

Plan De Mejoramiento Para Mesa De Servicio En La Cooperativa Médica Del Valle Y Profesionales De
Colombia Coomeva

Valeria Carabali Carabali y

Eimy Isabella Dávila Piamba

Técnico De Procesos Administrativos “Simón Rodríguez” Intenalco Técnico Profesional

Docente: Harrison Sánchez Sevillano Instituto

Cali, Colombia

Proyecto De Investigación

En Gestión Empresarial Cali – Colombia 2024

Tabla de contenido

Introducción.....	1
1. El Planteamiento Del Problema.....	2
1.1. Identificación Del Problema.....	2
Descripción Del Problema.....	2
1.2. Formulación Del Problema.....	4
1.3. Sistematización Del Problema.....	4
2. Objetivos	5
2.1. Objetivo General	5
2.2. Objetivos Específicos	5
3. Justificación.....	5
3.1 Justificación Práctica	5
3.2 Justificación Teórica.....	6
3.3. Justificación Metodológica	8
4. Marco Referencial	10
4.1. Marco Teórico	16
4.2. Marco Conceptual.....	23
4.3. Marco Contextual	24
4.4. Marco Legal.....	25

4.5. Marco Temporal	28
5. Diseño Metodológico	29
Componentes investigativos	29
5.1. Tipo, métodos y fuentes de investigación.....	29
5.2. Métodos De Investigación	33
5.3. Técnicas e Instrumentos	35
5.3.1. Procedimientos	38
6. Reseña Histórica Empresarial.....	39
6.1. Tipo De Empresa – Constitución.....	40
6.2. Capital Social.....	42
6.3. Objeto Social	43
6.4. Misión y Visión Empresarial	43
6.2. Políticas De Empresa	43
6.6. Estructura Empresarial – Áreas Funcionales	47
6.7. Portafolio de productos.....	48
6.8. Mercado.....	49
6.9. Evolución financiera.....	50
7. Análisis de la situación actual de la empresa.....	53
7.1. Análisis Del Sector	53
7.2. La Competencia	54

7.3. El mercado actual – Participación en el mercado	54
7.4. Estrategias De Mercadeo y Ventas	54
7.5. Matriz DOFA	55
7.5.1. Análisis interno y externo de la empresa	55
7.5.2 Estrategias DA, FA, FO, DO 58	56
8. Plan De Mejoramiento	59
8.1. Área Administrativa.....	59
8.2. Diagnostico	59
Estructura del área administrativa.....	60
8.2.1. Matriz DOFA para el área administrativa.....	61
8.3. Plan de mejoramiento	62
Objetivos.....	62
8.4. Perfiles del cargo	62
8.5. Estrategias.....	66
Definición de manual de funciones y procedimientos	72
Capacitación del personal	78
8.6. Sistema de control y seguimiento	84
9. Conclusiones y recomendaciones	85
10. Bibliografía.....	89

Introducción

La siguiente investigación muestra lo que se puede realizar con una propuesta que consiste en diseñar un manual de Cargos, Procesos y procedimientos, los cuales se establecen y determinan los perfiles y las funciones, para controlar las operaciones, dando lugar a bajar o minimizar las debilidades en los procesos que sirven de ayuda y soporte en la empresa como distintos servicios y productos, la cual puede presentar mejoras que se vean manifestadas en la productividad y en el ambiente laboral.

Este trabajo guía a los miembros de las organizaciones en la ejecución de un buen trabajo. Es necesario tener un seguimiento de las actividades que se llevan a cabo en la industria y los objetivos que tiene en la empresa. Se elabora un manual de procesos y procedimientos en las funciones del personal estos asumen un reto de transmitir a los funcionarios de una manera clara y sencilla, la importancia de hacerlo para poder obtener buenos con muchos términos de eficiencia, eficacia y economía. Los objetivos plantados es mejoramiento continuo de la organización y el rendimiento óptimo para así de esta manera, tener mejores resultados en el desempeño de los colaboradores de la cooperativa en general. Los objetivos específicos se centran en mejorar la calidad del servicio brindado por el área de Mesa de servicio, lo que puede llevar a una mayor satisfacción del cliente y una mejor reputación para la empresa.

1. El Planteamiento Del Problema

1.1. Identificación Del Problema

La prestación tecnológica Mesa de Servicio para los colaboradores del grupo empresarial Coomeva, no tiene un debido proceso interno para brindar el atendimento de los clientes internos, que este caso serían los trabajadores de la entidad, el cual no permite una pronta respuesta y resolución de las diferentes cuestiones tecnológicas.

Descripción Del Problema

Mesa de Servicio es una asistencia tecnológica, que funciona para dar solución a los diferentes inconvenientes que se les presentan a los trabajadores de las distintas sucursales del grupo empresarial Coomeva, tratando de dar una solución por vía telefónica a todos los colaboradores. Surge de la necesidad de agilizar la resolución de inconvenientes tecnológicos, sin necesidad de que ingeniero informático se traslade al punto de trabajo de la persona para darle solución al problema, tales circunstancias en algunas ocasiones son pequeñas dificultades técnicas con una solución muy sencilla, ya sean cosas como reiniciar un equipo entre otras cosas.

Este servicio tiene como finalidad agilizar los procedimientos para la resolución de problemas técnicos brindando asesoramiento e información para resolución de los diferentes inconvenientes que se le pueda presentar a los colaboradores de todo el grupo empresarial.

Debido a que el grupo empresarial es muy grande y cuenta con demasiados colaboradores, Mesa de servicio viene presentando una serie de eventualidades a la hora de dar respuestas a las diferentes problemáticas de los trabajadores, ya que ese proceso puede tomar días hasta semana para solucionarse, retrasando el trabajo de los colaboradores. Este dilema puede afectar a muchas

personas dependiendo de la magnitud o dificultad del problema planteado para área de Mesa de servicio.

PLAN ESTRATEGICO ADMINISTRATIVO ACERCA EL AREA DE ATENCIÓN MESSA DE SERCIO DEL GRUPO EMPRESARIL COOMEVA			
SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DEL PRONOSTICO
Estrés laboral por el retraso en las tareas	No se ha implementado una restructuración en los procesos para el mejoramiento del servicio	Retraso o estancam de las labores de los trabajadores	Aumentar el personal y restructurar la distribución de las tareas y procedimientos de Mesa de servicio
La organización interna y distribución de las tareas no está debidamente realizada	No hay suficientes colabores en esa área para brindar el servicio	Dificultades para la realización de las tareas asignadas a los trabajadores	Agilizar el proceso para dar respuesta o solución a las dificultades técnicas de los trabajadores
Quejas de los clien sobre el tiempo de resp	La prestación del servicio no es efectiva y rápida para la resolución de	Bajo rendimiento de los trabajadores	

	los problemas técnicos		
--	---------------------------	--	--

1.2. Formulación Del Problema

¿Qué procesos se deben reestructurar para mejorar los procedimientos en la resolución de inconvenientes técnicos del área mesa de servicio de la cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva?

1.3. Sistematización Del Problema

¿Cuál es la situación actual del área mesa de servicio del grupo empresarial Coomeva, en relación con los procedimientos en la atención al cliente?

¿Qué estrategias se pueden implementar para el plan de mejoramiento del área de Mesa de servicio?

¿Cuál sería el plan de acción para lograr la reestructuración de los procesos y procedimientos en las funciones del personal en el grupo empresarial Coomeva en el área de Mesa de servicio?

¿Qué costo/beneficio tendrá el grupo empresarial Coomeva para la implementación del plan de acción en el área Mesa de servicio para el mejoramiento en la calidad de la atención prestada al cliente?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Reestructurar los procesos para mejorar estratégicamente la calidad en el servicio prestado por parte del área Mesa de servicio y establecer una mejor organización de las funciones de los trabajadores.

2.2. Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de las deficiencias en el servicio brindado por parte del área de Mesa de servicio para la empresa cooperativa medica del valle y profesionales de Colombia Coomeva.

Implementar estrategias las cuales ayuden a ejecutar un debido plan de acción para el mejoramiento de la calidad en los servicios ofrecidos por parte de área de Mesa de servicio.

Realizar capacitaciones para el personal para mejorar las habilidades de los colaboradores de Mesa de servicio con su respectivo seguimiento y medición.

Realizar un estudio de costo beneficio para la implementación del plan de acción y las respectivas estrategias.

3. Justificación

3.1 Justificación Práctica.

El plan de mejoramiento para Mesa de servicio sería la reestructuración y la implementación de nuevos procesos que puedan reducir el tiempo de espera de los trabajadores a la de obtener una solución a los problemas técnicos que presenten sus equipos tecnológicos y la paginas web que se manejan en la empresa. Se implementará una Estrategia que minimice filtros para dar pronta respuesta a las trabajadoras y Se contrataría más personal, de manera que cada persona tenga sus funciones específicas y concretas.

Intenalco instituto técnico nacional de comercio simón Rodríguez Cali Colombia educación superior ha sido un pilar de gran importancia en el plan de mejoramiento ya que ha brindado las bases de conocimiento para realización de este proyecto, ofreciendo bases de conocimiento esenciales para la indagación del plan de mejoramiento para el área de Mesa de servicio de la empresa cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva.

3.2 Justificación Teórica

A continuación, se estará evidenciando como los aportes del autor Taylor con la teoría científica a la gestión empresarial influye dentro del plan de mejoramiento para Mesa de servicio de la empresa cooperativa Coomeva, evidenciando la contribución para la resolución de la problemática ya planteada.

Fue Frederick Winslow Taylor el precursor de la teoría de la administración moderna.

Más que plantear el uso de métodos científicos para definir “la mejor forma” de realizar un trabajo. Esencialmente planteaba cuatro principios. Teoría la cual se puede aplicar para la tecnológica del área de Mesa de Servicio para los colaboradores del grupo empresarial Coomeva los cuales no tiene un debido proceso interno para brindar el atendimento de sus clientes, que este caso serían los trabajadores de la entidad, el cual no permite una pronta respuesta y resolución de las diferentes cuestiones tecnológicas los cuales pueden se pueden implementar los siguientes principios.

Los conceptos de organización, dirección, coordinación y control como se planea en la esta teoría, son bases primordiales para el mejoramiento de la calidad del servicio brindado por la Mesa de ayuda o servicio del grupo empresarial cooperativo Coomeva, aportando significativamente en la toma de decisiones para el plan de mejoramiento.

Principios de la administración científica de Taylor:

Para un mejor funcionamiento podríamos colocar estos objetivos en nuestro sistema de mesa de servicio para así:

- Desarrollar una ciencia para cada elemento del trabajo de un individuo para remplazar antiguo método y ver un mejor rendimiento
- Cooperar efectivamente con los empleados para asegurarse de que todo el trabajo se haga de acuerdo con los principios de la ciencia que ha desarrollado.
- Dividir el trabajo y las responsabilidades de forma casi equitativa entre la administración y los trabajadores

Teoría del comportamiento organizacional

Como adelanto podemos decir que la teoría del comportamiento organizacional tiene un propósito muy claro: conocer cómo actúan las personas en las organizaciones y, con base en esa información, mejorar la forma en que funcionan estos establecimientos para lograr resultados óptimos. Frederick Herzberg

Teoría clásica

La teoría clásica de la administración hace énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia. La teoría clásica se basa en la aplicación del proceso administrativo y la división del trabajo siempre guiado por la gerencia con autoridad, pero manteniendo una adecuada comunicación que logre guiar hacia el mismo objetivo Frederick Taylor y Henry Fayol.

Teoría del trabajo en equipo

Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.

Cada una de estas teorías planteadas por los autores como Henry Fayol, Frederick Taylor y Frederick Herzberg, se implementarán con el fin de mejorar la calidad atención y asesoría prestada por el área Mesa de servicio, haciendo énfasis en factores como; el trabajo en equipo, la buena comunicación, la coordinación y la disciplina para seguir parámetros y lineamientos de los debidos procesos.

Teoría microeconómica

La teoría microeconómica basada en la utilidad de Dupuit es una de las teorías que aportan al estudio del costo-beneficio Su obra clásica El excedente de los consumidores sentó las bases para el trabajo contemporáneo. Dupuit es considerado el primer economista del costo-beneficio.

Para un adecuado proceso de toma de decisiones, estas deben ser evaluadas atendiendo al costo-beneficio correspondiente a cada curso de acción. Ciertamente, este proceso constituye una de las mayores responsabilidades de las administraciones que se encuentran enmarcadas en los nuevos avances científicos y tecnológicos. Resulta importante, asimismo, determinar el costo de las actividades de la Mesa de servicio Coomeva y, en correspondencia, valorar el rendimiento de la inversión realizada

3.3. Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se emplea técnicas de investigación como el cuestionario y su procedimiento se realizarán por software. Con ello se pretende conocer el grado de

satisfacción de los clientes al momento de recibir el servicio de (mesa de servicio) con el objetivo de mostrar los resultados de nuevos colaboradores siendo el trabajo más equitativo para cada uno de ellos de esta manera implementando nuevos procesos de trabajo con menos filtros lo cual al momento de dar un servicio sea más eficaz mejorando el ritmo de trabajo de los colaboradores y agilizando el procedimiento de los que requieren el servicio. Así los resultados de la investigación se apoyan en las metodologías validas en el medio. Estaremos implementando la investigación explicativa y aplicada para el establecimiento del plan de mejoramiento, ya que estas ayudaran con identificación de los factores que afectan negativamente al área de Mesa de servicio.

Tipos de investigación:

Investigación explicativa: Se busca identificar las causas y relaciones entre variables para explicar un fenómeno.

Investigación aplicada: Se centra en resolver problemas prácticos y mejorar procesos.

Métodos de investigación:

Cuestionario: Herramienta para recopilar información a través de preguntas estructuradas.

Software: Herramienta con la cual se implementará para procesar y analizar los datos recopilados.

Fuentes de información

Clientes: Fuente primaria de información para conocer su grado de satisfacción con el servicio de Mesa de servicio.

Colaboradores: Fuente secundaria de información para entender sus procesos de trabajo y identificar áreas de mejora.

4. Marco Referencial

El presente marco referencial tiene como objetivo proporcionar una base teórica y conceptual para la comprensión y análisis de la reestructuración organizacional de la Mesa de servicio Coomeva. En este sentido, se presenta una revisión de la literatura existente sobre la reestructuración organizacional, la gestión empresarial y la administración de recursos, con el fin de establecer un marco teórico que guíe el desarrollo del trabajo.

