

DIAGNOSTICO SELECTIVO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA
DE SERVICIO AL AFILIADO DE LA EMPRESA SOCIEDAD COLOMBIANA DE
ANESTESIOLOGIA (SCARE)

CECILIA DUARTE ROMERO
EDITH PATRICIA HERRERA PARRA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
JOSE ACEVEDO Y GOMEZ
BOGOTA D.C. SEPTIEMBRE DE 2005

DIAGNOSTICO SELECTIVO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA
DE SERVICIO AL AFILIADO DE LA EMPRESA SOCIEDAD COLOMBIANA DE
ANESTESIOLOGIA (SCARE)

CECILIA DUARTE ROMERO. CODIGO 39696519
EDITH PATRICIA HERRERA PARRA. CODIGO 52525287

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
JOSE ACEVEDO Y GOMEZ
BOGOTA D.C. SEPTIEMBRE DE 2005

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá D.C. Septiembre de 2005

DEDICATORIA

**AL TODO PODEROSO POR CONCEDERNOS LA CAPACIDAD PARA
PREPARARNOS COMO TODAS UNAS PROFESIONALES.**

A NUESTRAS FAMILIAS CON TODO NUESTRO AMOR, RESPETO Y CARIÑO

GRACIAS

**CECILIA DUARTE ROMERO
EDITH PATRICIA HERRERA PARRA**

AGRADECIMIENTOS

Las investigadoras expresan sus agradecimientos a:

La Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD, por acogernos en sus aulas y habernos brindado la oportunidad de culminar nuestros estudios a nivel profesional.

A los tutores y a todas aquellas personas, que de una u otra forma participaron en la elaboración de esta investigación y la culminación de esta etapa tan importante para nosotras.

CONTENIDO	PAG
INTRODUCCIÓN	10
RESUMEN	11
1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	12
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Formulación del Problema	14
1.3 Sistematización del Problema	14
2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	14
2.1 Objetivo General	14
2.2 Objetivos Específicos	14
3. DELIMITACIÓN DEL TEMA	15
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	16
5. MARCOS DE REFERENCIA Y SISTEMA DE HIPÓTESIS	17
5.1 Marco Teórico	17
5.1.2 Marco Conceptual	20
5.1.3 Marco Institucional	22
5.1.4 Marco Histórico	24
5.1.5 Marco Legal	25
6. SISTEMA DE HIPÓTESIS	26
6.1 Formulación de Hipótesis	26
6.2 Operacionalización de Hipótesis	27
7. DISEÑO METODOLÓGICO BÁSICO	30
7.1 Población y Muestra	30
7.2 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	31
7.2.1 Fuentes Primarias	31
7.2.2 Fuentes Secundarias	31
7.3 Técnicas e Instrumento para el Análisis de la Información	33
7.3.1 Modelo de la Encuesta a Desarrollar	33
8. ENTREVISTA	42
8.1 Definición y Justificación del Tipo de Estudio	43

8.2	Método de Investigación	43
9.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
9.1	Aspectos Financieros	44
9.2	Costos Directos	45
9.3	Costos Indirectos	45
10.	TRABAJO DE CAMPO	46
10.1	Análisis Dofa	46
10.2	Matriz Dofa	47
11.	PROPUESTA	48
11.1	Planteamiento de la Propuesta	48
11.2	Estrategias de la Propuesta	48
11.3	Alternativas	50
11.4	Prueba Piloto	50
12.	CONCLUSIONES	52
13.	RECOMENDACIONES	53
14.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	54
	BIBLIOGRAFÍA	55
	ANEXOS	56
	CUADROS	57

ANEXOS	PÁG
ANEXO No. 1 Organigrama SCARE	57
ANEXO No. 2 Ficha de observación indirecta	58
ANEXO No. 3 Modelo Encuesta personalizada estructurada de Satisfacción servicio al cliente	65
ANEXO No. 4 Modelo formato de entrevista	65

CUADROS

PÁG

CUADRO No. 1 Aspectos Financieros Administrativos

44

CUADRO No. 2 Prueba piloto Socios solidarios

51

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación que se plantea realizar en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE, busca mediante la aplicación de instrumentos de medición, cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios del FEPASDE.

Este proyecto está diseñado para que en su etapa inicial recolecte los datos, que lleven a cuantificar y después de ser analizados emitir un diagnóstico de la situación real actual, a fin de dirimir las causas y consecuencias de la situación problema.

En las etapas subsiguientes el diseño investigativo permitirá permanentemente actualizar y retroalimentar la información y el conocimiento relativo al fondo de socios solidarios de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE. Lo anterior como parte fundamental del diagnóstico selectivo.

El área del servicio al afiliado de la empresa, ha venido presentando debilidades en la prestación del servicio, motivo por el cual los socios solidarios del fondo expresan inconformismo y niveles de insatisfacción, por lo anterior surge la necesidad de realizar un diagnóstico selectivo a los procesos administrativos de la Sociedad Colombiana de Anestesiología SCARE.

RESUMEN

La presente investigación contempla evaluar el nivel de satisfacción de los socios solidarios de la Sociedad Colombiana de Anestesiología SCARE, afiliados al Fondo Especial Para Auxilio Solidario de Demandas FEPASDE con respecto al servicio de protección jurídica económica. La investigación vislumbra la evaluación tanto del cliente externo como del cliente interno.

El diagnóstico selectivo se realizará a los procesos administrativos del área del servicio al afiliado, dirigido a los profesionales de la salud; siendo el objeto de estudio del orden institucional y utilizando para ello un tipo de estudio descriptivo, con hipótesis de primer grado, una línea de investigación diagnóstico selectivo de orden teórico. Aplica un proceso cuantitativo a través del manejo estadístico de variables.

Para efectos de este diagnóstico, se utilizo instrumentos de recolección de información, mediante una ficha de observación indirecta la cual permitió establecer aspectos e índices de incidencia de niveles de insatisfacción; se aplico un formato de entrevista al jefe del área del servicio al afiliado. Se tiene como población objetivo 2.000 profesionales de la salud, tomando una muestra de 219 socios solidarios, a quien se aplico un instrumento piloto de encuesta estructurada personalizada de satisfacción.

1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Sociedad Colombiana de Anestesiología – SCARE, es una organización Científica Gremial, sin ánimo de lucro, posee en su estructura el Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas-FEPASDE, éste es dirigido especialmente a los profesionales de la salud, los cuales están conformados en tres grupos que corresponden a médicos, odontólogos y enfermeras. En el proceso de seguimiento de atención a los afiliados, se encuentra que estos no terminan el plan de aportes estipulado, generando un nivel de incremento en los costos, situación por la cual los procesos administrativos tienen un desgaste en sus operaciones.

El área de Servicio al Afiliado presenta niveles de insatisfacción los cuales se ven reflejados en la falta de coordinación e instrucciones con el personal encargado de suministrar la información, no existe el compromiso de capacitación para los empleados, además la no contratación de personal genera el mal uso de la información y de los procedimientos. Los preliminares hechos hacen que la información que se suministra no sea oportuna ni veraz, generando una mala imagen para la empresa; así mismo el inconformismo de los socios solidarios que en continuas ocasiones manifiestan su deseo de retirarse. Este nivel de insatisfacción por parte de los socios, conllevará a perder credibilidad, afectando la competitividad frente al mercado.

Es prioritario ajustar los motivos descritos, para ello se hace necesario un plan de procesos, el cual se inicia identificando las causas del retiro de los profesionales de la salud, luego de ello se da paso a definir las alternativas de solución dentro de las cuales se pueden incluir la formulación de nuevas políticas y redefinición de procesos del departamento de servicio al afiliado.

Para tal efecto se utilizarán instrumentos como la ficha de observación indirecta la cual permite recolectar datos de los socios solidarios, como la fecha de ingreso, fecha de retiro, motivo del retiro y el tiempo de duración como socio solidario del fondo, de esta manera se obtendrá información pormenorizada de las condiciones reales en que se han venido presentando los retiros de los profesionales de la salud del FEPASDE.

La utilización de encuesta estructurada personalizada a los socios solidarios, tiene como propósito establecer los aspectos por los cuales se está presentando insatisfacción en el área del servicio al afiliado, este instrumento es aplicable a la población objetivo, con el fin de obtener información de cada uno de ellos.

Se efectuará una entrevista a cada una de las personas que intervienen en los procesos administrativos, con la obtención de información, se determinara aspectos que influyen en el nivel de satisfacción de los afiliados del fondo.

Con la realización de este proceso investigativo se pretende identificar las causas de la deficiencia en cada uno de los procesos administrativos del departamento de servicio al afiliado, con lo cuál se espera poder plantear estrategias de mejoramiento en la actualización de la información, tanto internas como externas, así como determinar los cambios en el procedimiento administrativo con el fin de afianzar las políticas del departamento de servicio al afiliado. Para tal efecto se hace necesario realizar un Diagnostico selectivo a los procesos administrativos del área de servicio al afiliado de la empresa Sociedad Colombiana de Anestesiología (SCARE) y así plantear las estrategias necesarias que en un futuro inmediato sea una solución efectiva a las falencias y debilidades del FEPASDE. La no acción oportuna de este diagnostico, ocasionará una declinación en el área del servicio al afiliado, puesto que no se garantizará el cumplimiento con los objetivos propuestos por la SCARE, y que en la actualidad presentan altos niveles de insatisfacción en los profesionales de la salud.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afectan las nuevas políticas de calidad total a los procesos administrativos, del área del servicio al afiliado, si quieren desenvolverse competitivamente?

1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

-¿Cuál es la actitud de los profesionales de la salud, ante las nuevas políticas de calidad total?

-¿Qué están haciendo los directivos de la SCARE para contribuir al mejoramiento continuo del área del servicio al afiliado?

-¿Cómo se reflejan las medidas financieras destinadas para el FEPASDE?

2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Mejorar las condiciones y políticas del clima organizacional de los procesos administrativos del área de servicio al afiliado de la empresa Sociedad Colombiana de Anestesiología (SCARE), a través de un diagnóstico selectivo, para establecer la calidad de los procesos ha implementar en la empresa.

