mejor apuesta de la organización (en español). Comunicación empresarial (1ra edición). Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana. pp. 50-51

Losada, J. (2010). Comunicación en la gestión de crisis. Barcelona: Editorial UOC.

Mariñas, A. (2008): "prevenir para no lamentar". En revista de comunicaciones, nº6

PUCHOL. L.: Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Madrid: Díaz de Santos, 1997.

Birdwhistell, R. (1952). Antropología de la gestualidad. Ensayo.

DRUCKER, P. (1988): Gestión del conocimiento, Bilbao: Deusto, 2000.

Barrera, M y Carmona, M y Rojas, A. *Incidencias de los procesos de fusión / adquisición de empresas en la cultura organizacional y en el clima laboral: "Caso Saludcoop Cafesalud",2013. Universidad de la sabana. Facultad de ciencias económicas y administrativas especialización en gerencia estratégica.*

ANEXOS:

Anexo1: CM-F-08 INFORME DE AUDITORIA DESARROLLO HUMANO.docx

Anexo2: encuestas.

Analisis de resultados

Clima laboral

Inicio:01-04-2013 Fin:13-11-2013

Numero de encuestas rellenas: 16

Completas: 16

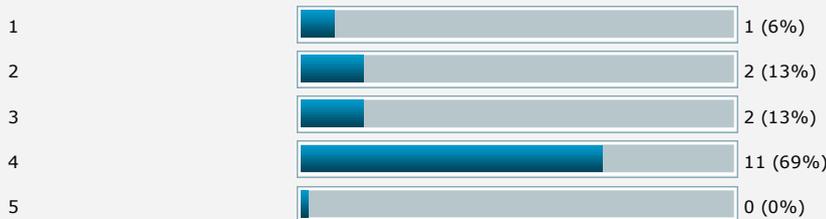
No finalizadas: 0

16/16

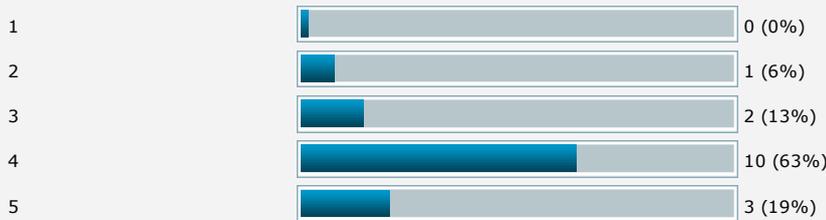
Agrupar Preg. Solo las terminadas Imprimir

1 Sobre la integración en el trabajo

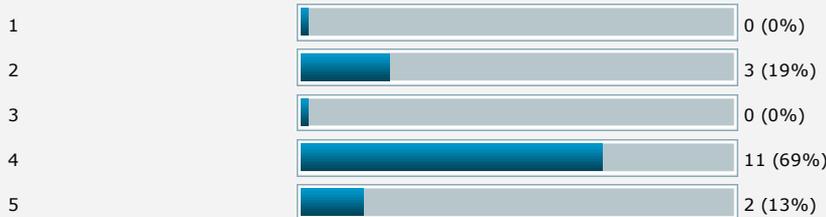
1.1 ¿Siente un ambiente laboral agradable? 0/16