A través de este marco referencial, se busca proporcionar una visión integral y sistemática de los conceptos y teorías que sustentan la reestructuración organizacional, lo que permitirá una mejor comprensión y análisis de la situación actual de la empresa y la identificación de oportunidades de mejora.

Autores: Edgar Camilo Marin Lagos Dario Jose Gonzalez Vargas Jorge Ivan Contreras
Bohorquez Luis Fernando Corrales Oyola

Nombre Del Trabajo: Diseño De Reestructuración Organizacional De La Empresa Proyectos
Y Servicios Integrales Psi S.A.S.

Fecha De Elaboración Del Trabajo: 2020

El diseño y la aplicación de instrumentos de recolección de datos es fuente útil para identificar las debilidades organizacionales que presenta la empresa PSI S.A.S. La identificación de estas es el punto de arranque para la ejecución de técnicas y procesos administrativos gerenciales, cuyas salidas es la reestructuración organizacional de la empresa y elaboración del manual de funciones.

Con la reestructuración organizacional y el manual de funciones. se determinan los parámetros. roles, funciones, procedimientos y documentos necesarios para el buen funcionamiento organizacional de la compañía; optimizando tiempos, reduciendo costos, disminución de rotación de personal y reducción de conflictos.

Palabras claves: Reestructuración organizacional, roles, funciones, procedimientos, desempeño.

Introducción

Toda empresa necesita de una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades, fortalezas y debilidades, una estructura que pueda ordenar las áreas, los procesos, las actividades y todo el funcionamiento de la empresa.

Para seleccionar una estructura organizacional que se adapte a la empresa es importante conocer qué clase de estructuras existen, como funcionan, que ventajas y desventajas tienen, saber diferenciar adecuadamente las características de cada una de ellas para poder aplicarlas a las necesidades de la empresa.

El diagnóstico realizado a la empresa PROYECTOS Y SERVICIOS INTEGRALES PSI S.A.S permite identificar las falencias y debilidades en la coordinación de procesos y procedimientos de esta, debido a la ausencia de una estructura organizacional que permita responder a las necesidades administrativas de la empresa y lograr la consecución de los objetivos organizacionales.

La empresa PROYECTOS Y SERVICIOS INTEGRALES PSI S.A.S nace como una alternativa de eficiencia para el mercado del departamento de Arauca de empresas contratista de obras civiles, a través de la suma de esfuerzos y experiencias de dos empresarios de la

construcción de la región, aunque en sus inicios la estructura organizacional de la empresa se fue desarrollando de manera empírica y desordenada, esta no significo un limitante para el desarrollo empresarial de la organización, sin embargo, a raíz del crecimiento de la empresa y la incursión en el mercado nacional ha evidenciado la necesidad de una reestructuración organizacional que ponga orden en la gestión administrativa de la misma.

La reestructuración organizacional es el paso inicial hacia un proceso de certificación en cualquiera de las normas establecidas, nacionales e internacionales, lo que daría un valor agregado sobre las otras empresas que pertenecen al mismo sector económico y que no cuentan con la organización necesaria para responder y respaldar los proyectos que necesita la comunidad, el departamento y nuestro país.

Así las cosas, la reestructuración organizacional que se realizará en PSI S.A.S busca dar cumplimiento a todo lo anteriormente expuesto creando un vínculo de confianza que garantice la satisfacción nuestros clientes, alcanzando los objetivos propuestos.

Objetivos

Favorecer la competitividad de la Empresa Proyectos y Servicios Integrales PSI S.A.S a partir del diseño de la reestructura jerárquica y funcional, la asignación de roles y funciones y el proceso de selección de personal

Objetivos específicos

a) Diseñar el organigrama de la Empresa PSI S.A.S en función de sus necesidades administrativas.

b) Diseñar el manual de funciones de la organización. optimizando en el 100% la asignación de los roles.

c) Diseñar el procedimiento de selección de personal asegurando profesionales idóneos para cada una de las áreas de la empresa.

Marco Referencial

Autores: Carolina Patiño Rojas Lilia Marcela Jiménez Mejía

Nombre del Trabajo: Propuesta De Reestructuración Del Área De Gestión Humana De Gt Group S.A.S.

Fecha De Elaboración Del Trabajo: 2017

Introducción

Es importante implementar la propuesta presentada para un cambio para la organización sin dejar de lado las normas, derechos y deberes tanto por parte de Gt Group como de sus empleados.

El objetivo general de este proyecto es realizar la propuesta de reestructuración del área de Gestión Humana debido a que existe el área, pero en teoría ya que se cumplen algunas funciones del área solo como obligación en cuanto a nómina y seguimiento al trabajo de los empleados, pero falta la estandarización de los procesos y un seguimiento estricto a normatividades.

El alcance del Proyecto es estandarizar principalmente los procesos de reclutamiento y selección, formación y desarrollo, evaluación de desempeño partiendo de los análisis de los cargos y elaboración de los perfiles de cargos, encontrando que el principal problema de Gt group es el no seguir lineamientos en estos aspectos.

La metodología que se implementó fue la recolección de información mediante entrevistas y cuestionarios, aplicados a los empleados de la empresa partiendo también del análisis de algunos problemas de carácter administrativo presentados habitualmente en Gt group.

Diseñar una propuesta para la reestructuración del departamento de Talento Humano de la empresa GT Group

Realizar el análisis y descripción de los distintos puestos de trabajo.

Estandarizar los procesos de reclutamiento y selección de personal, plan de inducción y capacitación.

Diseñar un procedimiento para la elaboración de la evaluación de desempeño.

Marco Referencial

Autores: Dolly Smith Flórez Moreno Tatiana Inés Navas Gómez

Nombre Del Trabajo: Metodología Para La Implementación De Una Mesa De Servicio Usando Buenas Prácticas

Fecha De Elaboración Del Trabajo: 2014

Las organizaciones – empresas están en constante evolución para presentar a sus clientes el mejor servicio. Sin importar el tipo de empresa, servicio o producto que esta produzca, es fundamental garantizar canales de comunicaciones siempre abiertos que le permita al cliente poder expresar sus ideas, opiniones, quejas o reclamos frente al producto recibido.

En algunos casos la relación cliente – Empresa llega al punto de solucionar problemas o prestar asesorías según la situación que se pueda presentar. Para las empresas mantener esta comunicación con los clientes le permite identificar lo que realmente quiere los clientes, ¿cómo

se puede prestar un mejor servicio?, ¿cómo mejorar un producto dado o identificar qué nuevos servicios o productos pueden servir al cliente?

Es fundamental que a un cliente se le ofrezca la mejor manera para contactarse con una empresa y es allí cuando puede usarse la comunicación a través de una mesa de servicio (service desk) para realizar el primer contacto.

Esta realidad la conocen las empresas, las cuales destinan parte de su presupuesto y recursos para gestionar la creación de esta mesa, sin embargo, en la mayoría de los casos, estas mesas de servicios son montadas a prueba y error sin ninguna metodología o aplicación de buenas prácticas que garanticen una adecuada comunicación con los clientes. Es por esta razón que en este documento se presenta una propuesta de metodología para la implementación de una mesa de servicio usando buenas prácticas en la que pueda presentarse un paso a paso ideal para la creación de esta mesa en empresas de tecnologías de Información y Comunicación (TI). En 17 esta propuesta se incluye la caracterización de los niveles de madurez de implantación y de apropiación tecnológica, se incluye una comparación de las metodologías usadas actualmente para tal fin y finalmente se presenta una metodología que involucra el estudio realizado en este tema y que permite ofrecer a las empresas de TI una solución completa para la realización de la implantación de la mesa de servicio.

Desarrollar una propuesta metodológica para la implementación de una mesa de servicios, mediante el uso de buenas prácticas reconocidas en los estándares internacionales, que sirva como instrumento de apoyo para la toma de decisiones organizacionales en términos tecnológicos.

- Caracterizar los niveles de madurez de implantación y de apropiación tecnológica en la empresa mediante un instrumento valorativo que permita establecer sus grados y pertinencia.
 - Comparar, al menos 3 metodologías de implementación de mesas de servicio con el uso de buenas prácticas; concentrándose en la revisión de los estándares conocidos a nivel internacional.
- 7 • Documentar el método de implantación de una mesa de servicio en una organización, siguiendo las buenas prácticas reconocidas internacionalmente, que delimite el proceso metodológico propuesto.

4.1. Marco Teórico

Para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación se requiere estudiar las teorías administrativas propuestas por los diferentes autores que ven a una organización desde distintas perspectivas, donde todas van dirigidas a lograr los objetivos propuestos con eficiencia y efectividad.

Taylor el precursor de la teoría de la administración moderna. Más que plantear el uso de métodos científicos para definir “la mejor forma” de realizar un trabajo. Esencialmente planteaba cuatro principios. Permite una pronta respuesta y resolución de las diferentes cuestiones los cuales pueden se pueden implementar Principios de la administración científica de Taylor: Para un mejor funcionamiento Desarrolla una ciencia para cada elemento del trabajo de un individuo para remplazar antiguo método y ver un mejor rendimiento Coopere efusivamente con los empleados para asegurarse de que todo el trabajo se haga de acuerdo con los principios de la ciencia que ha desarrollado. Divida el trabajo y las responsabilidades de forma casi equitativa entre la administración y los trabajadores

La Teoría del comportamiento organizacional como adelanto se puede decir que la teoría del comportamiento organizacional tiene un propósito muy claro: conocer cómo actúan las personas en las organizaciones y, con base en esa información, mejorar la forma en que funcionan estos establecimientos para lograr resultados óptimos Frederick Herzberg

Teoría clásica de la administración hace énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia. La teoría clásica se basa en la aplicación del proceso administrativo y la división del trabajo siempre guiado por la gerencia con autoridad, pero manteniendo una adecuada comunicación que logre guiarlos hacia el mismo objetivo Frederick Taylor y Henry Fayol.

La Teoría del trabajo en equipo Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. Cada una de estas teorías planteadas por los autores como Henry Fayol, Frederick Taylor y Frederick Herzberg, se implementarán con el fin de mejorar la calidad factores como; el trabajo en equipo, la buena comunicación, la coordinación y la disciplina para seguir parámetros y lineamientos de los debidos procesos.

Según Fayol, la Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa.

La Teoría microeconómica para Dupuit, la utilidad es subjetiva; varía en función de los individuos. Se debe distinguir entre la utilidad absoluta, que para Dupuit es el precio que el

consumidor está dispuesto a pagar por una unidad de un bien, y la utilidad relativa que es la diferencia entre la utilidad absoluta y el precio de compra.

Las contribuciones de Dupuit se refieren principalmente a sus intereses relacionados con la ingeniería. Pero fue la combinación de estos intereses (ingeniería y economía política) lo que produjo el genio especial. Para la teoría y formación de conceptos. En especial, Dupuit combinó tres elementos para producir instrumentos analíticos: 1) temas de interés e importancia económicos; 2) hechos relevantes observados y estadísticas resumidas de dichos temas; y 3) análisis matemáticos (lógica deductiva y representación gráfica) para organizar y reorganizar relaciones sugeridas por estos hechos y estadísticas. Las teorías así deducidas podían confrontarse con nuevos hechos y datos, para su confirmación o modificación

Para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación se requiere estudiar las teorías administrativas propuestas por los diferentes autores que ven a una organización desde distintas perspectivas, donde todas van dirigidas a lograr los objetivos propuestos con eficiencia y efectividad.

Taylor el precursor de la teoría de la administración moderna. Más que plantear el uso de métodos científicos para definir “la mejor forma” de realizar un trabajo. Esencialmente planteaba cuatro principios. Permite una pronta respuesta y resolución de las diferentes cuestiones los cuales pueden se pueden implementar Principios de la administración científica de Taylor: Para un mejor funcionamiento Desarrolla una ciencia para cada elemento del trabajo de un individuo para remplazar antiguo método y ver un mejor rendimiento Coopere efusivamente con los empleados para asegurarse de que todo el trabajo se haga de acuerdo con los principios de la ciencia que ha desarrollado. Divida el trabajo y las responsabilidades de forma casi equitativa entre la administración y los trabajadores

Estudio de tiempos y movimientos: Taylor también creía que, para mejorar la eficiencia, era necesario estudiar los tiempos y movimientos requeridos para realizar cada tarea. De esta manera, se podían identificar los procesos ineficientes y desarrollar métodos más eficaces. El estudio de tiempos es una observación directa y continua de una tarea utilizando un dispositivo preciso para medir el tiempo (por ejemplo: cronómetro con lectura decimal, cronómetro electrónico asistido por computadora o una cámara de video) para grabar el tiempo que toma completar la tarea a estudiar. Este método es comúnmente usado cuando

Existen ciclos de trabajo repetitivos de corta o larga duración.

Se desempeña una gran variedad de trabajo desigual.

Cuando los elementos del proceso de control son parte del ciclo de trabajo.

Las Normas en Terminología de Ingeniería Industrial definen estudio de tiempos como "una técnica de medición del trabajo que consiste en medir el tiempo de una tarea de manera cuidadosa con un instrumento de medición apropiado, ajustado para cualquier variación observada en un esfuerzo o ritmo normal y así establecer el tiempo adecuado para piezas como elementos externos, retrasos inevitables o a causa de maquinaria, descanso para vencer la fatiga y necesidades personales".

Los sistemas de estudio de tiempos y movimientos son asumidos de forma frecuente como términos intercambiables que describen teorías equivalentes. Sin embargo, los principios subyacentes y las razones para la creación de cada método respectivamente son distintas a pesar de ser originadas por la misma escuela de pensamiento.

La aplicación de la ciencia a problemas de negocios y el uso de los métodos de estudio de tiempos en el arreglo y planeación del trabajo fue introducido por Frederick Winslow Taylor.⁶

Este personaje colaboró con directores de fábricas y dado el éxito de estas discusiones escribió varios artículos proponiendo el uso de normas de salarios contingentes basadas en un estudio científico de tiempos.⁷ En su nivel más básico el estudio de tiempos involucró desmenuzar cada tarea en varias partes, coordinando cada una y reorganizando las mismas en el método más eficiente de trabajo.⁷ Por medio de cálculos y conteos Taylor buscó transformar la administración, la cual era una tradición esencialmente oral, en un conjunto de técnicas escritas y a base de cálculos

Selección y capacitación de trabajadores: Para Taylor, era importante seleccionar a los trabajadores más adecuados para cada tarea y capacitarlos adecuadamente. Así se podía garantizar la eficiencia en la realización de las tareas.

La división del trabajo, el estudio de tiempos y movimientos, y la selección y capacitación de trabajadores son algunos de los principales enfoques de sus teorías.