2.2 Objetivos Específicos

Establecer las condiciones que inciden en la decisión de retiro por parte de los profesionales de la salud de SCARE, por tiempo de duración a través de una ficha de observación indirecta.

Identificar el nivel de satisfacción de los profesionales de la salud, con respecto de los servicios que ofrece la SCARE, mediante la aplicación de una encuesta estructurada personalizada.

Realizar un análisis estratégico que permita el conocimiento de las condiciones de los clientes externos como internos en los cuales se está aplicando los procesos administrativos de la SCARE a través de una matriz DOFA.

Proponer un plan estratégico que permita la implementación de una metodología que posibilite el cambio y mejoramiento en los procesos administrativos del servicio al afiliado de la SCARE.

3. DELIMITACIÓN DEL TEMA

El Diagnóstico selectivo se realizará a los procesos administrativos del área de servicio al afiliado de la empresa Sociedad Colombia de Anestesiología (SCARE), y el Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas, dirigido a los profesionales de la salud, ubicada en la Ciudad de Bogotá D.C., barrio Santa Bárbara, edificio Concord Center en la Transversal 17 No. 120-74 Piso2, teléfono 6196077. Siendo el objeto de estudio del orden institucional y utilizando para ello un tipo de estudio descriptivo, que corresponde al segundo nivel de conocimientos con manejo de hipótesis de primer grado. Línea de investigación diagnóstico selectivo de orden teórico; aplica un diseño metodológico de carácter cuantitativo a través del manejo estadístico de variables y cuyo proceso codificar, sistematizar la información en diagramas que posibiliten un mayor y mejor acercamiento al comportamiento metodológico y práctico del diseño en cuestión con un enfoque epistemológico sistémico. Para esta investigación se estima un tiempo límite de cinco (5) años que comprende desde 2001-2005, tiempo que permitirá obtener información primaria y secundaria, para el desarrollo del diseño investigativo.

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Para la Sociedad Colombiana de Anestesiología (SCARE), es de gran importancia conocer la situación en la que se encuentra actualmente el Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE, con respecto al nivel de satisfacción de los profesionales de la salud, tomando como base desde el año de 2001 hasta el mes de diciembre de 2005, por lo tanto el proceso investigativo del orden descriptivo del cual se derivará esta investigación permitirá actualizar la información y el conocimiento en lo relativo a los aspectos administrativos de la SCARE.

Las fichas de observación indirectas permitirán la construcción de informes, los cuales servirán de punto de partida para futuras investigaciones de las demás áreas de la SCARE, con el propósito del mejoramiento continuo en los procesos administrativos de la Sociedad Colombiana de Anestesiología – SCARE y el Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas FEPASDE.

La SCARE, como parte estructural de la sociedad no puede estar ajena a los cambios y tecnologías desarrolladas en el mundo en los últimos tiempos, para ello se deben crear estrategias para incrementar la competitividad y la productividad, la empresa debe estar en capacidad de dar repuestas acorde a un sector productivo o medio externo. Han tomado gran auge los programas de atención al cliente en organizaciones productivas, que buscan fortalecer y comprometer a los empleados en un servicio a los clientes internos y externos a través de su formación profesional y desarrollo integral.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 Marco Teórico

Este proyecto se basa en el estudio del profesional de la salud de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE con respecto a la satisfacción con el servicio al cliente del FEPASDE y sus expectativas frente al mismo.

Visto el servicio al cliente como una estrategia fundamental de mercadeo, es de gran relevancia analizar que tan satisfechos se encuentran los afiliados de SCARE frente al servicio de atención que se les presta. La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Por lo tanto es importante comprender el concepto de cliente citado por (Harrigton 1998), el cual define al cliente como las personas más importantes para cualquier negocio siendo un fundamento para la empresa, los cuales llegan a nosotros con sus necesidades y deseos.”¹

Los clientes de las empresas de servicios se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados. Por esto surge la necesidad de atender al cliente con el fin de lograr la mayor satisfacción con el servicio que se presta.

¹ Libro de calidad- Nueva Enciclopedia Autodidáctica, Camino a la Universidad.

(Desanick 1.990), sugiere que la labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía, en donde el empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita, debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez, es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.

Para ofrecer un buen servicio es necesario manejar una calidad óptima, la cual (Montgomery 1985), citado por Hayes 2002, define como el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza, la calidad se divide en dos: la calidad de diseño la cual es el grado en que un producto o servicio posee aquellas características en las que se pensó al crearlo, y la calidad de conformidad la refleja el grado en que el producto o servicio esta de acuerdo con la intención del diseño.”²

Los requisitos fundamentales que permiten el éxito del proceso de mejoramiento de calidad, son la aceptación del cliente, debido a que el se convierte en el elemento más importante del proceso, el convencimiento de que sí hay forma de mejorar un enfoque administrativo dado por liderazgo y participación, un estándar del desempeño de cero errores. (Druker 1990). Observó que “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.”³

Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

² Libro de calidad- Nueva Enciclopedia Autodidáctica, Camino a la Universidad.

³ Libro de calidad- Nueva Enciclopedia Autodidáctica, Camino a la Universidad.

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntuabilidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, Confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Intangibilidad: Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio se pierde para siempre, interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

(Berry 1996), sostiene que “el mejoramiento continuo” involucra a todas las personas tanto gerente como trabajadores y ocasiona un gasto relativamente pequeño. Puede mejorar la calidad, reducir el costo en forma considerable y

satisfacer los requerimientos de entrega de los clientes, sin inversión o introducción significativa de nueva tecnología. Para mejorar la calidad del servicio se necesita realizar capacitaciones que consistan en el aprendizaje de procedimientos internos, formas, sistemas entre otros.

5.1.2 Marco Conceptual

ACTITUD: Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

ANESTESIOLOGIA: Parte de la medicina que se ocupa en las intervenciones quirúrgicas de la sedación, analgesia y relajación por medios farmacológicos, restaurando luego la normalidad de las funciones fisiológicas suspendidas (reanimación). La especialidad médica recibe el nombre de anestesia y reanimación.

CALIDAD: Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios entregados.

CONFIABILIDAD: Capacidad de prestar el servicio con seguridad y correctamente.

CLIENTE: Persona jurídica o física que regularmente o bien, de una manera ocasional solicita los productos ó servicios de una sociedad. Es la persona más importante para la empresa, es una persona que va a la empresa con sus necesidades y requisitos y es labor de la empresa satisfacerlo, merece la mayor cortesía y atención que se le puede brindar. Del nivel de satisfacción del cliente depende el crecimiento y supervivencia de la empresa.

CLIENTE INTERNO: Persona que hace parte de una organización.

EMPRESA: Sociedad integrada por el capital y el trabajo como factores de productividad. Acción de emprender.

ESTRATEGIA DE SERVICIO: Es una fórmula característica para la prestación de un servicio, esa estrategia es inherente a una premisa de beneficio bien escogida que tiene valor para el cliente y establece una posición competitiva real

NECESIDAD: Fuerza que rige las cosas sustrayéndolas a la voluntad y decisión del cliente, condición indispensable para algún fin.

POLÍTICAS: Desarrollo de competencias del talento humano y trabajo por el continuo mejoramiento y modernización de los procesos del sistema de gestión de calidad.

SALUD: Estado en que el organismo ejerce normalmente todas sus funciones, la salud es su bien máspreciado. Buen estado y funcionamiento de un colectivo ó una actividad.

SATISFACCION: Medida variable y subjetiva que depende del estado anímico de la persona que evalúa el agrado por un servicio o producto consumido.

SERVICIO: Son todos los elementos que rodean una interacción entre dos ó más seres humanos y tiene un efecto profundo sobre la gente, la interacción propiamente dicha y el resultado. En el contexto de servicio ó ambiente es el impacto colectivo de todos los clientes que se presentan directamente en el momento de verdad.

SERVICIO AL CLIENTE: Conjunto de estrategias que una empresa diseña y opone en práctica para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes.

5.1.3 Marco Institucional

La SCARE ha estado en permanente búsqueda de un mejoramiento continuo hacia el servicio al cliente, así como contribuir en el grado de satisfacción de los profesionales de la salud, teniendo en cuenta los aspectos administrativos de cada departamento. En esta búsqueda la SCARE y el FEPASDE han realizado esfuerzos tendientes a superar la concepción de liderazgo, formación integral del talento humano. Para alcanzar sus fines la SCARE y el FEPASDE asumen responsabilidades sociales acordes con su misión, visión y valores.

MISIÓN:

Ser una organización creativa y de alto desempeño que con el concurso de su talento humano represente efectivamente los intereses de sus socios, propendiendo por el progreso científico e intelectual, la materialización de beneficios y las mejores condiciones para el ejercicio profesional, el desempeño gremial y personal.

VISIÓN:

Ser en el 2020 la organización científico gremial líder del país que mejor represente, respalde y apoye de manera integral a los profesionales de la salud.

VALORES:

Fomentar el estudio, el trabajo científico, la investigación y la enseñanza tanto de la Anestesiología como de otras Áreas de la salud con la participación de los organismos estatales y privados en los cuales tenga asiento y deseen recurrir a sus servicios, teniendo en cuenta la calidad de trabajo, ética, responsabilidad y sobre todo el conocimiento y profesionalismo.

Desarrollar actividades y servicios tendientes al progreso y desarrollo armónico de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación -SCARE-, de sus seccionales y de sus socios en los aspectos científicos, gremiales, sociales y económicos, representándolos y defendiéndolos ante otras instituciones y poderes sin perjuicio ético ni estatutario.

Promover y prestar asesoría, defensa y auxilio a los Socios Solidarios frente a procesos derivados del ejercicio de su profesión, La Sociedad Colombiana De Anestesiología Y Reanimación -SCARE- , fomentará campañas de información, capacitación y prevención al respecto y podrá prestar servicios a personas naturales o jurídicas en asuntos relacionados con estos objetivos.