1.2 ¿Se apoyan en el desempeño de su trabajo? 0/16

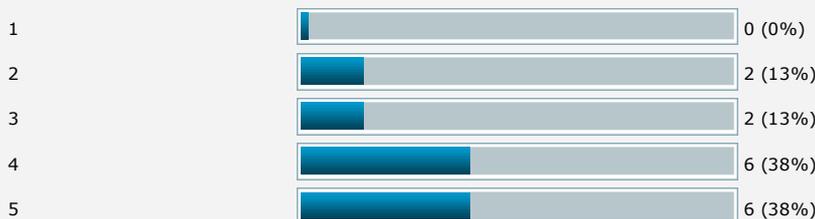


1.3 ¿Es fácil la comunicación (horizontal) con sus compañeros? 0/16

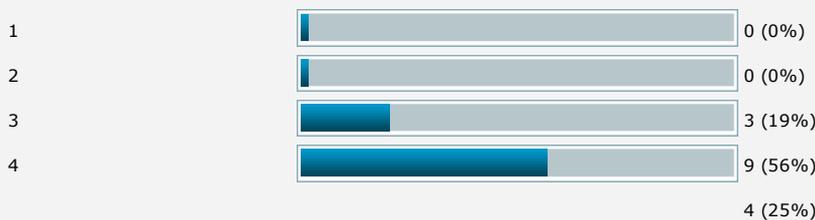


2 Sobre su jefe directo o superiores

2.1 ¿Existe comunicación con su jefe satisfactoria? 0/16



2.2 ¿Siente un trato agradable? 0/16



5



2.3 ¿Siente apoyo en el desempeño del trabajo? 0/16

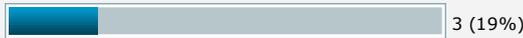
1



2



3



4



5

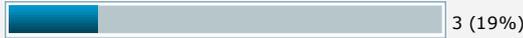


2.4 ¿Considera un nivel de exigencia adecuado? 0/16

1



2



3



4



5



3 La empresa

3.1 ¿Le gusta su empresa? 0/16

1



2



3



4

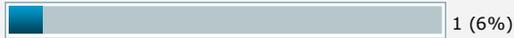


5



3.2 ¿Se siente integrado en ella? 0/16

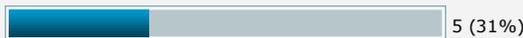
1



2



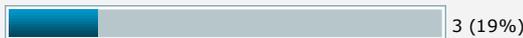
3



4



5

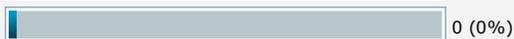


3.3 ¿cómo es la estabilidad laboral? 0/16

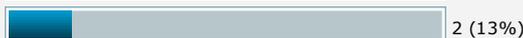
1



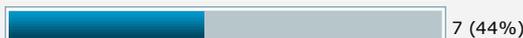
2



3



4

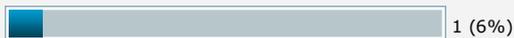


5

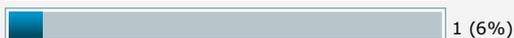


3.4 ¿le gusta su cargo actual? 0/16

1



2



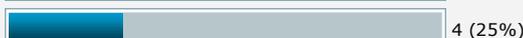
3



4



5

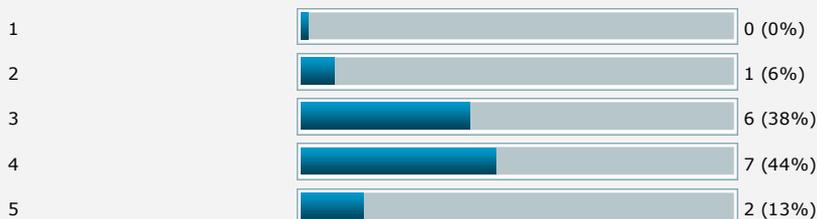


4 cual fue su percepción ante la crisis de la empresa 16/16

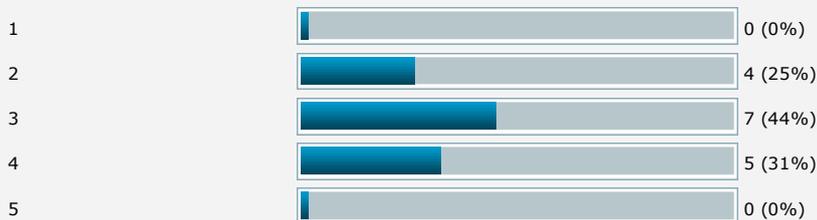
1. impactante pero ahí que seguir adelante.
2. impactante
3. no se estaba en shok pensé que me quedaba sin trabajo