Taylor estudio varios principios para mejorar el trabajo. Postuló “Aumentar la especialización y la división del trabajo para hacer más eficiente el proceso”.

Taylor establece principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro en los materiales; apoyándose en aspectos como estudio de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción.

Una de las consecuencias del estudio de tiempos y movimientos fue la división del trabajo y la especialización del obrero.

Cada obrero pasó a ser especializado en la ejecución de una única tarea o de tareas simples y elementales

La especialización extrema del obrero facilita la selección, el entrenamiento y la supervisión del personal. A partir de ahí, la intensa división del trabajo contribuye a facilitar la ejecución de la tarea.

La Teoría del comportamiento organizacional Como adelanto podemos decir que la teoría del comportamiento organizacional tiene un propósito muy claro: conocer cómo actúan las personas en las organizaciones y, con base en esa información,

mejorar la forma en que funcionan estos establecimientos para lograr resultados óptimos como lo necesitamos implementar en la problemática que se presenta en la empresa Coomeva en el área de mesa de servicio Frederick Herzberg

Teoría clásica La teoría clásica de la administración hace énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia. La teoría clásica se basa en la aplicación del proceso administrativo y la división del trabajo siempre guiado por la gerencia con autoridad, pero manteniendo una adecuada comunicación que logre guiarlos hacia el mismo objetivo Frederick Taylor y Henry, Según Fayol, la Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa.

La Teoría del trabajo en equipo Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. Cada una de estas teorías planteadas por los autores como Henry Fayol, Frederick Taylor y Frederick Herzberg, se implementarán con el fin de mejorar la calidad

factores como; el trabajo en equipo, la buena comunicación, la coordinación y la disciplina para seguir parámetros y lineamientos de los debidos procesos.

El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo con habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

De las diferentes definiciones de trabajo en equipo, nos pareció apropiado adoptar las siguientes:

» Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida».

Katzenbach y K. Smith.

Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados

Fainstein Héctor

Énfasis en el contenido de un **trabajo justo** y buscaron maximizar la productividad independientemente del costo psicológico para el trabajador.¹⁰ Por ejemplo, Taylor pensó que el tiempo improductivo debía ser utilizado como un intento a considerar para los trabajadores de manera que pudieran promover sus mejores intereses y para mantener a los empleados sin conocimiento de qué tan rápido se puede llevar a cabo una tarea. Este mecánico punto de vista del comportamiento humano definido por Taylor preparó el camino para que las relaciones

humanas sustituyeran la administración científica en términos de éxito literario y aplicación gerencial.

4.2. Marco Conceptual

Mesa de Servicio es una asistencia tecnológica el cual tiene como función dar solución a las diferentes dificultades que se presentan a los trabajadores de las distintas zonas de trabajo del grupo empresarial Coomeva, buscan dar una solución mediante atención telefónica. Ayuda a agilizar los inconvenientes tecnológicos, sin que algún ingeniero se traslade al punto físico de trabajo de la persona que requiere la ayuda, de esta forma se pueden demorar uno o más días tratando de solucionar el problema, ayudando esto a la persona a realizar sus labores de manera eficiente

Eficiente: El significado de Eficiente es la calidad de la que produce buenos resultados, es decir, que desarrolla algo, como un trabajo o tarea, de forma correcta, sin errores, con un gran resultado como retorno. Eficiente es aquello que es efectivo, que tiene eficiencia, porque obtiene o causa el resultado esperado.

Agilizar: Hacer ágil, dar rapidez y facilidad al desarrollo de un proceso o a la Realización de algo.

Inconvenientes: Impedimento u obstáculo que hay para hacer algo

Traslade: Llevar a alguien o algo de un lugar a otro. Usado también como pronominal

Proyecto: es el plan que se establece para transformar una realidad, consumiendo un conjunto de recursos ya existentes, con el fin de crear una fuente de la que se deriva una corriente de bienes y/o servicios.

Redistribución: Consiste de un movimiento de bienes hacia un centro que almacena éstos y posteriormente los distribuye. Depende de la presencia de un cierto grado de centralización y de la existencia de puntos periféricos.

Reestructuración: modificar la estructura de una obra, disposición, empresa, proyecto, organización.

Organización: las organizaciones son estructuras y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares.

Dirección: Indicación de la orientación o destino de un cuerpo en movimiento.

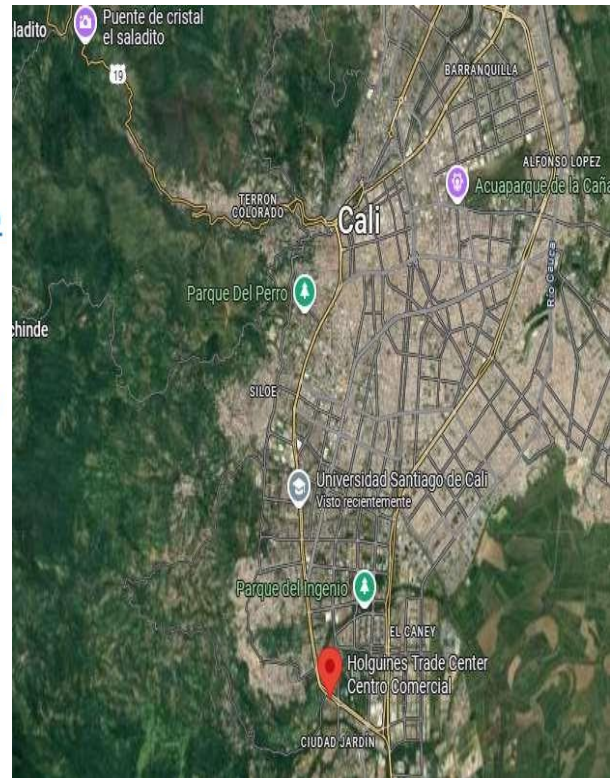
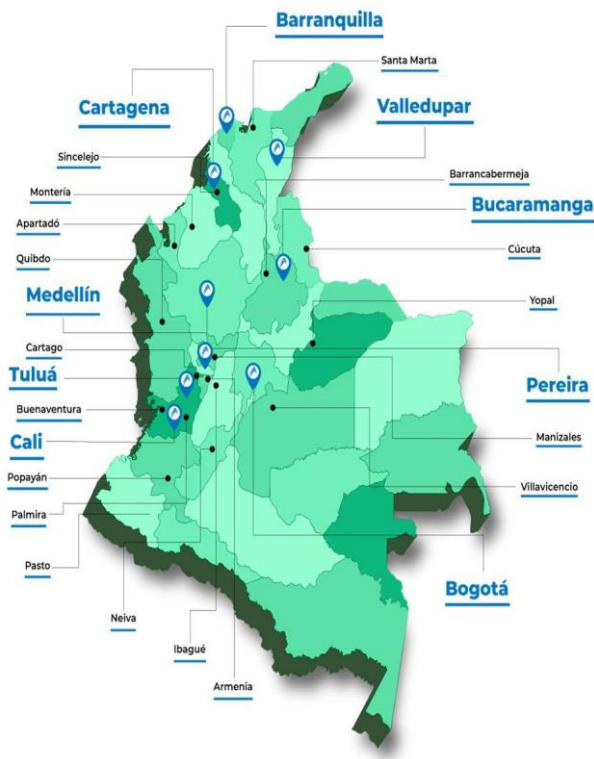
Coordinación: acción o resultado de coordinar, de hacer que diferentes personas o elementos funcionen en armonía hacia un fin o acción. Capacidad de sincronizar los propios movimientos para realizar una acción de manera efectiva.

Control: El control es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede.

4.3. Marco Contextual

Empresa Coomeva cooperativa del valle ubicada en todo el territorio colombiano Colombia, pero específicamente Coomeva USC una de las empresas de la cooperativa se encuentra ubicada en **Santiago de Cali** es un distrito de Colombia y capital del departamento de Valle del Cauca. Es la tercera ciudad más poblada y el tercer centro económico de Colombia. Está ubicada en la región Sur del Valle del Cauca. Geográficamente, la ciudad se ubica en el valle del río Cauca, formado por la cordillera occidental y la cordillera central de la Región Andina, con una altitud promedio de 1000 msnm. La ciudad es uno de los principales centros económicos e industriales

de Colombia, además de ser el principal centro urbano, cultural, económico, industrial y agrario del suroccidente del país y el tercero a nivel nacional después de Bogotá y Medellín.



4.4. Marco Legal

A continuación, las normas generales de aplicación a todas las empresas, que operen bajo el territorio colombiano

- Ley 29 de 1990, que reglamenta las medidas para el incentivo de la investigación científica, si tienes un negocio basado en la innovación y desarrollo tecnológico. Además, proporciona el escenario dentro del cual el Estado se puede unir con particulares en los proyectos de investigación científica y tecnológica. Cabe mencionar que esta ley se desarrolla por el decreto

393 que dictamina las medidas de acción. También por el 591 que ajusta los contratos que produzcan las asociaciones y el 585 que crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

- Ley 1341 de 2009 del artículo 6. Nuevas tecnologías: Cualquier medio, plataforma, software, programa, equipo, dispositivo y/o equipo que permita la comunicación, interacción y/o ejecución del contrato de trabajo de manera remota mediante una conexión a internet o a cualquier otra red que permita ejecutar dichas acciones. Lo anterior sin perjuicio de las disposiciones contempladas

Artículo 2.2.6.2.1.1. Objeto y ámbito de aplicación. La presente sección tiene por objeto fijar el alcance de los elementos que configuran la contraprestación periódica única que deben pagar los proveedores de redes y de servicios de telecomunicaciones a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 10 y 36 de la Ley 1341 de 2009, modificados por los artículos 7º y 23 de la Ley 1978 de 2019, respectivamente. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación del régimen de transición establecido en el artículo 68 de la Ley 1341 de 2009 y lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 1978 de 2019.

ARTÍCULO 3. La ley 1341 de 2009 Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad. La educación, los contenidos y la competitividad.

Artículo 3°. Principios generales Ley de emprendimiento 1014 de 2006. Los principios por los cuales se registrará toda actividad de emprendimiento son los siguientes:

a) Formación integral en aspectos y valores como desarrollo del ser humano y su comunidad, autoestima, autonomía, sentido de pertenencia a la comunidad, trabajo en equipo, solidaridad, asociatividad y desarrollo del gusto por la innovación y estímulo a la investigación y aprendizaje permanente;

b) Fortalecimiento de procesos de trabajo asociativo y en equipo en torno a proyectos productivos con responsabilidad social;

c) Reconocimiento de la conciencia, el derecho y la responsabilidad del desarrollo de las personas como individuos y como integrantes de una comunidad; d) Apoyo a procesos de emprendimiento sostenibles desde la perspectiva social, cultural, ambiental y regional.

Artículo 11. Ley de emprendimiento 1014 de 2006 Objeto de las mesas de trabajo. Las mesas de trabajo conformadas por las redes de emprendimiento tendrán el siguiente objeto:

1. Sensibilización: Trabajar en el diseño y ejecución de un discurso unificado, orientado a motivar a la gente para que se involucre en el emprendimiento. Lograr masificación del mensaje con una utilización más eficiente de los recursos.

2. Pre- incubación: (Planes de Negocio): Identificar Oportunidades de Negocio y proponer una metodología de Plan de Negocios orientado a simplificar procesos en la región y adecuarlos a la toma de decisiones de inversionistas y del sector financiero.

3. Financiación: Impulsar y recoger en un sistema las fuentes de recursos financieros para los emprendimientos que se desarrollan en la región, permitiendo pasar de los estudios de

factibilidad a empresas del sector real. A demás deben proponer nuevos mecanismos viables de estructuración financiera (capital semilla, capital de riesgo, préstamos, financiación e inversionistas) a nivel nacional e internacional.

4. Creación de Empresas: La iniciación de operaciones de las empresas para que alcancen su maduración en el corto plazo y se garantice su autosostenibilidad. Buscar mecanismos para resolver problemas de comercialización e incentivar la investigación de nuevos mercados y productos.

5. Capacitación Empresarial y Sostenibilidad: Diseñar y dinamizar un modelo que diagnostique la gestión de las empresas (mercados, finanzas, técnicos, etc.) y faciliten planes de acción que permitan el mejoramiento continuo de las mismas y su sostenibilidad en el largo plazo.

6. Sistemas de Información: Articular y estructurar toda la información generada en las Mesas de Trabajo en un Sistema de Información, facilitando la labor de las instituciones participantes de la Red y en beneficio de los emprendedores, proporcionando información sobre costos y tiempos de los procesos de emprendimiento por entidad oferente. Esta información será un insumo para los programas de formación de emprendedores.

4.5. Marco Temporal

Esta investigación se realizará en los dos semestres de tiempo de formación en el instituto educativo INTENALCO EDUCACION SUPERIOR dos semestres los cuales están divididos en:

Primer semestre académico: Esta comprendido entre agosto y noviembre del año 2023, durante este tiempo se realizará la propuesta de investigación y el anteproyecto de investigación con base a los temas expuestos

- Segundo semestre académico: Esta comprendido entre agosto a noviembre del año 2024, durante este periodo se terminará de desarrollar la investigación y será revisada por el docente que dicte la catedra de trabajo de grado.

Este proyecto se divide en dos fases las cuales son:

Ejecución: selección de la unidad productiva para proceso determinar los procesos y el desarrollo de la propuesta de mejoramiento empresarial establecidos entre en mes de febrero hasta el mes de mayo 2024.

5. Diseño Metodológico

Componentes investigativos

5.1. Tipo, métodos y fuentes de investigación.

Considera una investigación evaluativa, porque toma como unidad principal de análisis a la empresa cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva, ubicada en la ciudad de Cali; identificando a su vez el área donde ocurre el problema identificado, o el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente. Por lo tanto, es similar a una investigación evaluativa, porque como lo plantea (L. Ruthman, 1977: 16) aplica procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas produce resultados o efectos concretos. Contribuyendo a la identificación de las falencias específicas del área de Mesa de servicio de la cooperativa Coomeva.

Igualmente, el presente trabajo, por su finalidad se considera que es de tipo aplicada, porque se debe dar solución a la problemática identificada en las instalaciones de la empresa cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva ubicada en Cali, Colombia, por lo cual

es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera de Gestión Empresarial.