POLÍTICAS:

En la SCARE comprendemos que los socios son nuestra razón de ser, por ello nos esforzamos en la permanente identificación, definición y comprensión de sus necesidades y expectativas para proporcionarles servicios integrales de calidad que logren su satisfacción y confianza.

PRINCIPIOS:

Brindar respaldo y apoyo integral al gremio

Fortalecer la educación continuada

Garantizar la viabilidad económica de la empresa

Modernizar la corporación

Lograr altos niveles de competitividad

Lograr liderazgo como organización científico gremial

5.1.4 Marco Histórico

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE, durante seis años ha realizado un trabajo permanente buscando la creación de un Fondo que tuviese como objeto principal satisfacer las necesidades de los profesionales de la salud en relación con las reclamaciones jurídicas y procesos éticos disciplinarios originados en el ejercicio profesional. La Asamblea Ordinaria de la SCARE, realizada en la Ciudad de Barranquilla entre el 15 y 16 de Agosto de 1992, aprueba unánimemente la creación del FEPASDE. Iniciando su actividad en Mayo de 1993 y su operatividad en Septiembre del mismo año cuando alcanza los 500 Socios aportantes.

Este Fondo tiene como propósito apoyar a los profesionales de la salud, dentro del territorio Colombiano, que sean objeto de acciones judiciales de responsabilidad civil, penal, contenciosa administrativa y ética, ocasionadas por el ejercicio mismo de su profesión en relación directa con el acto del Profesional de la Salud.

De acuerdo a la experiencia del FEPASDE, se ha podido determinar las principales razones por las cuales un profesional de la salud decide afiliarse al Fondo. El temor a ser demandado, como consecuencia de algún acto ocasionado durante el ejercicio profesional surge por causas ocasionadas por. Negligencia: no hacer las cosas cuando se sabe que se deben hacer Imprudencia: hacer cosas que ponen en riesgo a un paciente.

Impericia: cuando se realizan actividades para las que no se está capacitado. Así mismo, la afiliación se puede materializar por recomendación de colegas, familiares o amigos del medio que han tenido experiencias previas favorables con el Fondo. En algunas oportunidades, el requisito exigido de poseer algún tipo de protección jurídico económica, lleva a los profesionales de la salud a afiliarse al Fondo.

El diseño investigativo responde a la necesidad del Departamento de Servicio al Afiliado FEPASDE, realizar un estudio de satisfacción, para estructurar con base en los resultados obtenidos, las estrategias que permitan garantizar la permanencia a satisfacción de los socios solidarios.

5.1.5 Marco Legal

El 4 de abril de 1.950 se le reconoció a la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE, la personería jurídica por resolución No 64 del Ministerio de Justicia, identificada con número de NIT 860020082-1.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación -SCARE- trabaja bajo los lineamientos legales de su objeto social, prestación de servicios a los profesionales de la salud, los cuales están conformados en tres grupos, que corresponden a médicos, odontólogos y enfermeras.

6. SISTEMA DE HIPÓTESIS

6.1 Formulación de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

A través de un diagnóstico selectivo se podría establecer las condiciones y políticas del clima organizacional de los procesos administrativos del área de servicio al afiliado de la empresa Sociedad Colombiana de Anestesiología (SCARE).

HIPÓTESIS DE TRABAJO

Hipótesis de Trabajo No. 1

Las condiciones que inciden a la decisión de retiro por parte de los profesionales de la salud de SCARE, está determinada por tiempo de afiliación de los socios solidarios.

Hipótesis de Trabajo No. 2

Las principales causas de insatisfacción de los profesionales de la salud, con respecto a los servicios que ofrece la SCARE, se fija por los procedimientos administrativos.

Hipótesis de Trabajo No. 3

El desconocimiento de características de las condiciones de los clientes externos como internos en la SCARE, se establece por el procedimiento de aplicación de los procesos administrativos

Hipótesis de trabajo No 4

El nivel de mejoramiento en los procesos administrativos del servicio al afiliado de la SCARE, está determinado por un plan estratégico, el cual influya en el grado de capacitación de los empleados.

6.2 Operacionalización de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)	VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)
Condiciones y políticas del clima organizacional de los procesos administrativos del área de servicio al afiliado.	Calidad total y mejoramiento continuo del área del servicio al afiliado.
INDICADORES	
Planeación estratégica	50%
Efectividad en los procesos	50%
Valor nominal 100% Procesos Administrativos	

HIPOTESIS DE TRABAJO

Hipótesis de Trabajo No. 1

VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)	VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)
Decisión de retiro por parte de los profesionales de la salud.	Tiempo de afiliación de los socios solidarios.
INDICADORES	
Calidad en los procesos	50%
Planeación Estratégica	25%
Mejoramiento Continuo	25%
Valor nominal 100%	

Hipótesis de Trabajo No. 2

VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)	VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)
Insatisfacción de los profesionales de la salud, con respecto a los servicios que ofrece la SCARE.	Planeación, organización en los procesos administrativos.
INDICADORES	
Organización Administrativa	50%
Planeación corporativa	50%
Valor nominal 100%	

Hipótesis de Trabajo No. 3

VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)	VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)
Desconocimiento de beneficios que presta la SCARE a clientes externos e internos.	Procedimientos de aplicación en los procesos administrativos.
INDICADORES	
Programas	25%
Capacitación	50%
Procedimientos	25%
Valor nominal 100%	

Hipótesis de Trabajo No. 4

VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)	VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)
Plan estratégico en los procesos administrativos.	Nivel de mejoramiento con influencia en el grado de capacitación de los empleados.
INDICADORES	
Plan Estratégico	50%
Capacitación	25%
Mejoramiento	25%
Valor nominal 100%	

7. DISEÑO METODOLÓGICO BÁSICO

7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos de este diseño investigativo, La población objetivo de la SCARE, se encuentra conformada por 2000 socios solidarios perteneciente al fondo, a los cuales se le aplicará una encuesta personalizada estructurada, se decidió inferir la muestra a través del método probabilístico, mediante muestreo aleatorio simple, se estableció este método por tener el conocimiento del tamaño de la población, la formula que se utilizará para estimar el tamaño de la muestra se expresa así:

- n : Tamaño necesario de la muestra
- N : Tamaño de población
- $Z_{\alpha/2}$: Margen de confiabilidad
- S : Desviación estándar de la población
- E : Error o diferencia máxima

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

$$n = \frac{(0.4)^2}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{(0.4)^2}{2000}} = 219 \text{ socios solidarios}$$

De esta manera se define que para una población de 2000 socios solidarios se necesita, realizar encuesta personalizada estructurada a 219 socios, par obtener información confiable de cada uno de los aspectos por los cuales se genera insatisfacción en el área del servicio al afiliado. les será aplicado el instrumento que se relaciona en él (anexo 1).

7.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos o información que se va a recolectar son el medio a través por el cual se prueban las hipótesis, se resuelven las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación.

7.2.1 Fuentes Primarias

La información directa se obtiene de la empresa SCARE, los socios solidarios pertenecientes al fondo y las personas involucradas en los procesos administrativos.

7.2.2 Fuentes secundarias

Estas son las que ofrecen información, pero no son la fuente original de los hechos, para este caso se utilizará documentos escritos de relación de afiliados al fondo, manual de procedimientos del área del servicio al afiliado.

Las técnicas ha utilizar en este diseño investigativo para la recolección de información será en orden ascendente ficha de observación indirecta, la cuál permite recolectar datos establecidos para conocimiento real de las características de los socios solidarios; Encuesta estructurada personalizada, técnica de recolección de información que permite conocer datos específicos del objeto de estudio para su sistematización, aplicada a los socios solidarios; La entrevista es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, ésta se aplicará a los empleados del área de servicio al afiliado.

7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez recopilados la información por los instrumentos diseñados para este fin, se procesan los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo (socios solidarios del FEPASDE), este procesamiento se realizará con la utilización de representaciones gráficas, lo que facilitará sustancialmente el análisis del comportamiento y su cuantificación que permitirá llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas.

7.3.1 MODELO DE LA ENCUESTA A DESARROLLAR

OBJETIVO: Conocer la concepción de los socios solidarios, acerca de los procesos administrativos del FEPASDE.

Se recomendará a los encuestados que respondan con la mayor libertad y sobre todo en forma más veraz, por cuanto éste método nos ayudará a mejorar problemas que se presentan en el área de servicio al afiliado, para aplicar correctivos con los cuales se beneficiarían los profesionales de la salud.

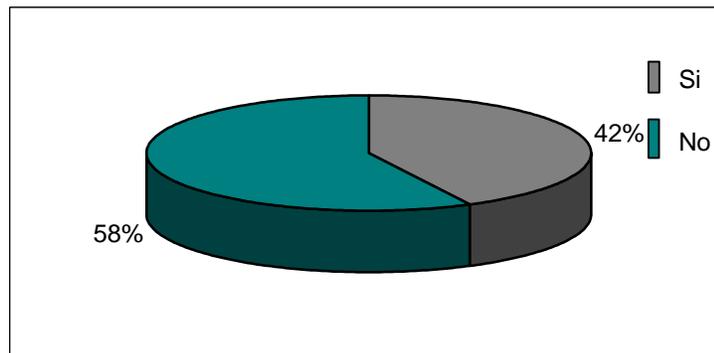
ENCUESTA ESTRUCTURADA PERSONALIZADA DE SATISFACIÓN PARA SOCIOS QUE HAN UTILIZADO EL FEPASDE

Con el objeto de analizar la satisfacción del socio solidario perteneciente al FEPASDE, solicitamos su colaboración para el desarrollo del cuestionario a continuación:

Por favor conteste esta encuesta con sinceridad, marcando con una X la opción elegida.

1. Está conforme con la atención prestada por el funcionario que lo Vinculó como socio solidario de la SCARE a través del FEPASDE?