4. Considero que no solo contact service, sino saludcoop en general tiene el personal y la capacidad frente a una crisis. En este caso el gobierno ha mostrado su afán por acabar con la eps que mejores servicios presta a las personas y se basan en razones que abarcan a todas eps para acabar con esta y de paso dejar a miles de personas en espera de atención médica y a muchos otros sin trabajo. Agradezco a la empresa por las oportunidades y por ahora haré parte de ella mientras continúe vigente
5. la verdad me dio igual yo sabia que para que se acabara una empresa como saludcoop lleva muchisimo tiempo y pues si existían rumores pero solo eran eso rumores, aunque otra vez dicen que vamos mal
6. ESperanza
7. Mala administración de los recursos
8. apoyo
9. Es preocupante
10. Estabilidad laboral
11. Mi percepcion fue de la inestabilidad en cuanto al tiempo que podriamos seguir en la empresa.
12. al principio fue duro por q todo el mundo molestaba hacia comentarios y pues me dolía que eso pasara por que ha sido muy grato trabajar alli
13. La empresa entra en liquidación.
14. caos,incertidumbre,tristeza
15. se sintio un cambio, me preocupe
16. inseguridad por que hoy en dia puede q manana no ya no haya mas trabajo ya q nos consideran un outsourcing desde la intervencion

5 Sobre su sueldo:

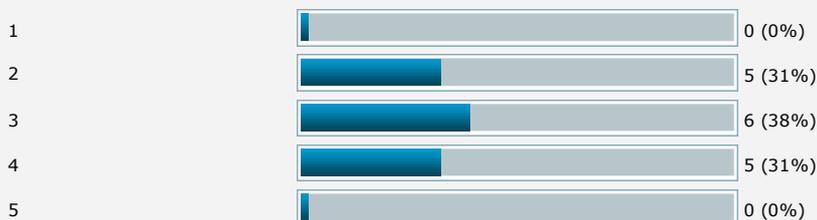
5.1 ¿Considera su trabajo bien remunerado? 0/16



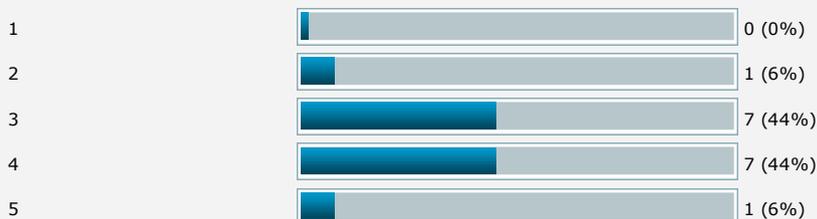
5.2 ¿Existe consonancia en los sueldos de los diferentes puestos? 0/16



5.3 ¿Existe consonancia en los sueldos su el entorno social? 0/16

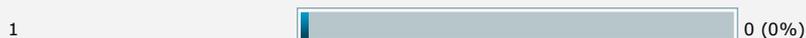


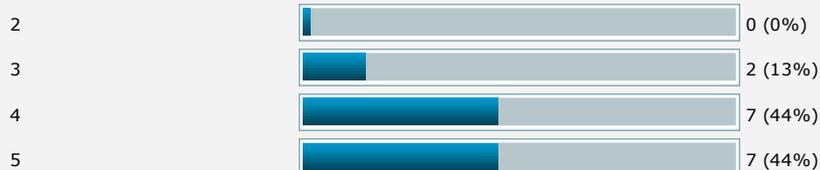
5.4 ¿Considera los sueldos en concordancia con la marcha de la empresa? 0/16