La investigación evaluativa también es uno de los puntos claves para lograr obtener resultados prácticos y efectivos para la resolución de las diversas disfuncionalidades que se están presentando en el área de Mesa de servicio del grupo empresarial Coomeva. Ante todo, el proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas produce resultados o efectos concretos» (L., Ruthman 1977)

En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas, se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la evaluación de los problemas que se plantean en un momento dado. Pero la característica más destacada de la investigación evaluativa es la buena toma y la mejora continua. El enfoque de la investigación evaluativa es examinar sucesos como programas o intervenciones sociales y organizacionales para determinar si lograron sus objetivos previstos teniendo como objetivo valorar sistemáticamente el mérito del tiempo, el dinero, el esfuerzo y los recursos que utilizados para lograr una meta.

Con todo lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, por lo que se considera un enfoque multimetódico. En términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevista abiertas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semánticos y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección. (Mendoza & amp; Hernández-Sampieri, 2018)

Según el alcance del estudio del proyecto se tomará como base los estudios transeccionales descriptivos, que son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica. La descripción del estudio será fundamental para hallar la solución adecuada para las problemáticas, en este caso, el área Mesa de Servicio de la empresa cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva ubicada en Cali, Colombia.

Las fuentes de información necesarias para el objeto de investigación son:

Primarias: información directamente de los funcionarios de Mesa de Servicio porque brindaran datos y puntos claves para el plan de mejoramiento junto con diagnósticos detallados del área Mesa de servicio, se hará uso de herramientas tales como los correos corporativos e informativos que se envían regularmente.

Secundarias: documentos e instructivos que nos ayuden porque reforzar la información ya obtenida por las fuentes primarias, como por ejemplo los manuales ya establecidos por la cooperativa Coomeva, implementando también herramientas de búsqueda como la paginas web de la cooperativa junto con las bibliotecas virtuales.

Línea de investigación. El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

Delimitación del objeto de estudio. La investigación de este proyecto Se llevará a cabo en la empresa Coomeva cooperativa médica del valle profesionales de Colombia, ubicada en la

Ciudad de Cali. Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con el área mesa de servicio.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del Conocimiento Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con mejorar las insuficiencias en el servicio el cual se implementará en la empresa Coomeva de la ciudad de Cali

Población y muestra de objeto de estudio. Este proyecto propone una mejora en el proceso mejoramiento para el área mesa de servicio en la empresa cooperativa medica del valle y de profesionales de Colombia Coomeva ubicada en el departamento del valle en la ciudad de Cali, una empresa del sector administrativo, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa.

Tipos de investigación:

Investigación explicativa: Busca identificar las causas y relaciones entre variables para explicar un fenómeno.

Investigación aplicada: Se centra en resolver problemas prácticos y mejorar procesos.

Métodos de investigación:

Cuestionario: Herramienta para recopilar información a través de preguntas estructuradas.

Software: Herramienta para procesar y analizar los datos recopilados.

Fuentes de información:

Clientes: Fuente primaria de información para conocer su grado de satisfacción con el servicio de Mesa de servicio.

Colaboradores: Fuente secundaria de información para entender sus procesos de trabajo y identificar áreas de mejora

Objetivos de la investigación:

Conocer el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de Mesa de servicio.

Identificar factores que afectan negativamente al área de Mesa de servicio.

Implementar un plan de mejoramiento para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio.

Con lo anterior, la población a estudiar será la empresa cooperativa Coomeva, y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área de la unidad de servicios compartidos de la empresa Coomeva Unidad de Servicios compartidos.

5.2. Métodos De Investigación

1. Entrevistas: Realizar entrevistas con los empleados que se encargan de la elaboración de nómina para recopilar información sobre el proceso actual y los problemas que se presentan.

2. Observación: Observar directamente el proceso de elaboración de nómina para identificar oportunidades de mejora.

3. Análisis de documentos: Analizar los documentos y registros relacionados con la elaboración de nómina para identificar patrones y tendencias.

4. Encuestas: Realizar encuestas a los empleados y gerentes para recopilar información sobre las mejores prácticas y los desafíos en la elaboración de nómina.

Análisis de datos

1. **Análisis de frecuencia:** Analizar la frecuencia de los errores y problemas que se presentan durante el proceso de elaboración de nómina.

2. **Análisis de tendencias:** Analizar las tendencias en la elaboración de nómina para identificar patrones y áreas de mejora.

3. **Análisis de correlación:** Analizar la correlación entre las variables que afectan la elaboración de nómina, como la complejidad de los cálculos y la experiencia de los empleados.

1. costes laborales internos. Se hará una lista de los trabajadores activos que se encuentran en la planilla junto con las respectivas funciones que desempeña y se estudiara la reestructuración de estas mismas para reafirmar cuantas personas se van a contratar la modalidad en la que van a trabajar y el tipo de contrato para optimizar los costos de manera efectiva y beneficiosa.

2. Investigar los materiales para el proyecto. estimar los gastos en herramientas y materiales tecnológicos y físicos para la eficiencia de los trabajadores.

3. Establecer un amortiguador financiero. Es importante y necesario tener un porcentaje de dinero destinado a sobrecostos, pago de horas extras o aumentos de los costes de los suministros durante el desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta la posible contratación de personal dar una mejor calidad al servicio prestado.

4. Monitorizar el consumo del presupuesto. Este seguimiento, que contempla informes periódicos de contratistas, hojas de cálculo, inventarios de personal etc., ayudará a realizar ajustes para afinar la estimación sobre el desarrollo del proyecto. Asimismo, esto sirve para detectar a tiempo los excesos de dinero, permitiendo tomar medidas inmediatas.

5.3. Técnicas e Instrumentos

Diagnostico empresarial

Según el autor Víctor Portugal El Diagnóstico empresarial se compone de una herramienta simple de gran utilidad con el fin de conocer la situación actual de una organización y los problemas que imposibilitan su progreso. Actualmente existen una gran variedad de metodologías para realizar un diagnóstico empresarial, donde algunas se enfocan a algunos aspectos de la empresa. Algunos resultados hacen énfasis a procesos productivos. Tener una visión clara y detallada de la situación actual de la empresa con relación a su sistema de producción. Podíamos clasificar la mayoría en cuatro grupos, diferenciándolos por la función de sus características y aplicaciones

De acuerdo con Muñiz (2017) para realizar el diagnóstico empresarial al interior de la compañía, lo primero que debemos hacer es analizar las clases de diagnóstico que podemos ejecutar y determinar cuál de estos es pertinente para la empresa Coomeva cooperativa medica del valle. dentro de estos encontramos los siguientes.

Diagnóstico integral

Está conformado por la utilización de variables empresariales que se pueden aplicar para la empresa Coomeva la cual, con el diagnóstico de competitividad, también podemos conocer las oportunidades debilidades, fortalezas y las amenazas de la empresa, y la evaluación de variables empresariales mediante un análisis

Diagnóstico específico

Este permite la supervisión de procesos específicos en concreto, estudiando diferentes aspectos de: procesos de gestión producción de la empresa con el cual podremos los que garantizarán un buen trabajo, estudio y que permitirán obtener muy buenos resultados.

Cálculos.

llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del tema y en qué nivel está según el baremo que se haya querido fijar.

Conclusiones.

Se procesa y analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas o causas negativas del apartado seleccionado, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

De acuerdo con el análisis, es importante que se tengan en cuenta los aspectos mencionados, ya que, de esta forma, la presente investigación podrá tener los efectos esperados al interior de la empresa cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva de la ciudad de Cali Colombia.

El análisis de procesos. El análisis de procesos es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de tu empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados.

Definir las prioridades. En este caso primeramente se realizará la reestructuración y redistribución de las funciones de los empleados posterior a un estudio detallado de estas misma, teniendo cuenta la capacitación de los nuevos colaboradores, además de indagar los costos de

nuevos equipos electrónicos para la realización de las respectivas funciones, todo esto con el fin de una mejor calidad en la prestación de los servicios a nuestros clientes.

Se resaltan los procesos más importantes para así tener un orden a realizar Entender el escenario: Se tiene en cuenta el entorno, factores económicos, intereses y el perfil de nuestros clientes que en este caso son las trabajadoras mismo de la empresa Coomeva.

Establecer el alcance: Con este análisis se tiene como finalidad estudiar cuales estudiar específicamente cuales son las falencias que se presentan en el área de Mesa de servicio puntualizando cada una de ella para llegar a la solución más optima y practica y así de esta manera conseguir un mejoramiento significativo en la calidad de la atención brindada al cliente por parte del área de Mesa de servicio.

Definir el método: el escenario principal donde se empezará a desarrollar este proyecto será en la cooperativa médica del valle y profesionales de Colombia Coomeva en el área de Mesa de servicio. Implementando metodologías cuantitativas. La metodología cuantitativa es la metodología dominante en las ciencias sociales y se utiliza para explicar y predecir fenómenos, así como para refutar o demostrar hipótesis o teorías realizando encuestas de satisfacción, pruebas, observaciones, revisión de registros existentes etcétera.

Definir el equipo: en este caso se estará contando con la participación de otras áreas para ejecutar el plan de acción tales como el área financiera para determinar los posibles costos, analista del área de Mesa de servicio con conocimientos detallados acerca de las funciones de los diferentes cargos del área en cuestión, también para la posible contratación de nuevo personal se tendrá en cuenta el área de selección y contratación junto con recursos humanos para discutir los puestos necesarios y las implicaciones de estos mismos.

5.3.1. Procedimientos

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

Fases del diagnóstico en la empresa cooperativa medica del valle y de profesionales de Colombia Coomeva. El diagnóstico empresarial cooperativa Coomeva. se hará de la siguiente manera:

1. Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades que afectan realización de las tareas de los empleados.

Amenazas: los cambios inesperados la estabilidad de la red que en algunas ocasiones afecta a nivel local y departamental. Los posibles riesgos pueden ser: retraso en los procesos de los colaboradores, retrasos en las tareas a realizar de los trabajadores, posibles incontinencias con los clientes externos de la cooperativa e improductiva de la empresa.

Debilidades: la distribución de las funciones en la parte interna del área Mesa de servicio del grupo empresarial cooperativo Coomeva.

2. Se visualizará las relaciones de causa y efecto dentro la empresa.

3. Se recopilará las posibles causas del problema de la empresa

Pasos para estudio de procesos la empresa cooperativa medica del valle y de profesionales de Colombia Coomeva.

Mediante una revisión minuciosa se debe determinar los procesos que está llevando la empresa cooperativa Coomeva, y diagnosticar que acciones se deben mejorar para potencializar el proceso e insertar a la empresa dentro del ámbito de calidad y eficiencia.

En las diferentes áreas ya sea administrativa, donde se implementará la redistribución y reestructuración. En el área de Mesa de servicio en la cual se hará un trabajo que se proporcione.

Pasos para calcular los costos de la propuesta. El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre el plan de mejoramiento para mesa de servicio de la empresa cooperativa Coomeva, se hará de la siguiente forma:

6. Reseña Histórica Empresarial

El 4 de marzo de 1964, con el liderazgo inspirador del doctor Uriel Estrada Calderón, un grupo de 27 médicos fundó la Cooperativa Médica del Valle, COOMEVA, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros, bajo la naturaleza del cooperativismo de ahorro y crédito. Gradualmente el exitoso modelo fue atrayendo más asociados. Primero médicos, luego profesiones afines y en 1967 abrió el vínculo a todo tipo de profesionales.

Aunando una profunda convicción cooperativa a un dinámico sentido emprendedor, Coomeva fue ampliando sus servicios, su territorio y su base social, hasta constituir hoy un Grupo Empresarial Cooperativo presente en 1.050 municipios de Colombia. Los 275 mil asociados se benefician de las 16 empresas que la Cooperativa ha ido constituyendo en sectores tan diversos como el financiero, la salud, el aseguramiento y el recreativo.

La Cooperativa mantiene una intensa actividad participativa y democrática a través de más de 170 comités en los que intervienen alrededor de 1.600 dirigentes. Las elecciones para designar los delegados de la Cooperativa movilizan a más del 40% de los asociados y constituyen ejemplo de democracia en Colombia.

El modelo empresarial por el cual la Cooperativa es propietaria mayoritaria de las empresas permite que a través de éstas se ofrezca una gama integrada de productos y servicios, más de

140, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del asociado a lo largo de su ciclo de vida.

Además, la Cooperativa impulsa el carácter emprendedor de los asociados mediante creación de empresas, capacitación y financiamiento.

6.1. Tipo De Empresa – Constitución

COOMEVA es una organización cooperativa de profesionales y sus familias que se asocian para satisfacer necesidades comunes, mediante la producción y obtención de bienes y servicios y la generación de oportunidades para su desarrollo.



Camara de Comercio de Cali
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha expedición: 16/08/2021 05:55:15 pm

Racibo No. 8106198, Valor: \$6.100

CODIGO DE VERIFICACIÓN: 082150R34M

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccd.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón Social: COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.
 Sigla: COOMEVA E.P.S. S.A.
 NIT: 805000427-1
 Domicilio principal: Cali

MATRÍCULA

Matrícula No.: 399293-4
 Fecha de matrícula en esta Cámara: 10 de abril de 1995
 Último año renovado: 2021
 Fecha de renovación: 31 de marzo de 2021
 Grupo NIIF: Grupo 5

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: KR 100 # 11 - 60 LC 250 Y 14
 Municipio: Cali - Valle
 Correo electrónico: personainstitucionalpsa@coomeva.com.co
 Teléfono comercial 1: 3182400
 Teléfono comercial 2: 3182400
 Teléfono comercial 3: 3182400
 Página web: www.coomeva.com.co

Dirección para notificación judicial: KR 100 # 11-60 LOCAL 250
 Municipio: Cali - Valle
 Correo electrónico de notificación: correoinstitucionalpsa@coomeva.com.co
 Teléfono para notificación 1: 3182400
 Teléfono para notificación 2: 3182400
 Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A-SI autorizó recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6.2. Capital Social

La Cooperativa cerró al 31 de diciembre del 2023 con un total de activos por \$5,8 billones de pesos, con un incremento del 11,3% frente a 2022; de estos, aproximadamente el 60% corresponde a inversiones de portafolio y efectivo, el 19% a inversiones empresariales, el 10% a inversiones de infraestructura y equipo de uso propio y el 7% a cartera de crédito. Se destaca el portafolio de los fondos sociales y mutuales en el que se obtuvieron rendimientos cercanos a \$450.000 millones, muy superiores al presupuesto, y el portafolio de inversiones empresariales que presenta un incremento de \$27.000 millones frente al año anterior, producto de la aplicación del Método de Participación Patrimonial, los dividendos recibidos de las empresas, la compra de las acciones de la Fiduciaria a Bancoomeva y las operaciones realizadas en el marco de la terminación de la alianza con Christus Health. La cartera de crédito tuvo un aumento de casi \$60.000 millones, destacándose el Crediasociado por \$25.000 millones y la compra de cartera a Bancoomeva de créditos de libre inversión por \$28.000 millones. Los pasivos de la Cooperativa ascienden a \$4,25 billones, con un crecimiento de \$508.000 millones frente al 2022 (13,6%), donde casi el 90% corresponde a los fondos sociales y mutuales que crecieron \$367.000 millones. El patrimonio separado de la Cooperativa cerró en \$1,55 billones, con un crecimiento de \$82.000 millones respecto al año anterior (5,6%). El patrimonio está compuesto en un 74% por los aportes de los asociados (\$1,14 billones) con un crecimiento del 5%. Al cierre del ejercicio Coomeva registró un excedente por \$4.981 millones.