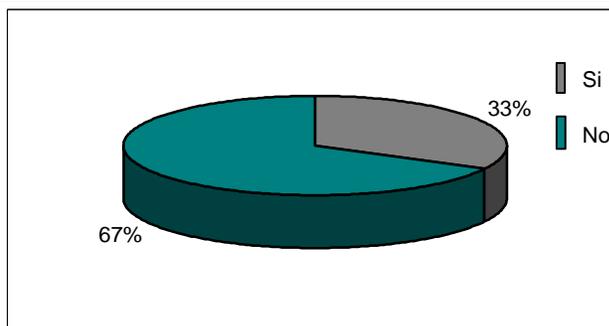
PREGUNTA	SI	NO	% SI	% NO
1	126	93	58	42



De los 219 socios solidarios que fueron encuestados, 126 (58%) de ellos se encuentran conforme con la atención prestada por el funcionario que lo vinculo, mientras que el 42% (93) restante se encuentra insatisfecho.

2. El personal que lo atiende posee la suficiente capacitación?

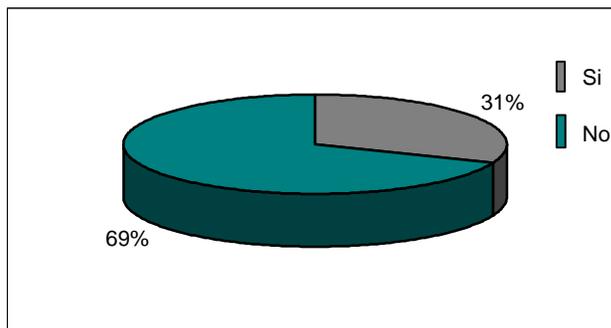
PREGUNTA	SI	NO	% SI	% NO
2	72	147	33	67



Observamos que de los 219 socios encuestados, el 68% no considera que el personal se encuentre capacitado para la atención del afiliado.

3. Los actuales procedimientos de atención para usted como socio solidario son los más convenientes?

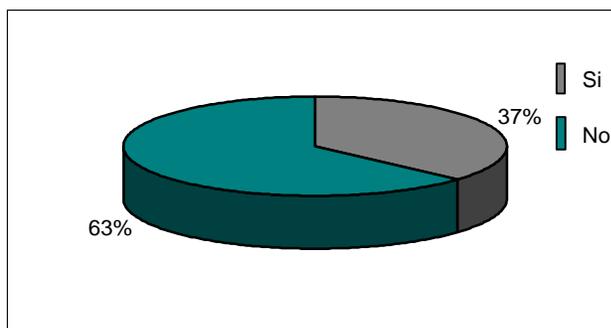
PREGUNTA	SI	NO	% SI	% NO
3	68	151	31	69



Se analiza que el 69% de los socios encuestados, no consideran que los procedimientos actuales sean los más convenientes para la atención del socio.

4. La información que se les brinda es correcta y oportuna?

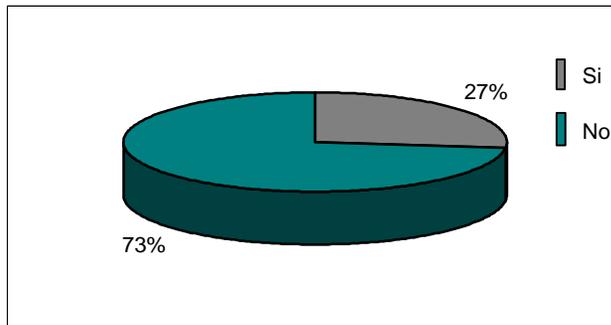
PREGUNTA	SI	NO	% SI	% NO
4	80	139	37	63



El 63 % de los socios solidarios se encuentran insatisfechos con la información entregada por parte del personal del área de atención al afiliado.

5. Usted queda satisfecho con la atención que le ofrecen en todos los servicios que presta el fondo?

PREGUNTA	SI	NO	% SI	% NO
5	59	160	27	73

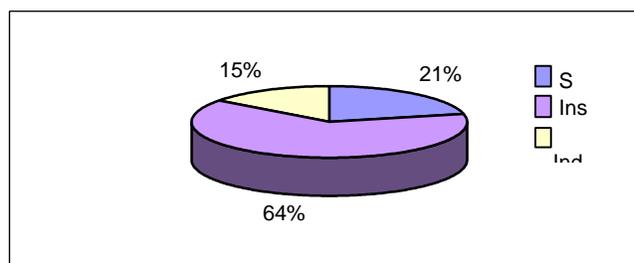


De los 219 socios encuestados, el 73% considera que el servicio y la atención prestada no es la más adecuada.

6 .Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación telefónica con SCARE en lo que se refiere

a) Facilidad para comunicarse

PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
6 A	47	140	32	21	64	15

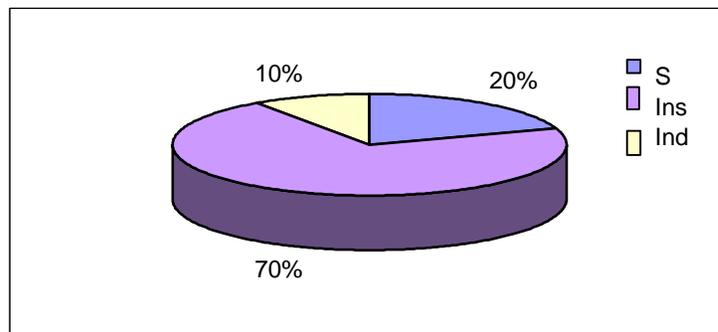


El 64 % de los encuestados se encuentran insatisfechos en cuanto a la facilidad para comunicarse telefónicamente, 21% esta satisfecho y el 15 % restante le es indiferente.

6. Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación telefónica con SCARE en lo que se refiere

b) Disponibilidad del Funcionario.

PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
6 B	43	155	21	20	70	10

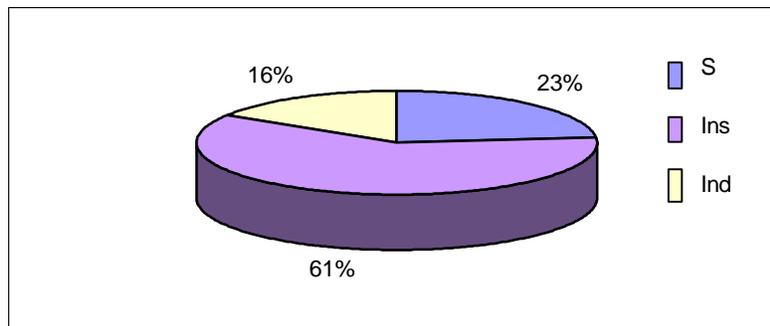


El 70 % de los encuestados se encuentran insatisfechos en cuanto a la disponibilidad de los funcionarios vía telefónica, 20% esta satisfecho y el 10 % restante le es indiferente.

6. Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación telefónica con SCARE en lo que se refiere

c) Calidad de la información documento.

PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
6 C	51	133	35	23	61	16

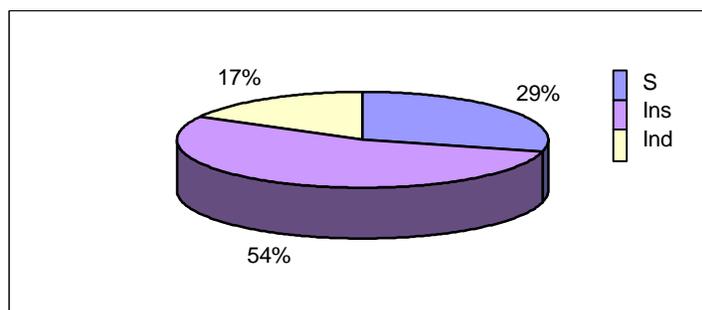


El 61% de la población encuestada están insatisfechos en la calidad de la información establecida, el 23% esta satisfecho y el 16 % restante le es indiferente.

6.Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación telefónica con SCARE en lo que se refiere

d) Solución a inquietudes.

PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
6 D	63	119	37	29	54	17

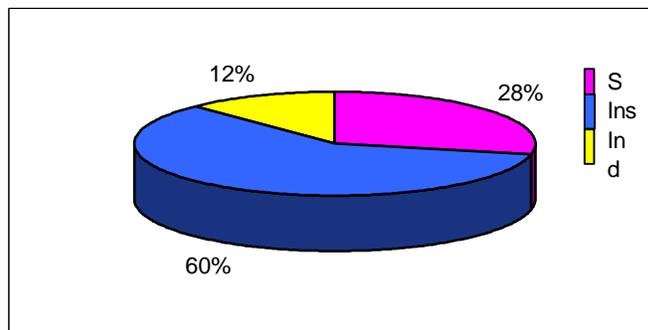


El 54% de los socios solidarios, dicen estar insatisfechos porque no encuentran una solución oportuna y veraz a sus inquietudes planteadas, mientras que el 29% consideran estar satisfechos y el 17% restante le es indiferente.

7. Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la respuesta dada por parte de la SCARE a las comunicaciones escritas enviadas por usted, en cuanto

a) Rapidez de respuesta.

PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
7 A	62	130	27	28	60	12

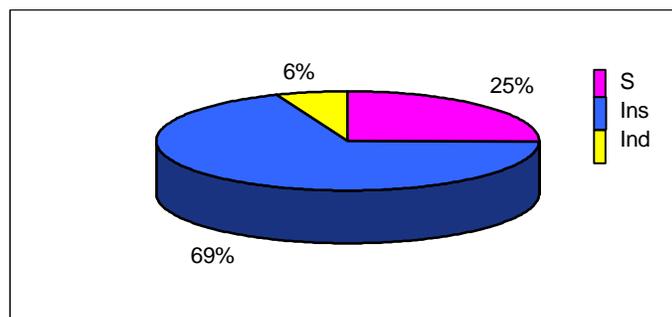


En cuanto a los datos arrojados a la rapidez de respuesta por medio escrito el 60% de los encuestados dicen estar insatisfechos, el 28% por el contrario están satisfechos y el 12% le es indiferente esta pregunta.

7. Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la respuesta dada por parte de la SCARE a las comunicaciones escritas enviadas por usted, en cuanto.

b) Cantidad de información recibida

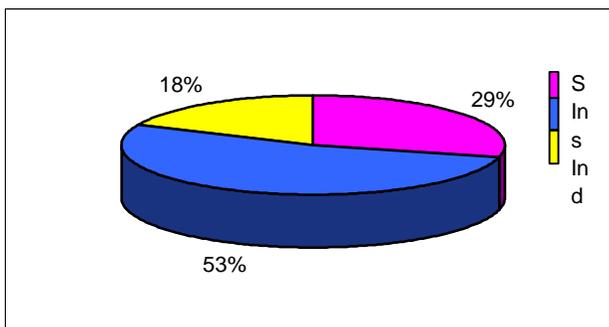
PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
7 B	55	149	15	25	69	6



El 69% se encuentra insatisfecho, por que considera que la cantidad de información recibida por medio escrito es escasa, el 25% dice estar satisfecho y al 6% le parece indiferente.

7.Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la respuesta dada por parte de la SCARE a las comunicaciones escritas enviadas por usted, en cuanto
c) Calidad de información recibida.

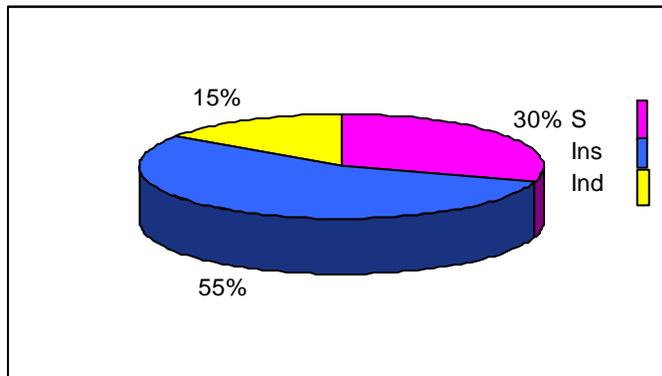
PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
7 C	63	116	40	29	53	18



El 23% se encuentra insatisfecho, por que considera que la calidad de la información recibida por medio escrito no es muy especifica, el 29% dice estar satisfecho y al 18% es indiferente.

7.Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la respuesta dada por parte de la SCARE a las comunicaciones escritas enviadas por usted, en cuanto
d) Solución a inquietudes

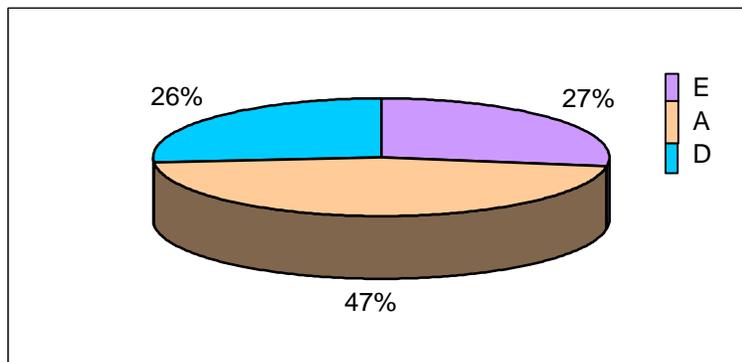
PREGUNTA	S	INS	IND	% S	% INS	% IND
7 D	65	119	35	30	55	15



En cuanto a la solución de inquietudes por medio escrito el 55% tiene un nivel de insatisfacción, el 30% dice estar satisfecho y el 15 % es indiferente a la pregunta.

8. Cómo calificaría el servicio del FEPASDE?

PREGUNTA	EXCELENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	% E	% A	% D
8	60	101	58	27	47	26



Los porcentajes obtenidos en esta pregunta están en concordancia con los resultados de las preguntas anteriores, indicando que de los 219 socios solidarios encuestados existe un nivel de inconformismo del 47%.

8. ENTREVISTA

Se efectuó una entrevista al jefe del área de servicio al afiliado, quien accedió esta, para aclarar algunos aspectos que se contemplaron para analizar mejor la problemática del área.

FORMATO DE ENTREVISTA JEFE SCARE – FEPASDE

Nombre del empleado:

Cargo: Jefe

Área: Servicio al afiliado

Objeto: Conocer cada uno de los procesos que se realizan en el área de servicio al afiliado, con el fin de determinar la aplicabilidad de las soluciones planteadas en busca del perfeccionamiento en dicho proceso.

5. ¿Cuáles son las actividades realizadas por usted en su cargo?

Rta: Coordinar el área de servicio al afiliado, Lograr el cumplimiento de los objetivos, utilizando las herramientas que se tienen al alcance, tratando de dar solución y mejoramiento en lo mayor posible.

5. ¿Cree que el tiempo es el justo para realizar todas las tareas?

Rta: No porque se atiende todos los requerimientos de las demás áreas.

5. ¿Piensa usted que es necesario el apoyo de otra persona para realizarlo?

Rta: Si es indispensable la contratación de más personal para el área.

4. ¿Recibe usted el apoyo de personas de otras áreas para realizar las actividades?

Rta: No porque las demás áreas al igual que esta se encuentran con sobrecarga laboral y escaso personal.

5. ¿Toda información es manejada en forma sistematizada?

Rta: No porque no existe los suficientes equipos de cómputo para llevar la información.

8.1 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación será de carácter descriptivo, perteneciente al segundo nivel de conocimiento, mediante el cual se recogen hechos de la realidad y los estudia, operacionalizan el sistema de hipótesis de primer grado que trabajan dos variables: Independiente y dependiente.

El tipo de estudio descriptivo tiene como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, por esto es posible establecer las características demográficas de la muestra objeto de estudio y su consecuente desarrollo en el trabajo de campo y elaboración del informe final y convertirla en información sistematizada, lo cual se manifestará en un diseño investigativo de carácter cuantitativo, aplicando herramientas del orden estadístico que posibilite una visión clara del comportamiento formal del área del departamento de servicio al afiliado.

El enfoque epistemológico que se aplica para la interpretación de los resultados es el sistémico, dadas las condiciones del objeto de estudio, teniendo en cuenta sus implicaciones del orden institucional y su relevancia e incidencia en el entorno que sirvió en el objeto de estudio, como el ámbito administrativo y operativo, se detallarán en el campo de acción que motivó la investigación.

8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación, utilizada en el diagnóstico selectivo a los procesos administrativos del área de servicio al afiliado de la empresa Sociedad Colombiana de Anestesiología (SCARE), es de naturaleza práctica porque mediante ella se hace recolección de información, a través de una ficha de observación indirecta, la cual permite observar y analizar los hechos pertenecientes al objeto de estudio, para llevar a cabo el proceso de obtención de resultados.

9. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

9.1 ASPECTOS FINANCIEROS

Los aspectos financieros que se aplicarán para el diagnóstico selectivo a los procesos administrativos del área de servicio al afiliado FEPASDE, como son a continuación se describen:

CUADRO No. 1 ASPECTOS FINANCIEROS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO.	COSTO TOTAL
COSTOS DIRECTOS			
Honorarios profesionales de las investigadoras.	2	1.000.000	2.000.000
Subtotal			2.000.000
COSTOS INDIRECTOS			
Transporte	2		150.000
Equipo Computo	1		200.000
Servicios Públicos			150.000
Papelería			150.000
Otros Gastos			100.000
Subtotal			750.000
TOTAL Costos Directos e Indirectos			2.750.000
COSTO IMPLEMENTACION DEL DISEÑO			25.000.000
PARA UN TOTAL Costos Directos e Indirectos y implementación del diseño Investigativo			27.750.000

En el cuadro anteriormente descrito se reflejan los costos financieros y administrativos que se utilizará en toda la investigación del proyecto del área de servicio al cliente de la Sociedad Colombiana de Anestesiología. A continuación hacemos un desglose de los mismos: En la investigación se requiere:

9.2 Costos Directos:

Los honorarios de las investigadoras, las cuales trabajan en el proceso 5 horas en la semana, estipulando un costo unitario de \$1.000.0000 par un total de \$2.000.000.

9.3 Costos Indirectos:

Utilizados en la investigación se desglosan en cuanto al transporte de las investigadoras, según recorridos para llevar a cabo el diagnóstico selectivo; se requiere equipo de cómputo para anexar y realizar los informes escritos; servicios públicos (Luz, Agua, Teléfono) por un valor de \$150.0000; Papelería utilizada para recolección de información, bosquejos, informes, encuestas, presentación informe final \$150.000.

Otros gastos, los cuales se generan según la necesidad requerida durante el proceso investigativo \$100.000.

Según el análisis de costos directos e indirectos, se genera un subtotal de \$2.750.000;

Como costo de implementación del diseño investigativo se produce por \$25.000.000, permitiendo un cambio en el servicio del afiliado de la empresa; Para un gran total de los costos directos e indirectos, implementación de \$27.750.000.

10. TRABAJO DE CAMPO

10.1 ANÁLISIS DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> -Apoyo de corporaciones e institutos para innovación, calidad y tecnología. -Satisfacción total en los servicios y beneficios al cliente. -Capacitación permanente al personal. - Ser líder en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Concientización del tiempo laboral de los socios. -Documentación no aprobada, dependiendo de las normas establecidas. -Falta de comunicación eficiente hacia los profesionales de la salud.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación del área del servicio al afiliado. -Reconocimiento de la firma institucional. -Liquidez. -Incremento de socio al fondo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Innovación de servicios de acuerdo a las necesidades del cliente. -Capacitar a al personal en los procesos administrativos. -Evaluar económicamente la posibilidad de adquisición de equipo de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar sistema de servicio al cliente para mantener su lealtad. -Posibilidad de mayor inversión.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> - No existe calidad en los procesos de los servicios al afiliado. -En el proceso de elaboración y envío de contratos se presenta retrasos. -No se proporciona capacitación al personal del área. -No se genera procesos de motivación para el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciar el desarrollo tecnológico del proceso aprovechando las instituciones que apoyan estos cambios. -Ampliar el portafolio de servicios, evitando deserción de socios, -Emplear correos electrónicos para establecer contacto y brindar mayor información a los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Determinar la posibilidad de aumentar la capacidad de oferta de acuerdo con la demanda requerida. -Implementar. -Implementar procesos de calidad. -Elaborar cronogramas de actividades, permitiendo el buen uso del tiempo laboral de los socios.