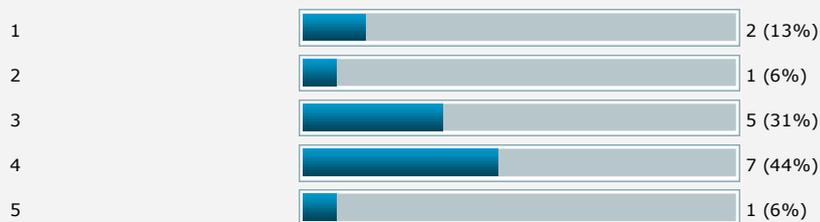
6 Sobre la satisfacción personal

6.1 ¿Considera que realiza un trabajo útil? 0/16

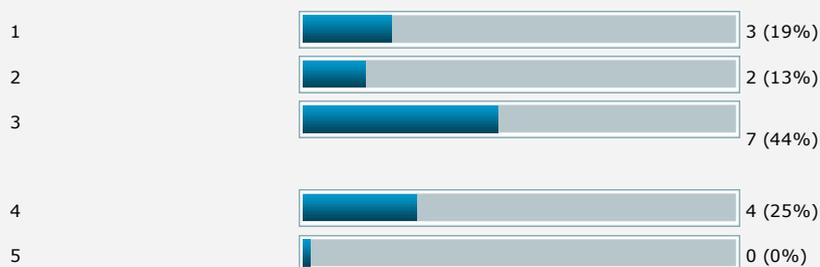




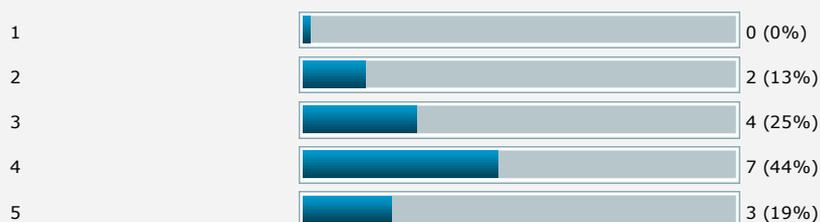
6 . 2 ¿Existe un reconocimiento de su labor? 0/16



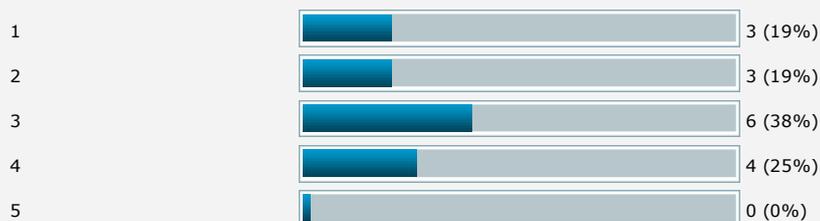
6 . 3 ¿Existe un reconocimiento en el área de trabajo de su labor? 0/16



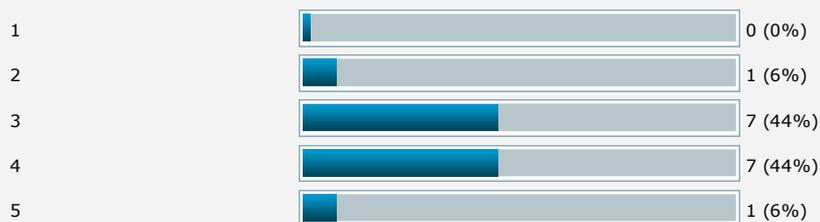
6 . 4 ¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente? 0/16



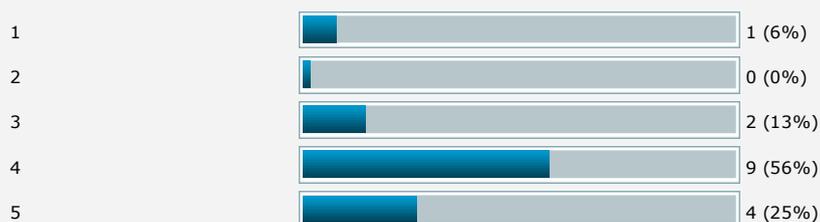
6 . 5 ¿Tiene posibilidades de crear o tomar la iniciativa? 0/16



6 . 6 ¿Está satisfecho con su trayectoria en la Empresa? 0/16



6 . 7 ¿Conoce su lugar en la empresa y lo que aporta? 0/16



6 . 8 ¿Desearía cambiar de empresa? 0/16