6.3. Objeto Social

La Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia – Coomeva tiene por objeto social satisfacer necesidades en común de sus asociados, la protección mutual y social, su desarrollo integral y el de sus familias, así como la promoción de sus economías familiares y empresariales.

6.4. Misión y Visión Empresarial

Misión

Contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

Visión

Coomeva es reconocida como la mejor fuente de solución a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias a su exitoso modelo empresarial cooperativo.

6.2. Políticas De Empresa

1. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, promulgan y exponen su compromiso institucional para cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias que en materia de prevención y control del riesgo de LA/FT/FPADM que hayan determinado o determinen las autoridades competentes y las que por iniciativa propia se establezcan dentro del GECC.

2. El Consejo de Administración, las Juntas Directivas, la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, los órganos de la dirigencia de Coomeva, los directivos y demás colaboradores de todas las empresas y unidades de negocio del GECC deben garantizar el compromiso y cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con la prevención y control del

LA/FT/FPADM, así como, el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, traducándose en reglas de conducta y procedimiento que orientan la actuación en todo el GECC, permitiendo de esta manera el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento del SARLAFT.

3. El marco de referencia, directrices, lineamientos y metodologías de la Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM de todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC se encuentran dentro del marco del Sistema de Gestión de Riesgo Corporativo, entendido este como el conjunto de tareas sistemáticas para planear, actuar, verificar y mejorar la gestión del riesgo.

4. El Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, los órganos de la dirigencia, las Juntas Directivas, los directivos y demás colaboradores de todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC deben comprometerse a prevenir la relación con contrapartes relacionadas con actividades de LA/FT/FPADM y a detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas a LA/FT/FPADM.

5. El Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, los órganos de la dirigencia, las Juntas Directivas, los directivos y demás colaboradores de todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC se abstendrán de generar conflictos de interés derivados o relacionados con la detección y análisis de operaciones inusuales y con la determinación del reporte de operaciones sospechosas.

6. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, son responsables y se comprometen a garantizar la capacitación anual e inducción de la totalidad de los colaboradores. Para ello, cada empresa y unidad de negocio del GECC destina los recursos necesarios para la

formación de los colaboradores y la generación de campañas sobre la importancia y la naturaleza de la administración del riesgo de LA/FT/FPADM.

7. Los responsables de las áreas de cumplimiento de todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, deben revisar las operaciones, negocios y contratos que realiza cada empresa del GECC, con el propósito de identificar las situaciones que puedan generarle riesgo de LA/FT/FPADM. Esta identificación implica evaluar los factores de riesgo, es decir contrapartes y/o clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones territoriales.

8. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, se protegen implementando y ejecutando los mecanismos diseñados para llevar a cabo el adecuado conocimiento de sus contrapartes, dando cumplimiento a las disposiciones que regulan la prevención y control del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM). Cualquier duda que se presente en el proceso de Debida Diligencia, deberá aclararse antes de realizar transacciones contractuales.

9. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, no admiten como contrapartes (incluyendo a sus administradores), ni realizan operaciones comerciales o celebran contratos, de ninguna clase, con personas naturales y jurídicas que aparezcan registradas en las listas SDNT (Lista OFAC) o en la Lista de Terroristas emitida por la Organización de Naciones Unidas (Lista ONU). Tratándose de contrapartes ya vinculadas, su posterior inclusión o la de sus administradores en cualquiera de dichas listas, constituirá causal objetiva para terminación unilateral de la relación, de acuerdo con el procedimiento establecido para el efecto.

10. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, no establecen relaciones comerciales con contrapartes potenciales o actuales (personas naturales o jurídicas), que provengan o tengan relación con países o jurisdicciones no cooperantes identificadas por el GAFI en la lista Roja y que cumplan con alguna de las siguientes características de acuerdo con el nivel de riesgo LA/FT/FPADM que representan:

- Personas naturales nacionales o residentes en algún país que se encuentran en lista roja. •

Personas jurídicas constituidas, ubicadas y/o controladas por una compañía ubicada en alguno de los países relacionados en la lista mencionada.

- Algún beneficiario final que cumpla con alguna de las siguientes características:
- Reside o tiene actividades de inversión en dichos países.
- Desarrolla alguna transacción como actividad de inversión con alguna persona o empresa ubicada o controlada por otra compañía ubicada en alguno de estos países.

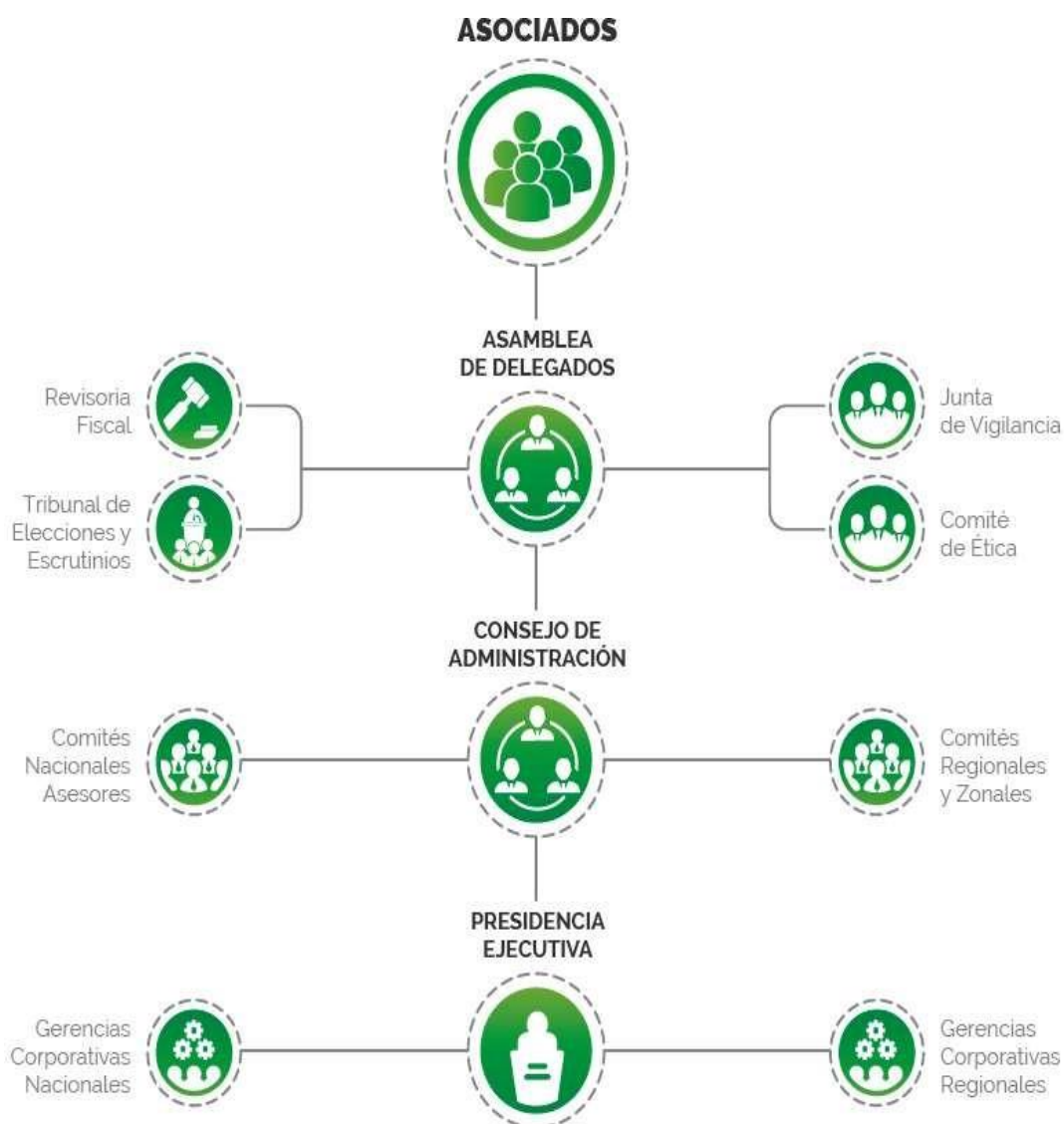
11. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, no establecen relaciones comerciales con contrapartes personas naturales o jurídicas que se dediquen a actividades ilícitas o delictivas.

12. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, no realizan operaciones con bancos comerciales o con entidades financieras no constituidas legítimamente, entidades sin presencia física que no tienen una dirección central específica en el país en el que se ha constituido y que le ha otorgado su licencia, conocidas como (Shell Banks).

13. Todas las empresas y unidades de negocio que conforman el GECC, realizan sus negocios bajo altos estándares éticos, por lo tanto, anteponen la normatividad en materia de LA/FT/FPADM a las metas comerciales.

6.6. Estructura Empresarial – Áreas Funcionales

La estructura administrativa de Coomeva responde al principio cooperativo de la participación democrática, donde la Asamblea General de delegados define el Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.



6.7. Portafolio de productos

Conoce y accede a todos los beneficios y servicios que te ofrecemos como asociado a la Cooperativa en: Conoce y accede a todos los beneficios y servicios que te ofrecemos como asociado a la Cooperativa en:

Turismo: beneficiario podrá destinar los recursos obtenidos al cubrimiento de gastos causados en actividades de turismo a nivel nacional o internacional



Salud: Programa de salud con amplias coberturas para la atención médica a través de una amplia red de especialistas e instituciones de alto nivel en el territorio nacional.



Educación

Educación Coomeva nuestros asociados y su grupo familiar primario podrán acceder a soluciones integrales económicas, académicas y complementarias para la educación con nuestro programa Coomeva Educa.



6.8. Mercado

Como mercado tienen la asociatividad de las personas tanto internas como externas a su cooperativa ofreciéndole satisfacer las necesidades básicas de sus asociados, usuarios y clientes, en vivienda, protección y aseguramiento, educación, financieras, salud, emprendimiento y desarrollo empresarial, recreación y turismo, transporte y consumo. De esta manera en el Grupo Coomeva facilitamos el bienestar y el progreso de millones de colombianos.

6.9. Evolución financiera

Estados financieros.

FONDO DE INVERSIÓN COLECTIVA ABIERTO CON PACTO DE PERMANENCIA AVANZAR 90 DIAS

CÓDIGO DE NEGOCIO: 82379

FIDUCIARIA COOMEVA S. A. - SOCIEDAD ADMINISTRADORA

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Al 31 de diciembre de 2020	Por el periodo comprendido entre el 8 de enero de 2019 y el 30 de diciembre de 2019
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultado del periodo	-	-
	-	-
Cambios en los activos y pasivos		
Aumento en cuentas por pagar	84,596	24,260
Efectivo neto generado por las actividades de operación	84,596	24,260
Flujos de efectivo por actividades de inversión		
Aumento en inversiones	(33,050,245)	(10,041,826)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(33,050,245)	(10,041,826)
Flujos de efectivo por actividades de financiación		
Aumento en activos netos de los inversionistas	47,527,872	15,057,568
Efectivo neto generado por las actividades de financiación	47,527,872	15,057,568
Aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	14,562,223	5,040,002
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del periodo	5,040,002	-
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al finalizar el periodo	19,602,225	5,040,002

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los registros auxiliares del Fondo.

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Oliver Luis R. P. R. P.

PATRIMONIO AUTÓNOMO TITULARIZACIÓN FINSOCIAL I
CÓDIGO DEL NEGOCIO: 95314
FIDUCIARIA COOMEVA S. A. - SOCIEDAD ADMINISTRADORA
ESTADO INTERMEDIO DE FLUJOS DE EFECTIVO
DEL PERÍODO DE SEIS MESES TERMINADO EL 30 DE JUNIO DE 2022 Y 2021
 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

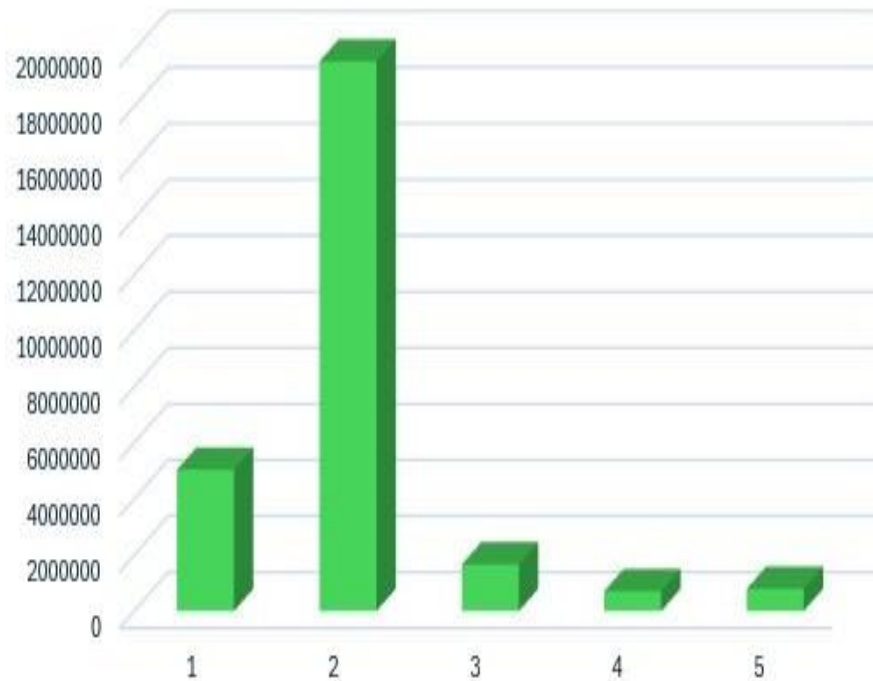
	Al 30 de junio	
	2022	Reexpresado (Ver Nota 2) 2021
Flujo de efectivo de actividades de operación	\$	
Resultado del periodo	372,294	1,913,115
	372,294	1,913,115
Ajustes para conciliar el resultado		
Utilidad en valoración de inversiones - Instrumentos de deuda	(1,866,205)	(4,701,711)
Pérdida en venta de inversiones	3,746	211
Valoración del vehículo de propósito especial	1,344,493	2,169,510
Deterioro - Provisiones	18,146	-
	(127,526)	(618,875)
Cambios en los activos y pasivos		
Disminución en cuentas por cobrar	(44,564)	(665)
(Disminución) Instrumentos financieros a costo amortizado	(9,190,516)	(11,997,183)
Aumento en comisiones por pagar	217	48,308
Intereses pagados	(1,366,082)	(2,459,354)
Efectivo neto usado en las actividades de operación	(10,728,471)	(15,027,769)
Flujos de efectivo por actividades de inversión		
Disminución en inversiones	9,179,953	15,152,541
Efectivo neto provisto por las actividades de inversión	9,179,953	15,152,541
Flujos de efectivo por actividades de financiación		
Aumento de aportes en dinero	43,161	694
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	43,161	694
(Disminución) Aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	(1,505,357)	125,466
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del periodo	1,861,898	1,540,128
Saldo de efectivo y equivalente del efectivo al finalizar el periodo	\$ 356,541	1,665,594

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los registros auxiliares del Patrimonio Autónomo.