10.2 MATRIZ DOFA FEPASDE

	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ubicación del área de servicio al afiliado. -Garantía de servicio. -Reconocimiento de la firma. -Excelentes ingresos. -Mayor número de socios afiliados. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -No existe calidad en el servicio al afiliado -Los documentos tardan un tiempo considerables en ser enviados -No proporcionan capacitación al personal -Falta personal para la atención al socio -No se brinda motivación ni un clima organizacional adecuado
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> -Establecer un adecuado grupo de trabajo. -Ofrecer satisfacción total al cliente. -Capacitación permanente. -Continuar como el único fondo autorizado en el mercado del país. -Garantizar éxitos con los nuevos planes de programas 	<ul style="list-style-type: none"> -Formar equipos de trabajo, según las posibilidades que genera cada situación -Lograr los objetivos adaptando un paquete de servicios a fin de responder a las necesidades específicas de grupos de socios -Crear a través de asociaciones alianzas de estrategias -Obtener claro los beneficios de las innovaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Lograr un equipo productivo capaz de resolver los conflictos productivos que ponen a prueba la atención al socio -Considerar al socio como individuo a quien es necesario satisfacer -Evaluar las cosas equivocadas, el impacto a un programa o los cambios actitudinales -El colectivo asegura la capacidad de autoconvocarse alrededor de un problema y busca la solución
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> -No se tiene concientización del tiempo de los socios -La satisfacción del socio debe ser una de las prioridades -Se puede llegar a generar participación en el mercado -Los documentos podrán no tener la aprobación del comité -El retiro de los socios se pueden realizar por mal comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar suficiente atención al socio para valorar respectivamente sus expectativas no expresadas. -Incentivar la productividad de la fuerza de ventas con el fin de retención y ganancia de socios 	<ul style="list-style-type: none"> -Incrementar el personal que tiene a su cargo la atención al socio -Generar la capacitación necesaria para la actualización de procedimientos y formas eficaces de calidad total. -Realizar una capacitación que proporcione seguridad y motivación en el personal. -Implementar un cambio organizacional considerando el manejo de los intereses personales como primordiales. -Armar un verdadero equipo que promueva la formación de una unidad de colaboración

11. PROPUESTA

11.1 PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta (niveles altos de insatisfacción del servicio al afiliado), en el FEPASDE existe la prioridad de fortalecer principios y factores de comportamiento del personal con una visión de éxito total en la calidad de servicio al cliente. Al cumplir estos objetivos que deben ser integrales, la motivación al personal se debe llevar a cabo en diversas formas como capacitación continua al personal, permisos y mejoras en la remuneración salarial. Mejoramiento en la comunicación e información de los servicios y beneficios para los socios solidarios.

11.2 ESTRATEGIAS DE LAS PROPUESTAS

¿QUÉ SE DEBE HACER?

Inducción y capacitación constante desde el ingreso del personal a la empresa, sobre sus funciones en forma teórica y práctica de acuerdo al cargo a desempeñar, esta debe ser evaluada periódicamente.

Incorporar una visión objetiva al personal que permita el enfoque de la opción “calidad total en servicio al afiliado”

Brindar un servicio con atención oportuna, permitiéndole al socio solidario tener toda la información que requiere.

Contratar personal idóneo, capacitado, con perfil en atención al cliente.

Establecer medio de comunicación, a través del cual los socios puedan expresar sus inquietudes, sugerencias, quejas y reclamos, este canal puede implementarse vía correo electrónico y vía buzón de sugerencias.

¿CÓMO SE PUEDE HACER?

La capacitación al personal, se realizara mediante talleres y prácticas las cuales estarán a cargo de Fenalco y Colsubsidio, esta última por ser la caja de compensación familiar afiliada a la empresa, los temas a tratar son “Calidad y cultura del servicio”, “Servicio al cliente”, “Relaciones interpersonales”, “Mejoramiento continuo”, “Calidad en los procesos administrativos”, “Etiqueta y protocolo empresarial, “Uso efectivo del teléfono”, dichos talleres tendrán como locación las instalaciones de la empresa y las respectivas sedes de Fenalco y Colsubsidio.

Para la contratación del personal en el área del servicio al afiliado, será requerimiento tener experiencia, conocimientos en los temas relacionados del área.

La atención oportuna debe ser constante y sin tramitología durante las 24 horas del día, para lo cual se estipularan turnos de atención, utilizando para ello una línea de telefonía celular, un call center, revistas medico-legal y visitas domiciliarias.

Establecer buzón de sugerencia, permitiendo el mejoramiento en los procesos que se consideren necesarios.

11.3 ALTERNATIVAS

Adoptar los procesos y procedimientos de calidad del ISO 9.000 para obtener la certificación.

Establecer mecanismo de retroalimentación que permita monitorear permanentemente la prestación del servicio en todas sus fases.

A los socios solidarios se les debe emitir comunicaciones, las cuales especifique la diferencia que existe entre el FEPASDE y las aseguradoras del mercado (pólizas), siendo esta comunicación un valor agregado para mantener fidelización por parte de los socios.

En caso de ser requerido se estimara un presupuesto para publicidad, al igual que incrementar el número de asistente de mercadeo, aumentando el plan de beneficios (pólizas, coberturas, protección jurídico-económica, crédito de libre inversión).

Establecer perfiles de candidatos con experiencia y conocimiento en servicio al afiliado para los profesionales de la salud.

Es recomendable estandarizar el proceso de aprobación de nuevos socios, así como el proceso de impresión y entrega de los documentos de afiliación.

Es fundamental crear mejores canales de comunicación entre los empleados y las directivas, entre el área y las diferentes dependencias para lograr gestiones más efectivas y productivas para la empresa.

Es recomendable emprender una investigación más profunda de la satisfacción obtenida de la utilización de los servicios de protección jurídico económica,

teniendo como universo todos los socios que han reportado algún tipo de proceso o consulta jurídica.

11.4 PRUEBA PILOTO

Se llevo a cabo una prueba piloto con los ítems de propuesta para el mejoramiento en el área del servicio al afiliado, se tuvo un tiempo de prueba a partir del 27 de Agosto al 11 de Septiembre del año en curso, tomando como base el 10% de los socios afiliados, dicha prueba nos permitió recolectar los argumentos de cada socio. Arrojando los siguientes resultados.

CUADRO 2. PRUEBA PILOTO PARA SOCIOS SOLIDARIOS

SERVICIOS	TIEMPO DE DURACIÓN	PORCENTAJE SI	POCENTAJE NO	SOCIOS AFILIADOS
Call Center	27 Agosto-12 Septiembre	82%	18%	200
Línea 24 Horas	27 Agosto-12 Septiembre	75%	15%	200
Visita Domiciliarias	27 Agosto-12 Septiembre	54%	46%	200
Capacitación	27 Agosto-12 Septiembre	87%	13%	200

Para la realización de la prueba piloto se consulto a 100 socios afiliados actualmente, de los cuales se interrogo sobre el nivel de satisfacción, se les informo de los nuevos servicios y coberturas a poner en funcionamiento; el restante de 100 socios retirados, se les interrogo sobre causas de retiro y se dio información del nuevo replanteamiento para el área de servicio al afiliado; permitiendo mantener la fidelización de los nuevos socios y el reingreso de los socios retirados.

12. CONCLUSIONES

Una vez culminado el presente trabajo de investigación se puede concluir.

Primero. La decisión de implementar el call center en el área de servicio al afiliado le permite a la empresa tener un mejoramiento en la satisfacción de los socios solidarios y la fidelización de los mismos.

Segundo. La generación de capacitación y formación del personal le permite a la empresa tener gente idónea, capaz de mantener un nivel alto en calidad de procesos.

Tercero. La línea telefónica 24 horas, le aporta gran cobertura a la empresa, al socio solidario le facilita el contacto a la información y la credibilidad en la SCARE.

Cuarto. Las visitas domiciliarias le aporta al socio la facilidad de mantenerse informado sin la necesidad de trasladarse a la SCARE.

Este trabajo cumplió con los objetivos presentados, permitió identificar los procesos que se están llevando a cabo en el área del servicio al afiliado y así mismo sugerir una implementación de gestión en el mejoramiento de este proceso.

14. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Es importante aclarar que el uso de la información contenida en la base de datos es confidencial y de uso exclusivo para la investigación en cuestión.

La información aquí contenida no será divulgada para fines distintos al académico.

Las conclusiones de la investigación serán empleadas para el mejoramiento de los procesos de atención de la SCARE exclusivamente.

La información con respecto a los socios se manejará con la mayor discreción para evitar la difusión de nombres, evitando ocasionar daños al buen nombre de las personas.

BIBLIOGRAFIA

MENDEZ, Carlos Eduardo. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación, editorial Mc Graw-Hill, 3ª ed. Bogotá D.C. 2002

FORERO, Constanza y GARZON Blanca. Estudio del arte sobre los trabajos de grado presentado por los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas en el Centro Regional José Acevedo y Gómez, para optar al título profesional. UNAD, Bogotá D.C. 2003

Información y Documentos de la Sociedad Colombia de Anestesiología SCARE y el Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas FEPASDE.

CALIDAD, Libro calidad de Drucker 1990

AUTODIDÁCTICA, nueva enciclopedia Bogotá D.C. 2002

CAMINO A LA UNIVERSIDAD, Folleto 2003

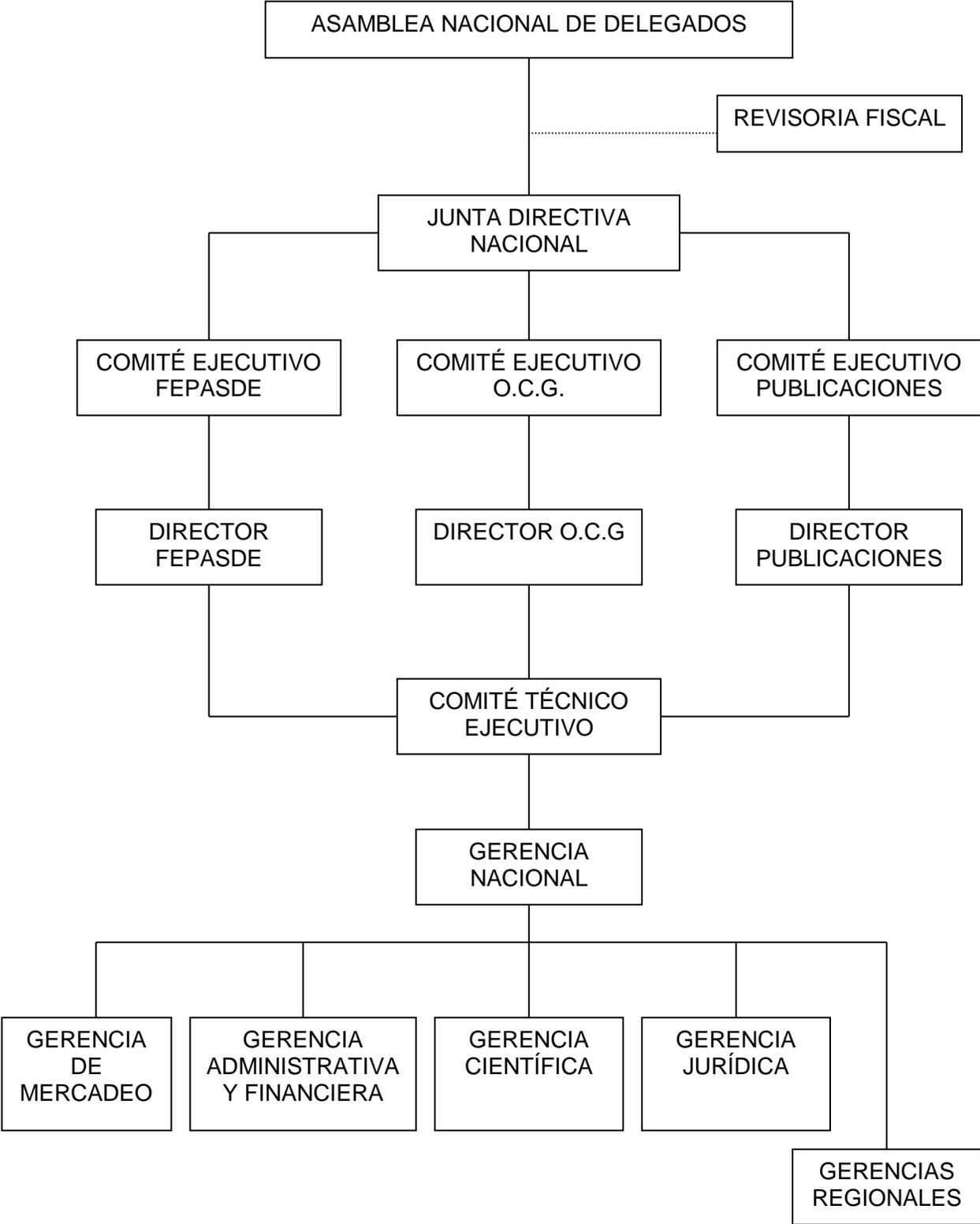
HERNANDEZ Sampieri Roberto. Metodología de la investigación, editorial Mc Graw-Hill

KOTLER Philip. Fundamentos de mercadotecnia. Editorial printe hall

TAMAYO Y TAMAYO. Mario. El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. Mexico D.F. cuarta edición. Editorial Limusa Noriega Editores

ANEXOS

ANEXO No. 1 Organigrama SCARE



ANEXO No. 2 Ficha de Observación Indirecta

ANEXO No. 2 FICHA DE OBSERVACION INDIRECTA	
---	--

ITEM	FECHA DE AFILIACION	FECHA DE RETIRO	CAUSA DE RETIRO	TIEMPO DE DURACION
1	23/09/2003	03/08/2005	Atención	22 Meses
2	07/07/2003	25/07/2005	Capacitación	24 Meses
3	13/02/2003	16/07/2005	Procedimientos	29 Meses
4	29/01/2004	29/07/2005	Información	18 Meses
5	26/06/2003	15/07/2005	Servicios	13 Meses
6	31/12/2004	19/07/2005	Teléfono	7 Meses
7	16/03/2004	14/07/2005	Cartas	16 Meses
8	24/12/2004	21/06/2005	Atención	6 Meses
9	01/02/2001	29/06/2005	Capacitación	52 Meses
10	01/02/2001	29/06/2005	Cartas	52 Meses
11	14/11/2002	16/06/2005	Servicios	31 Meses
12	20/03/2003	16/06/2005	Información	27 Meses
13	29/10/2004	08/06/2005	Atención	8 Meses
14	06/02/2004	05/06/2005	Atención	16 Meses
15	03/09/2004	31/05/2005	Atención	8 Meses
16	10/06/2004	31/05/2005	Atención	11 Meses
17	15/09/2004	26/05/2005	Información	8 Meses
18	05/09/2003	27/05/2005	Teléfono	20 Meses
19	10/06/2004	16/05/2005	Teléfono	11 Meses
20	19/02/2004	06/05/2005	Información	13 Meses
21	07/01/2005	26/04/2005	Atención	3 Meses
22	07/04/2004	29/04/2005	Capacitación	12 Meses
23	13/01/2000	20/06/2005	Procedimientos	80 Meses
24	13/01/2003	20/06/2005	Información	29 Meses
25	29/10/2004	15/05/2005	Servicios	7 Meses
26	04/12/2004	19/05/2005	Atención	5 Meses
27	18/07/2004	30/06/2005	Información	11 Meses
28	08/05/2003	07/07/2005	Información	26 Meses
29	16/03/2003	27/06/2005	Procedimientos	27 Meses
30	30/06/2004	06/05/2005	Información	11 Meses
31	07/06/2004	30/06/2005	Servicios	12 Meses
32	16/03/2004	06/06/2005	Atención	15 Meses
33	11/06/2004	06/05/2005	Atención	11 Meses
34	28/08/2004	06/05/2005	Información	9 Meses
35	06/03/2004	05/06/2005	Teléfono	15 Meses
36	07/06/2004	30/06/2005	Atención	12 Meses
37	01/07/2004	17/07/2005	Servicios	12 Meses
38	16/05/2004	11/05/2005	Servicios	12 Meses

39	25/01/2001	28/07/2005	Información	54 Meses
40	21/01/2005	29/06/2005	Información	5 Meses
41	04/08/2003	04/05/2005	Información	21 Meses
42	06/12/2001	10/04/2005	Información	40 Meses
43	29/10/2004	07/07/2005	Información	9 Meses
44	13/02/2005	14/06/2005	Servicios	4 Meses
45	26/12/2004	11/07/2005	Teléfono	7 Meses
46	25/08/2004	15/07/2005	Cartas	11 Meses
47	20/08/2003	15/06/2005	Atención	22 Meses
48	03/02/2004	26/05/2005	Capacitación	15 Meses
49	28/01/2005	17/05/2005	Procedimientos	4 Meses
50	26/03/2003	14/07/2005	Información	28 Meses
51	01/10/2003	11/06/2005	Servicios	20 Meses
52	23/01/2004	17/07/2005	Teléfono	18 Meses
53	03/03/2004	09/05/2005	Cartas	14 Meses
54	20/10/2004	09/05/2005	Atención	7 Meses
55	20/10/2000	13/06/2005	Servicios	56 Meses
56	01/10/2002	11/07/2005	Cartas	33 Meses
57	03/03/2002	09/05/2005	Atención	38 Meses
58	14/03/2003	09/05/2005	Capacitación	26 Meses
59	14/03/2003	09/05/2005	Procedimientos	26 Meses
60	10/04/2003	27/06/2005	Servicios	26 Meses
61	15/12/2003	26/07/2005	Teléfono	19 Meses
62	20/11/2003	01/06/2005	Información	19 Meses
63	18/01/2004	19/07/2005	Servicios	18 Meses
64	28/10/2003	11/05/2005	Servicios	19 Meses
65	07/06/2004	11/05/2005	Capacitación	11 Meses
66	08/10/2004	05/10/2005	Atención	12 Meses
67	03/01/2004	12/05/2005	Atención	16 Meses
68	04/07/2003	02/05/2005	Atención	22 Meses
69	09/11/2004	02/05/2005	Atención	6 Meses
70	17/09/2004	03/05/2005	Atención	8 Meses
71	22/05/2004	03/05/2005	Atención	12 Meses
72	26/06/2003	04/05/2005	Servicios	23 Meses
73	03/10/2004	06/05/2005	Servicios	7 Meses
74	07/05/2005	12/06/2005	Servicios	1 Mes
75	27/06/2004	05/01/2005	Información	7 Meses
76	30/03/2003	07/01/2005	Atención	22 Meses
77	01/10/2004	14/01/2005	Cartas	3 Meses
78	27/11/2004	17/01/2005	Teléfono	2 Meses
79	08/05/2003	18/01/2004	Teléfono	8 Meses
80	05/05/2004	20/01/2005	Teléfono	8 Meses
81	10/06/2004	25/01/2005	Cartas	7 Meses
82	28/05/2004	27/01/2005	Información	8 Meses