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

	Notas	Año terminado el 31 de diciembre	
		2023	2022
Ingresos por actividades ordinarias			
Ingresos por comisiones	22	\$ 34.615.741	30.281.450
Total de Ingresos por actividades ordinarias		34.615.741	30.281.450
Otros ingresos	23	3.242.627	1.879.090
Gastos de personal	25	(13.261.579)	(12.570.437)
Gastos de honorarios	25	(990.587)	(1.058.737)
Otros gastos de administración	25	(5.624.901)	(5.046.932)
Impuestos y tasas	25	(1.148.349)	(290.816)
Gasto depreciación activos materiales	25	(157.606)	(133.295)
Gasto depreciación activos por derechos de uso	25	(637.879)	(547.713)
Gasto amortización	25	(262.297)	(639.278)
Utilidad por actividades de operación		15.775.170	11.873.332
Costos financieros	24	(803.821)	(947.862)
Costos financieros		(803.821)	(947.862)
Utilidad antes de impuestos		14.971.349	10.925.470
Gasto por impuesto de renta y complementarios	27	(6.861.401)	(3.618.287)
Utilidad neta del ejercicio		\$ 8.109.948	7.307.183
Utilidad neta por acción			
Numero de acciones en circulación	21	1.022.875	1.022.875
Utilidad neta por acción en pesos colombianos		7.928,58	7.143,77

A continuación, el respectivo grafico de los estados financieros de los últimos 5 años de la cooperativa medica del valle Coomeva.



7. Análisis de la situación actual de la empresa

7.1. Análisis Del Sector

El entorno económico que se mueve la empresa es macroeconómico ya que los factores económicos amplios afectan directa o indirectamente a toda la economía Estos factores incluyen cosas como:

Tasas de interés

Los tipos de cambio

Niveles de confianza del consumidor

Tasa de desempleo

Todos estos factores afectan a los asociados debido a que sus ingresos se verán intervenidos por otros factores externos y puede lograr que la tasa de asociados en la empresa Coomeva baje ya que no tendrán la forma económica de asociarse y su economía disminuya

7.2. La Competencia

Coonfecoop: competencia directa ya que es una cooperativa de ahorro y crédito, cooperativas de aporte y crédito, multiactivas con sección y sin sección de ahorro y crédito, cooperativas de transporte, cooperativas de salud, entidad auxiliar del cooperativismo en la forma de seguros, entidades de segundo grado y fondos de empleados, con arraigo en 14 Municipios aportando al desarrollo local y regional de nuestro Valle del Cauca

7.3. El mercado actual – Participación en el mercado

Su mercado actual son los servicios que ofrece financieros y de seguros bajo la naturaleza del cooperativismo de ahorro y crédito¹. Y su participación el mercado se basa en que Coomeva logra que millones de colombianos alcancen sus metas en vivienda, educación, salud, financiación, protección y recreación brindado ser asociado de esta empresa.

7.4. Estrategias De Mercadeo y Ventas

Una estrategia de mercado que ellos manejan es que todos sus colaboradores deben ser asociados por la cooperativa después que se ganen más de un salario mínimo y los mismos colaboradores incitan a sus personas de al rededor asociarse vendiéndoles la gran cantidad de beneficios que tienen y convenios los cuales incrementan el interés de las personas.

7.5. Matriz DOFA

7.5.1. Análisis interno y externo de la empresa

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• Deficiencia en atención al cliente • Ausencia de capacitación • Falta de financiamiento • Baja inversión en la tecnología • Canal de ventas externo reducido • Canal virtual como mecanismo de ventas principal • Falla del soporte tecnológico	• Incremento de asociados al grupo empresarial • Mayor inversión en la parte tecnológica para asociados y usuarios del grupo • Continua inversión en infraestructura para mejora de las instalaciones
FORTALEZAS	AMENAZAS
• Variedad y aumentos en el portafolio de productos para los asociados • Amplia base de asociados como clientes potenciales del grupo empresarial • Inversión e innovación • Estrategia corporativa de desarrollo del producto: inversión en el fortalecimiento tecnológico	• Poco interés por parte de la población para asociarse a la cooperativa • La entrada de nuevos competidores o productos sustitutos

7.5.2 Estrategias DA, FA, FO, DO 58

ESTRATEGIAS TACTICAS	FORTELEZAS 1. Atención personalizada 2. Buen trabajo en equipo 3. Red de oficinas: Cuenta con oficinas en diferentes ciudades, facilitando el acceso a sus servicios.	1. DEBILIDADES 2. Demora en la respuesta de los requerimientos de los asociados 3. Limitaciones tecnológicas: Problemas técnicos en las plataformas de atención en línea pueden afectar la experiencia del usuario. 4. Falta de información actualizada: La falta de información actualizada en el sitio web puede generar confusión entre los clientes.
--	---	--

OPORTUNIDADES	Estrategia FO	Estrategia DO
1. Incremento de asociados al grupo empresarial 2. Agilidad en los procesos de los colaboradores y asociados 3. Optimización de los procesos 4. Mejora continua: Implementar tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. 5. Expansión de servicios: Ofrecer nuevos servicios que se ajusten a las necesidades cambiantes de los clientes.	1 fomentar nuevas alianzas estratégicas para el crecimiento y mejora de Mesa de Servicio (D3, O6)	1. Proyecto de inversión en tecnología de apoyo al área administrativa (D3, O3) 2. Proyecto de crecimiento de la estructura de la fuerza externa que aumente la cobertura (F3, A3) 3. Automatizar varios procesos críticos dentro de la cadena productiva, disminuyendo los tiempos de respuestas para el asociado y usuario (D2, O5)

AMENAZAS	Estrategia FA	Estrategia DA
1. Retrasos en los procesos y tareas de los colaboradores 2. Posibles tiempos muertos de los colaboradores 3. Competencia: La presencia de otras empresas de servicios similares puede representar una amenaza. 4. Cambios regulatorios: Cambios en la legislación pueden afectar la operación de la Mesa de Servicio Coomeva.	1. Ampliar la penetración en la actual base de asociados de mayores ingresos (O6, D4) 2. Mejorar la capacitación para el área de Mesa de servicio (F1, D2)	1. Realizar con los directivos juntas para elaborar planes de mejora para el servicio, tales como capacitaciones e implementación de nuevas herramientas. (A4, O5) 2. Elaborar un plan de mejoramiento para el área de Mesa de servicio y la atención optima a los colaboradores (A1, O4)

8. Plan De Mejoramiento

8.1. Área Administrativa

8.2. Diagnostico

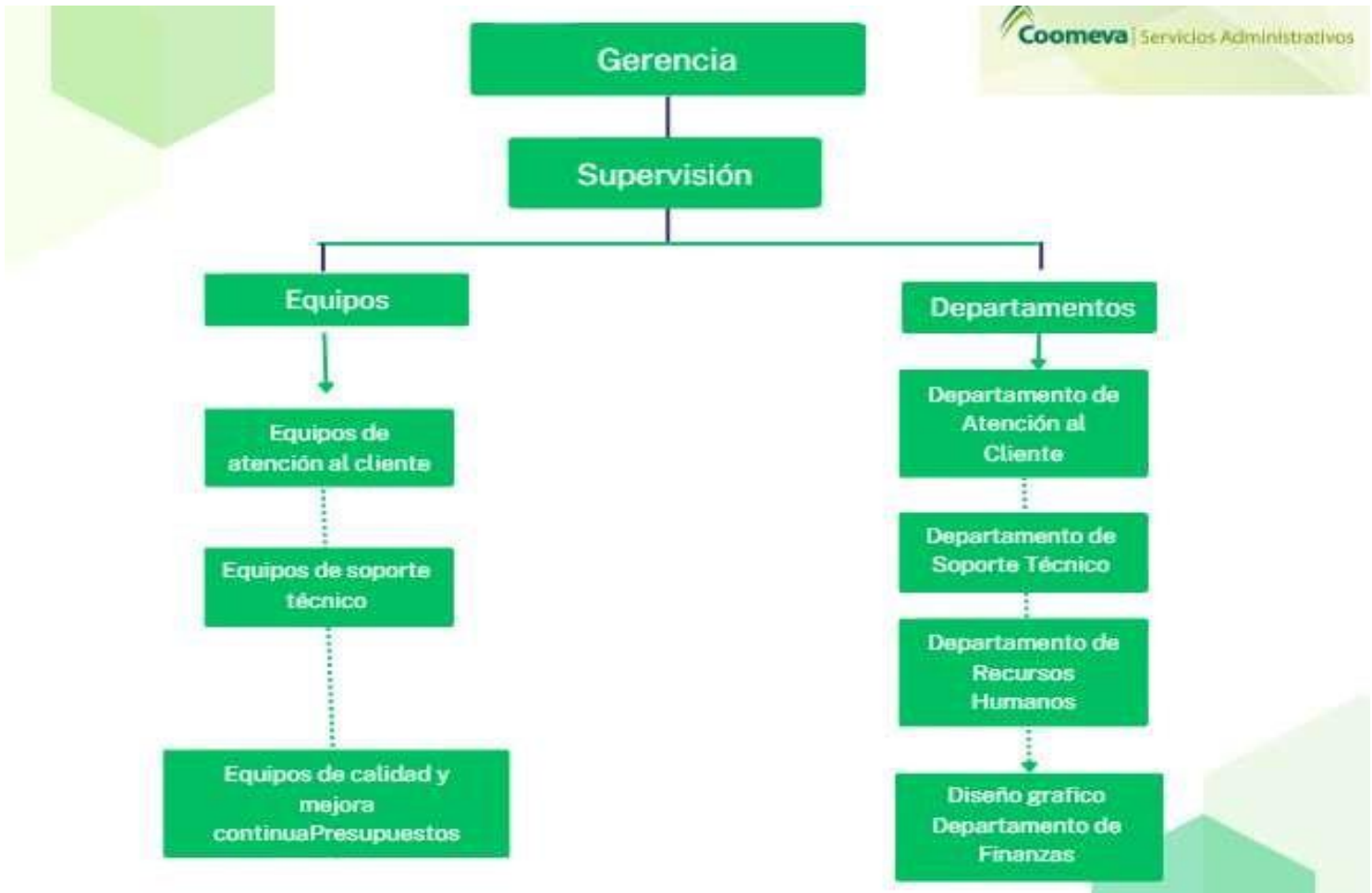
Se evidencia que la metodología, programación y organización que se han implementado hasta el momento no han sido lo suficientemente efectivas para la optimización y agilidad de los procesos para dar solución a los requerimientos de cada uno de los colaboradores y asociados de la Cooperativa

Los procesos que se deben retribuir y estructurar para mejorar los procedimientos de mesa de servicio sería contratar aprendices para cada técnico de mesa de servicio a los cuales se les distribuya las funciones administrativas que tienen los técnicos como lo son:

- Asignación de equipos de cómputos para los colaboradores que llegan nuevos a la USC, tenerlos listos con sus usuarios y que tenga todos los aplicativos que el colaborador por su cargo necesite

- Con la implementación de ayuda de los aprendices se mejora la atención de los técnicos ya que su atención será para resolver los problemas de sus colaboradores sin dejar a un lado su trabajo administrativo lo cual se enfocaría los aprendices Coomeva.

Estructura del área administrativa



- Gerencia: Responsable de la estrategia y dirección de la mesa de servicio.
- Supervisión: Supervisa y coordina las actividades del equipo.
- Equipos de atención al cliente: Atienden las consultas y requerimientos de los clientes.
- Equipos de soporte técnico: Resuelven problemas técnicos y realizan mantenimiento.
- Equipos de calidad y mejora continua: Aseguran la calidad del servicio y proponen mejoras.

Departamentos

- Departamento de Atención al Cliente: Se enfoca en satisfacer las necesidades de los clientes.
- Departamento de Soporte Técnico: Brinda soluciones técnicas y resuelve problemas.
- Departamento de Recursos Humanos: Gestiona el talento humano y el desarrollo del equipo.
- Departamento de Finanzas: Maneja la gestión financiera y presupuestaria.

8.2.1. Matriz DOFA para el área administrativa

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• Deficiencia en atención al cliente • Ausencia de capacitación • Baja inversión en la tecnología • Falla del soporte tecnológico	• Amplio portafolio de proveedores • Mayor inversión en la parte tecnológica para asociados y usuarios del grupo
FORTALEZAS	AMENAZAS
• Buen trabajo en equipo por parte de los colaboradores • Inversión e innovación	• Bajo rendimiento por parte de los trabajadores • Retraso en los procesos

Plan de mejoramiento Objetivos

Objetivo general

Optimizar los procesos de manera de que se pueda dar solución a los requerimientos de cada uno de los colaboradores de la cooperativa para no evidenciar retrasos en las tareas y labores de los colaboradores debido a fallas tecnologías en los sistemas y equipos.

Objetivos específicos

Alcanzar la mayor optimización en los procesos de gestión para dar solución a los distintos requerimientos de los asociados.

Garantizar la rapidez y agilidad para dar respuesta a los requerimientos de los asociados.