83	03/05/2004	31/01/2005	Información	8 Meses
84	21/09/2004	07/02/2005	Información	5 Meses
85	04/10/2003	08/02/2005	Atención	16 Meses
86	12/12/2004	10/02/2005	Atención	2 Meses
87	01/07/2003	14/02/2005	Servicios	19 Meses
88	18/02/2004	16/02/2005	Servicios	12 Meses
89	03/02/2004	15/02/2005	Atención	12 Meses
90	17/05/2004	21/02/2005	Capacitación	9 Meses
91	20/05/2004	21/02/2005	Procedimientos	9 Meses
92	29/05/2003	25/02/2005	Información	21 Meses
93	24/11/2004	01/03/2005	Servicios	4 Meses
94	27/11/2003	03/03/2005	Teléfono	16 Meses
95	18/05/2004	09/03/2005	Cartas	10 Meses
96	11/06/2004	11/03/2005	Atención	9 Meses
97	29/10/2003	14/03/2005	Capacitación	17 Meses
98	28/03/2003	15/03/2005	Cartas	24 Meses
99	17/03/2004	01/04/2005	Servicios	13 Meses
100	22/11/2003	06/04/2005	Información	17 Meses
101	15/10/2004	11/04/2005	Atención	6 Meses
102	10/07/2003	13/04/2005	Procedimientos	21 Meses
103	21/06/2002	14/04/2005	Procedimientos	34 Meses
104	26/02/2004	18/04/2005	Procedimientos	14 Meses
105	03/11/2004	16/06/2005	Procedimientos	7 Meses
106	09/02/2005	20/06/2005	Procedimientos	4 Meses
107	14/02/2005	21/06/2005	Procedimientos	4 Meses
108	15/11/2003	23/06/2005	Capacitación	19 Meses
109	27/06/2005	23/07/2005	Capacitación	1 Mes
110	13/07/2004	24/06/2005	Cartas	11 Meses
111	30/04/2003	08/04/2005	Cartas	12 Meses
112	06/05/2004	27/06/2005	Servicios	13 Meses
113	06/07/2003	27/06/2005	Atención	23 Meses
114	23/11/2003	05/01/2005	Atención	14 Meses
115	03/10/2003	07/01/2005	Atención	15 Meses
116	24/09/2004	14/01/2005	Teléfono	4 Meses
117	09/01/2003	14/01/2005	Teléfono	24 Meses
118	15/03/2004	14/01/2005	Servicios	10 Meses
119	30/09/2004	14/01/2005	Atención	4 Meses
120	13/01/2005	14/06/2005	Servicios	5 Meses
121	26/01/2005	14/08/2005	Cartas	7 Meses
122	08/02/2003	17/01/2005	Capacitación	23 Meses
123	04/11/2004	17/01/2005	Procedimientos	2 Meses
124	18/02/2005	17/03/2005	Procedimientos	1 Mes
125	06/01/2005	17/05/2005	Capacitación	4 Meses
126	25/08/2004	18/01/2005	Atención	5 Meses

127	04/10/2003	20/01/2005	Atención	15 Meses
128	29/09/2003	20/01/2005	Teléfono	16 Meses
129	01/01/2005	20/03/2005	Teléfono	2 Meses
130	10/01/2005	24/04/2005	Atención	3 Meses
131	28/11/2003	24/01/2005	Atención	14 Meses
132	01/01/2005	24/03/2005	Atención	2 Meses
133	23/10/2004	24/01/2005	Servicios	3 Meses
134	07/11/2004	24/01/2005	Servicios	2 Meses
135	11/06/2003	24/01/2005	Servicios	19 Meses
136	07/03/2004	24/01/2005	Capacitación	10 Meses
137	07/01/2005	24/06/2005	Servicios	5 Meses
138	13/01/2005	24/06/2005	Servicios	5 Meses
139	18/01/2005	24/03/2005	Servicios	2 Meses
140	05/01/2005	24/06/2005	Atención	5 Meses
141	27/08/2004	24/01/2005	Atención	5 Meses
142	27/03/2003	24/01/2005	Atención	22 Meses
143	17/10/2004	24/01/2005	Atención	3 Meses
144	14/01/2005	24/05/2005	Atención	4 Meses
145	02/10/2004	24/01/2005	Capacitación	3 Meses
146	17/01/2005	24/07/2005	Procedimientos	6 Meses
147	01/10/2004	24/01/2005	Información	3 Meses
148	02/06/2004	24/01/2005	Servicios	7 Meses
149	04/01/2005	25/04/2005	Teléfono	3 Meses
150	27/09/2004	25/01/2005	Cartas	4 Meses
151	25/11/2004	25/01/2005	Atención	2 Meses
152	06/03/2003	25/01/2005	Capacitación	22 Meses
153	06/01/2005	25/03/2005	Atención	2 Meses
154	04/09/2003	27/01/2005	Procedimientos	16 Meses
155	27/01/2005	31/01/2005	Información	3 Días
156	03/07/2004	31/01/2005	Información	6 Meses
157	18/12/2003	25/01/2005	Servicios	13 Meses
158	03/11/2003	02/05/2005	Atención	16 Meses
159	23/10/2003	02/05/2005	Atención	17 Meses
160	04/05/2005	03/06/2005	Atención	1 Mes
161	17/05/2003	03/05/2005	Teléfono	24 Meses
162	06/08/2004	04/05/2005	Teléfono	9 Meses
163	12/06/2003	06/05/2005	Cartas	23 Meses
164	24/02/2005	10/05/2005	Procedimientos	3 Meses
165	30/04/2005	10/05/2005	Información	1 Mes
166	18/01/2004	10/05/2005	Información	16 Meses
167	20/01/2005	10/05/2005	Procedimientos	4 Meses
168	07/09/2003	27/04/2005	Cartas	19 Meses
169	30/11/2004	27/04/2005	Servicios	5 Meses
170	16/10/2004	11/05/2005	Servicios	7 Meses

171	29/04/2004	12/05/2005	Información	13 Meses
172	29/04/2004	12/05/2005	Atención	13 Meses
173	15/09/2003	01/11/2003	Atención	2 Meses
174	26/09/2004	13/05/2005	Atención	8 Meses
175	06/11/2004	13/05/2005	Teléfono	6 Meses
176	07/11/2004	17/05/2005	Cartas	6 Meses
177	03/08/2004	17/05/2005	Procedimientos	9 Meses
178	06/01/2005	17/05/2005	Procedimientos	4 Meses
179	03/03/2005	17/05/2005	Información	2 Meses
180	28/04/2004	17/05/2005	Servicios	13 Meses
181	19/07/2004	17/05/2005	Cartas	10 Meses
182	26/09/2004	17/05/2005	Información	8 Meses
183	25/09/2003	19/05/2005	Atención	20 Meses
184	28/02/2005	19/05/2005	Atención	3 Meses
185	18/04/2005	20/05/2005	Servicios	1 Mes
186	01/08/2003	24/05/2005	Servicios	20 Meses
187	06/02/2005	24/05/2005	Servicios	3 Meses
188	05/03/2005	24/05/2005	Servicios	2 Meses
189	10/06/2003	24/05/2005	Atención	23 Meses
190	02/01/2005	24/05/2005	Procedimientos	4 Meses
191	23/04/2005	26/05/2005	Capacitación	1 Mes
192	14/10/2004	26/05/2005	Servicios	7 Meses
193	05/05/2003	25/05/2005	Teléfono	24 Meses
194	25/02/2004	27/05/2005	Cartas	15 Meses
195	20/12/2003	28/06/2005	Atención	18 Meses
196	09/04/2005	28/06/2005	Capacitación	2 Meses
197	21/01/2005	28/06/2005	Cartas	5 Meses
198	26/03/2005	30/06/2005	Servicios	3 Meses
199	21/03/2004	30/06/2005	Información	15 Meses
200	24/10/2003	30/06/2005	Atención	20 Meses
201	03/04/2005	30/06/2005	Atención	2 Meses
202	02/10/2004	30/06/2005	Capacitación	8 Meses
203	14/03/2003	11/04/2005	Procedimientos	25 Meses
204	26/09/2003	11/04/2005	Información	19 Meses
205	11/01/2005	21/06/2005	Servicios	5 Meses
206	17/03/2005	08/07/2005	Teléfono	4 Meses
207	12/06/2003	11/07/2005	Cartas	25 Meses
208	02/03/2004	13/04/2005	Atención	13 Meses
209	10/03/2005	13/04/2005	Capacitación	1 Mes
210	22/11/2003	14/04/2005	Cartas	17 Meses
211	15/08/2004	18/04/2005	Servicios	8 Meses
212	12/04/2003	18/04/2005	Información	24 Meses
213	07/01/2004	14/07/2005	Atención	18 Meses
214	18/07/2003	15/04/2005	Atención	21 Meses

Anexo 3. Modelo de encuesta

ENCUESTA ESTRUCTURADA PERSONALIZADA DE SATISFACCION PARA
LOS SOCIOS QUE HAN UTILIZADO EL FEPASDE

1. Está conforme con la atención prestada por el funcionario que lo vinculó como socio solidario de la SCARE a través del FEPASDE?

SI___ NO___

2. El persona que lo atiende posee la suficiente capacitación?

SI___ NO___

3. Los actuales procedimientos de atención para usted como socio solidario son los más convenientes?

SI___ NO___

4. La información que se les brinda es correcta y oportuna?

SI___ NO___

5. Usted queda satisfecho con la atención que le ofrecen en todos los servicios que presta el fondo?

SI___ NO___

6. Cual es su agrado de satisfacción con respecto a la comunicación telefónica con SCARE en lo que se refiere a :

	S	INS	IND
a. Facilidad para comunicarse	___	___	___
b. Disponibilidad del Funcionario	___	___	___
c. Calidad de la información documento	___	___	___
d. Solución a inquietudes	___	___	___

7. Cual es su agrado de satisfacción con respecto a la respuesta dada por parte de la SCARE a las comunicaciones escritas enviadas por usted, en cuanto a:

	S	INS	IND
a. Rapidez de respuesta	___	___	___
b. Cantidad de información recibida	___	___	___
c. Calidad de información recibida	___	___	___
d. Solución a inquietudes	___	___	___

8. Cómo calificaría el servicio del FEPASDE

Excelente_____

Aceptable_____

Deficiente_____

Anexo 4. Modelo de entrevista

FORMATO ENTREVISTA EMPLEADOS SCARE- FEPASDE
NOMBRE DEL EMPLEADO _____
CARGO: _____
AREA: _____
OBJETO: _____

Preguntas realizadas al funcionario a cargo:
1. Cuales son las actividades realizadas por usted en su cargo?
2. Cree que el tiempo es justo para realizar todas las tareas?
3. Piensa usted que es necesario el apoyo de otra persona para realizarlo?
4. Recibe usted el apoyo de personas de otras áreas para realizar las actividades?
5. Toda la información es manejada en forma sistematizada?