Evitar retrasar las tareas de los colaboradores con los tiempos de respuesta.

8.3. Perfiles del cargo

Gerente de Mesa de Servicio

- ✓ Responsable de la estrategia y dirección de la Mesa de Servicio.
- ✓ Supervisa y coordina las actividades del equipo.
- ✓ Establece objetivos y metas para mejorar la calidad del servicio.
- ✓ Experiencia en gestión de servicios al cliente.
- ✓ Habilidades de liderazgo y comunicación.

Supervisor de Mesa de Servicio

- ✓ Supervisa y coordina el trabajo de los agentes de servicio.
- ✓ Monitorea y evalúa la calidad del servicio.
- ✓ Resuelve problemas complejos y reclamos.
- ✓ Experiencia en atención al cliente y supervisión.
- ✓ Habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

Agente de Servicio

- ✓ Atiende llamadas, correos electrónicos y visitas de clientes.
- ✓ Resuelve consultas y reclamos de manera eficiente.
- ✓ Proporciona información sobre productos y servicios.
- ✓ Experiencia en atención al cliente.
- ✓ Habilidades de comunicación y resolución de problemas.

Especialista en Soporte Técnico

- ✓ Brinda soporte técnico para productos y servicios.
- ✓ Realiza diagnósticos y soluciones remotas.
- ✓ Coordinar con equipos especializados para resolución de problemas
- ✓ complejos.
- ✓ Experiencia en soporte técnico.
- ✓ Habilidades técnicas y de resolución de problemas.

Especialista en Soporte Técnico

- ✓ Brinda soporte técnico para productos y servicios.
- ✓ Realiza diagnósticos y soluciones remotas.
- ✓ Coordinar con equipos especializados para resolución de problemas complejos.
- ✓ Experiencia en soporte técnico.
- ✓ Habilidades técnicas y de resolución de problemas.

Analista de Calidad

- ✓ Monitorea y evalúa la calidad del servicio.
- ✓ Identifica oportunidades de mejora.
- ✓ Implementa cambios y ajustes.
- ✓ Experiencia en calidad y mejora continua.
- ✓ Habilidades de análisis y comunicación.

Coordinador de Información

- ✓ Mantiene actualizada la base de conocimientos.
- ✓ Proporciona información estadística y de tendencias.
- ✓ Realiza informes de gestión.
- ✓ Experiencia en gestión de información.
- ✓ Habilidades de análisis y comunicación. Manual de Funciones

Atención al Cliente

- ✓ Recibir y responder llamadas, correos electrónicos y visitas.

- ✓ Proporcionar información sobre productos/servicios.
- ✓ Resolver consultas y reclamos de manera eficiente.

Gestión de Incidentes

- ✓ Registrar y clasificar incidentes.
- ✓ Asignar y seguir incidentes hasta su resolución.
- ✓ Informar a los clientes sobre el estado de sus incidentes.

Soporte Técnico

- ✓ Brindar soporte técnico para productos/servicios.
- ✓ Realizar diagnósticos y soluciones remotas.
- ✓ Coordinar con equipos especializados para resolución de problemas complejos.

Gestión de Información

- ✓ Mantener actualizada la base de conocimientos.
- ✓ Proporcionar información estadística y de tendencias.
- ✓ Realizar informes de gestión.

Calidad y Mejora Continua

- ✓ Monitorear y evaluar la calidad del servicio.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora.
- ✓ Implementar cambios y ajustes.

Procedimientos

- ✓ Recepción y registro de llamadas y correos.
- ✓ Asignación y seguimiento de incidentes.
- ✓ Resolución de consultas y reclamos.
- ✓ Actualización de la base de conocimientos.

Indicadores de Desempeño

- ✓ Tiempo de respuesta promedio.
- ✓ Nivel de satisfacción del cliente.
- ✓ Porcentaje de resolución de incidentes en primer contacto.
- ✓ Tiempo de resolución promedio.

8.4. Estrategias

Cómo estrategias se tienen capacitar al personal para dar una atención más ágil y optima, desarrollar procesos más cortos y hacer un manual de proceso y procedimientos junto con los indicadores de seguimiento, realizar un estudio de métodos y tiempos e identificar las falencias y los retrasos en la atención de los asociados. Todo esto con la finalidad de darle una mayor prioridad a nuestro tiempo de respuesta prestando un mejor servicio

Teniendo como referencia la matriz de perfil competitivo como una de las prioridades y realizando el diagnóstico interno, se analiza la empresa en todos sus Departamentos y funciones, identificando las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades tanto del entorno como de la empresa a nivel interno, en el cual están basadas las estrategias y la serie de actividades a implementar en las áreas que componen la Mesa de Servicio; atención al cliente, soporte técnico, recursos humanos. Para lo cual se ha diseñado el siguiente plan de mejoramiento en el cual se

determinarán las estrategias para el área de atención al cliente en la cual se evidencian falencias que contribuyen a los retrasos para la resolución de inconvenientes tecnológicos de los colaboradores del grupo empresarial Coomeva.

Departamento: Atención al cliente

En la tabla de estrategias del área de atención al cliente, se especifican las áreas en las cuales se desea trabajar, para la mejora de la organización, puesto que para realizar un adecuado mejoramiento de la Mesa de Servicio se debe empezar por la estructuración de este nivel interno.

Atención al Cliente

- ✓ Recibir y responder llamadas, correos electrónicos y visitas.
- ✓ Proporcionar información sobre productos/servicios.
- ✓ Resolver consultas y reclamos de manera eficiente.

Departamento: Agente de servicio

Estrategia se basa en reducir el tiempo en llamada y atender puntalmente un problema, se trata de resolver telefónicamente problemas o inquietudes en caso de no ser posible toca ir presencial haciendo visita semanal por local para atender con rapidez servicios que se presenten de la nada

Agente de Servicio

- ✓ Atiende llamadas, correos electrónicos y visitas de clientes.
- ✓ Resuelve consultas y reclamos de manera eficiente.

- ✓ Proporciona información sobre productos y servicios.
- ✓ Experiencia en atención al cliente.
- ✓ Habilidades de comunicación y resolución de problemas.

Soporte Técnico

Su estrategia se basa en brindar solución a los problemas más complejos con el menor tiempo posible y priorizando solicitud con mayor problema para solucionar y los problemas sencillos responder de manera virtual con un método de Chat Bot, brindar soporte técnico para productos/servicios, realizar diagnósticos y soluciones remotas, coordinar con equipos especializados para resolución de problemas complejos.

Las estrategias para implementar están basadas a un cambio en las operaciones a nivel interno de la organización y en una adición, mejora e implementación de nuevas metodologías de atención en el servicio, para que la Mesa de ayuda continúe mejorando la prestación de la asistencia a los colaboradores y la pronta respuesta, marcando la diferencia frente a otras fundaciones.

Planes de acción

En el siguiente cuadro se encuentran los planes de acción determinados para el desarrollo de las estrategias. Aquí se determinan todos los factores involucrados en el desarrollo de estas, además de los objetivos fundamentales por los cuales se implementan y el costo de cada una de las estrategias.

Los costos para cada actividad están valorizados en el total del valor de la estrategia a un

plazo de 2 meses, es decir si una actividad se realiza mensual, el costo será el equivalente al total de un año aplicable a la realización de esta, a excepción de las estrategias que son realizables en menos de un año, que de igual manera tendrá el costo total. Algunas estrategias implementan objetos que a largo plazo generarán el reintegro de los gastos, por lo tanto, no se tendrán en cuenta como un costo para el desarrollo del plan de mejoramiento.

Planes de acción						
Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
Área de atención al cliente	1. Desarrollar un manual de procesos y procedimientos para dar respuesta con mas rapidez	Proporcionar una respuesta rápida y efectiva a las consultas y reclamos de los clientes	1. Identificar y documentar los procesos actuales. 2. Analizar los tiempos de resolución y	1 semana 1 semana 2 semanas	Gerencia	No tiene costo

			los cuellos de botella. 3. Eliminar pasos innecesarios y simplificar los flujos de trabajo. 4. Establecer indicadores de desempeño (KPIs) para medir la eficiencia.	1 semana		
	2. Implementa r un sistema de seguimiento	Mejorar la eficiencia efectividad en la gestión de incidentes	1 realizar seguimiento s de fallas y conocer incidentes	1 mes	Supervisor	No tiene costo

	de incidentes.	proporciona ndo la buena atención a los colaborador es de la cooperativa	de posibles conflictos			
	3. Capacitar al personal en habilidades de atención al cliente	Aumentar su confianza y desarrollar habilidades y competenci as que les permitan alcanzar los objetivos de la organizació n.	Ejercicios individuales Explicación del formador	1 semana 1 semana	Recursos humanos	\$1.500. 000

	4.	Conocer	Realizar en c	2 días	Gerencia	No
	Desarrollar	con claridad	de satisfacció			tiene
	un plan de	el nivel de				costo
	atención al	satisfacción				
	cliente	con la				
	integral.	atención				
		brindada				
					Total	1.500.000

El plan de mejoramiento para Mesa de servicio de la cooperativa Coomeva, se determina en cuanto tiempo y aplicación de las estrategias para una efectiva organización, un costo de \$1.500.000. El cuadro muestra el seguimiento con base a las estrategias y su forma de seguimiento para la mejora de la empresa, dicho plan de acción se recomienda realizar, puesto que esto permitirá una mejor gestión de los procesos y/o procedimientos de la Mesa de Servicio.

Definición de manual de funciones y procedimientos

Hoy en día, las empresas y/u organizaciones, están encaminada a estandarizar sus procesos por varias razones importantes. La estandarización, puede facilitar las comunicaciones sobre cómo opera la empresa, lo que conlleva a mejorar los indicadores de desempeño. En las distintas empresas, los procesos estandarizados pueden facilitar el funcionamiento por las razones anteriores, dado que los tanto los sistemas de información como la estandarización permiten sistemas uniformes como también la trazabilidad del producto o servicio que estas ofrecen, como es el caso de la Mesa de servicio de la cooperativa Coomeva, la cual tiene como característica dar solución a los distintos requerimientos de los colaboradores con respecto a temas

tecnológicos y de soporte técnico, que está encaminada a felicitar la pronta resolución de los inconvenientes tecnológicos que se puedan evidenciar, sin embargo, tiene dificultades con las operaciones que se dan en cada área creada en la entidad, dado que los procesos y procedimientos son extensos y complejos para la resolución efectiva y rápida de los diversos inconvenientes.

Lo anterior, permite reconocer que los manuales de funciones y de procedimientos, como herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del área de atención al cliente vinculado a cada uno de los cargos, se hacen necesarios, dado que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la buena ejecución de cada tarea asignada a los encargados de cada área de la Mesa de servicio cooperativa Coomeva. Por otro lado, busca responder a dos preguntas básicas que son: ¿qué hace? y ¿para qué hace?... determinada función en el cargo, con ello se eliminan los cuellos de botella, detectando ineficiencia en el desempeño, responsabilidades no definidas o nombres inapropiados a los cargos, equilibrando funciones, tecnificando actividades y prestando a la fundación una serie de beneficios importantes en el manejo de sus actividades y labores a nivel interno.

Objetivos de manual de funciones y procedimientos.

- ✓ Especificar los requerimientos de la organización en términos de productividad y
- ✓ eficiencia y dar respuesta de la manera más eficaz posible para no retrasar las tareas de los colaboradores.
- ✓ Establecer de una manera clara y formal los objetivos de cada empleado y determinar las
- ✓ funciones, habilidades, responsabilidad y riesgos de cada puesto de trabajo.

- ✓ Especificar los requerimientos de los empleos en términos de conocimiento, experiencia, habilidades y aptitudes.
- ✓ Instrumentar la marcha de otros procesos administrativos, tales como:
 - Entrenamiento en los puestos de trabajo.
 - Evaluación del desempeño.
 - Precisar las funciones encomendadas a cada empleado para determinar responsabilidades, evitar la repetición y detectar omisiones.
 - Proporcionar información de soporte para la planeación o implantación de medidas de mejoramiento y modernización administrativa.

Manual de procesos mesa de servicio

Fecha 20/11/2024

Incidente

- Mejorar la calidad del servicio

1.1 Registro de incidentes

- . Seguimiento de llamadas y correos electrónicos
- . Asignación de categoría y prioridad de casos

1.2 Asignación de incidentes

- . Asignación a técnicos dependiendo del caso

1.3 resolución de incidentes

- . Análisis y diagnóstico
- . Solución
- . Cierre de caso en menos de 24 horas

1.4 Comunicación y colaboración

- . Comunicación clara con clientes o usuarios
- . comunicación de soluciones

2 seguimientos

- . tiempo de respuesta y resolución
- . Recopilación de datos

Reporte de resultados

- . Informes mensuales

Recursos y herramientas

- . Sistema de gestión de incidentes
- . Sistema de gestión de solicitudes
- . Documentación

Mejora continua

- . identificación de oportunidades de mejora como reducir procesos largos en procesos rápidos y efectivos
- . Implementación de cambios
- . Evaluación de resultados continuos

Este manual es propiedad de Coomeva cooperativa médica del valle

Implementar un sistema de seguimiento de incidentes.

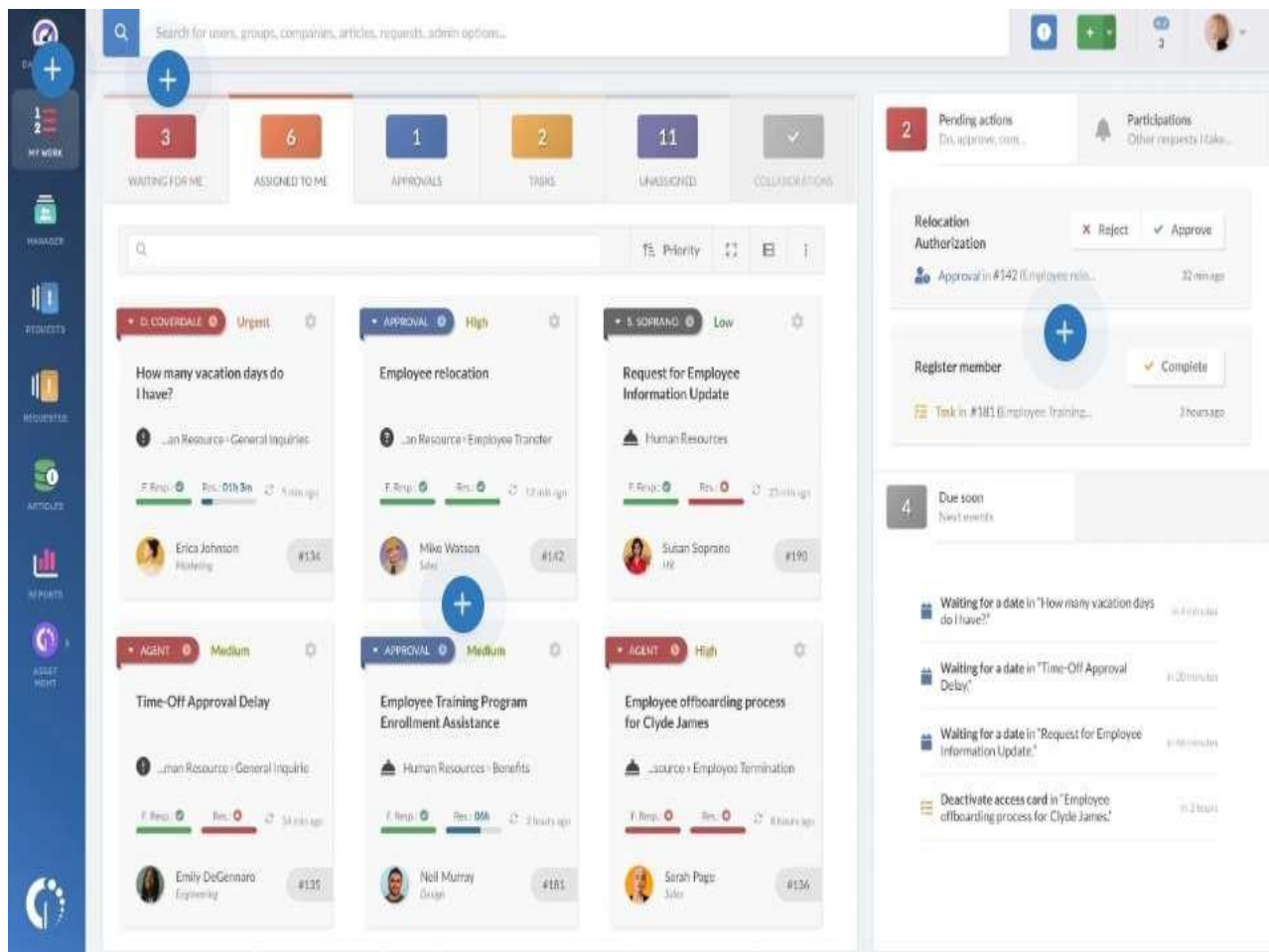
Un sistema de seguimiento de incidentes es fundamental para cualquier organización que busque mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de incidentes. Un procedimiento de gestión de incidencias es esencial para anticipar, resolver y documentar eventos no planificados

en una organización además realizar seguimiento de incidencias es importante porque te prepara para situaciones adversas, identifica amenazas y protege el éxito de la empresa.

Un control de incidencias debe incluir elementos como la descripción del incidente, quién lo descubrió, cuándo se descubrió y las acciones correctoras necesarias. Para la Mesa de servicio Coomeva al igual que para otras organizaciones implementar un procedimiento de gestión de incidencias implica definir incidencias, establecer parámetros de conformidad, determinar tipos de incidencias, enumerar acciones correctoras, asignar responsables, y adoptar un modelo de registro de incidencia. La evaluación y mejora continua del control de incidencias son fundamentales para una gestión eficaz de problemas en la organización.

- **Detectar incidentes**

Utilizar herramientas de monitoreo y alertas para identificar cualquier cosa fuera de lo común, puede ser de gran ayuda para la gestión posibles incidentes que se puedan presentar, tales como proceso los cuales tienen tiempo más de lo estimado para darles una solución.



Como se puede evidenciar en la imagen anterior es una ejemplificación de la propuesta el cual está basado en el modelo de Gestión de Nivel de Servicio y SLAs el cual prioriza las tareas de acuerdo con el impacto y urgencia, como también los niveles de servicio acordados. Haciendo seguimiento de tickets hasta su resolución y recibe alertas cuando hay una posibilidad cercana de incumplimiento de las metas de nivel de servicio, ayudando al equipo a cumplir o mejorar los niveles de desempeño acordados.

Al hacer uso de esta herramienta se puede dar una solución de gestión de solicitudes que permite a los agentes centrarse en lo más importante, organizando el trabajo en función de

la prioridad, el SLA y la urgencia y ayudando a evitar los cuellos de botella al resaltar las acciones que pueden resolverse con un solo clic.

- **Priorizar incidencias**

Considerar la urgencia e impacto de cada incidencia, como el número de usuarios afectados, el nivel de interrupción del servicio, y la importancia del servicio afectado, esto con la finalidad de agilizar los procesos o requerimientos que soliciten mas atención y prioridad sin dejar de lado las necesidades de los demás colaboradores.

- **Registrar incidencias**

Diseñar un procedimiento para registrar los incidentes y prevenir que se repitan.

- **Notificar resultados**

Notificar a los trabajadores de los resultados de los informes de incidentes.

- **Configurar alertas automáticas**

Configurar alertas automáticas para mantenerse informado sobre eventos críticos y responder rápidamente.

Para que los trabajadores reporten incidentes, es importante que el formulario sea simple y directo, y que se les anime a informar de todos los incidentes, incluso los menores

Capacitación del personal

Capacitar al personal es fundamental para mejorar su desempeño, aumentar su confianza y desarrollar habilidades y competencias que les permitan alcanzar los objetivos de la organización. La capacitación laboral es un proceso de aprendizaje que ayuda a los

colaboradores a mejorar sus habilidades y conocimientos para realizar sus trabajos de manera más eficiente y efectiva. Puede incluir temas como: Habilidades técnicas, Habilidades de comunicación, Liderazgo, Resolución de conflictos, Trabajo en equipo. Capacitar a los empleados de una empresa es una inversión estratégica que tiene múltiples beneficios, tanto para los trabajadores como para la organización.

Los beneficios de capacitar de manera adecuada al personal son múltiples tales como; mejorar la productividad y rentabilidad, fortalecer la motivación y el compromiso de los empleados, minimizar errores, contribuir al crecimiento a largo plazo de la organización, reducir costos entre otros. Para Mesa de servicio de la Cooperativa Coomeva capacitar al personal de acuerdo al manual de procesos y procedimientos anteriormente establecidos, ayudara a reducir el tiempo de respuesta de acuerdo a los requerimientos de cada uno de los colaboradores del grupo empresarial del grupo empresarial. Para esto se deberán tener en cuenta algunos puntos para la efectiva capacitación del personal tales como:

- Seleccionar métodos de capacitación adecuados (por ejemplo, cursos en línea, talleres, coaching).
- Crear un plan de capacitación que incluya objetivos, contenidos, métodos y evaluación.
- Desarrollar materiales de capacitación (por ejemplo, manuales, presentaciones, videos).
- Proporcionar retroalimentación y apoyo al personal durante la capacitación.
- Evaluar el progreso del personal y ajustar el plan de capacitación según sea necesario.
- Personalizar la capacitación según las necesidades individuales del personal.

- Finalmente evaluar la efectividad de la capacitación y recopilar retroalimentación del personal sobre la capacitación.

Para capacitar al personal se haría uso del Campus virtual de la cooperativa Coomeva (el campus virtual es una página exclusiva de Cooperativa para generar de las inducciones de acuerdo con cada una de las empresas que lo conforman).

Demo Cuenta Coomeva		Activa tu Cuenta Coomeva		Conoce nuestro Demo		INGRESA AL AULA VIRTUAL	
							
FORMACIÓN COOPERATIVA				FORMACIÓN PERSONAL			
Soy Coomeva, mi identidad cooperativa: autoestudio		Curso de Sistema de Gestión de la Dirigencia		Marca Personal		Ciclos de Masterclass	
				Proyéctate al Mundo Laboral		Programa Finanzas	



Haciendo uso de esta herramienta e incorporando las nuevas capacitaciones para el personal de la Mesa de servicio también enviando capacitaciones personalizadas a los colaboradores de ser necesario.

Desarrollo de un plan de atención al cliente integral.

Desarrollar un plan de atención al cliente integral es fundamental para cualquier organización que busque brindar una experiencia de cliente excepcional y fidelizar a sus clientes. Diseñar un programa de servicio al cliente es una tarea esencial de toda empresa que desee pasar de ser un proveedor más entre otros a una marca confiable que garantice la lealtad y permanencia de los clientes, en este caso para Mesa de servicio que ofrece sus servicios para los colaboradores del mismo grupo empresarial es aún más importante desarrollar un plan de atención al cliente, ya

que, esto contribuye en gran parte al buen rendimiento y agilidad de las tareas de cada uno de los colaboradores, los cuales tenga cualquier tipo de inconveniente con sus equipos y/o plataformas.

Hoy es necesario plantear nuevamente qué se está ofreciendo a los colaboradores y cómo se puede garantizar una experiencia satisfactoria de principio a fin. Para llevar a cabo el desarrollo de un plan de atención al cliente integral es importante tener los siguientes puntos en cuenta.

- Definir el modelo de atención al cliente: Establecer un modelo de atención al cliente que se adapte a las necesidades de la organización y sus clientes.
- Definir los canales de atención al cliente: Establecer los canales de atención al cliente que se utilizarán (por ejemplo, correo electrónico, teléfono, chat en vivo).
- Definir los roles y responsabilidades: Establecer los roles y responsabilidades del equipo de atención al cliente.
- Seleccionar y capacitar al personal: Seleccionar y capacitar al personal para que puedan brindar una atención al cliente excepcional.
- Desarrollar procesos y procedimientos: Establecer procesos y procedimientos claros para la atención al cliente.
- Definir los niveles de servicio: Establecer niveles de servicio claros para la atención al cliente.

Diagrama de flujo de mesas de ayuda

Primer contacto del cliente
(por email, teléfono, sitio web, chats, RR. SS.)



Revisión del acuerdo de nivel de servicio



Ejecución de protocolo y búsqueda en
preguntas frecuentes

¿La respuesta fue satisfactoria?

Sí

No

✓ Respuesta exitosa a la solicitud

Sí

Consulta con técnico

¿La respuesta fue satisfactoria?

No

Es necesario pasar el ticket a mesa de servicio
(expertos que evalúen a fondo el caso)

Para la Implementación y seguimiento se tiene llevar a cabo el plan de atención al cliente y asegurarse de que todos los miembros del equipo estén capacitados y comprometidos. Seguir y evaluar el desempeño: Seguir y evaluar el desempeño del equipo de atención al cliente y realizar ajustes según sea necesario.

8.6. Sistema de control y seguimiento

El sistema de seguimiento y control para el presente plan de mejoramiento realizado a Mesa de servicio de la cooperativa Coomeva, tiene como finalidad la coordinación, verificación y cumplimiento de las estrategias planteadas, para los colaboradores de la Mesa de servicio, bajo el presupuesto calculado.

Este sistema se realizará evaluando cumplimiento de actividades bajo algunos indicadores de eficacia que certifiquen y garanticen la totalidad del cumplimiento a futuro de la estrategia, que conlleven a lograr los resultados esperados en la Mesa de servicio. Al final, los resultados de los indicadores mostraran porcentualmente el cumplimiento de las estrategias.

Indicadores de eficacia:

Seguimiento y control de las áreas

Seguimiento y control del área de atención al cliente

Estrategia 1

Objetivo: proporcionar una respuesta rápida y efectiva a las consultas y reclamos de los clientes.

Meta: reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los colaboradores en un 20% para los próximos 2 meses.

Estrategia 2

Objetivo: mejorar la eficiencia efectividad en la gestión de incidentes proporcionando la buena atención a los colaboradores de la cooperativa.

Meta: reducir el número de incidentes no resueltos en un 15% para los próximos 2 meses.

Estrategia 3

Objetivo: mejorar la eficiencia efectividad en la gestión de incidentes proporcionando la buena atención a los colaboradores de la cooperativa

Meta: aumentar la productividad del personal en un 20% dentro de los próximos 2 meses.

Estrategia 4

Objetivo: conocer con claridad el nivel de satisfacción con la atención brindada.

Meta: satisfacción de los colaboradores con cada uno de los casos que se puedan presentar.

9. Conclusiones y recomendaciones

El diagnóstico realizado sobre la Mesa de Servicio de Coomeva cooperativa médica del valle reveló que se debe mejorar la atención de los colaboradores del grupo empresarial, optimizando y dándole prioridad a determinados casos sin dejar de lado los requerimientos de los demás colaboradores. Así también reducir procesos largos en el momento que se atiende un problema.

En cuanto a las estrategias, se describió la importancia de establecer procedimientos claros y mejorar la calidad del servicio, reduciendo el tiempo de respuesta. Con el fin de abordar el retraso en el proceso implementado, se diseñó un sistema de seguimiento y evaluación. Además,

se creó un manual de procesos estructurado y fácil de seguir, que define con claridad los roles y procedimientos, y se realiza un seguimiento respectivo.

Este manual se actualizará periódicamente, si es necesario, para incorporar modificaciones y replanteamientos que permitan mejorar continuamente la productividad del equipo. El objetivo principal de estas estrategias es mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en la Mesa de Servicio de Coomeva Cooperativa Médica del Valle.

Con respecto al plan de acción, durante el desarrollo de las presentes propuestas se realizó una revisión y actualización de los procedimientos de la Mesa de Servicio para asegurar que sean claros, concisos y fáciles de seguir. Además, se propuso implementar un programa de capacitación para empleados, con el objetivo de actualizar a los empleados de la Mesa de Servicio sobre los nuevos procedimientos y tecnologías, mejorando así su capacidad para brindar un servicio de alta calidad.

Las acciones que se implementarán a largo plazo son fundamentales para garantizar la sostenibilidad y la mejora continua de la Mesa de Servicio. Para el plan de acción se implementará un programa de capacitación continuo para el personal de la Mesa de Servicio, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en áreas como la resolución de incidentes, la gestión de la calidad y la atención al cliente. Esto permitirá que el personal esté mejor preparado para enfrentar los desafíos del día a día y para proporcionar un servicio de alta calidad a los clientes.

Adicional se tiene un sistema de gestión de incidentes que permita registrar, clasificar y asignar incidentes de manera eficiente. Esto permitirá que el personal de la Mesa de Servicio

pueda responder de manera rápida y efectiva a los incidentes, y que se puedan identificar y analizar las causas raíz de los problemas para implementar medidas correctivas.

Para finalizar el plan de acción se propuso un manual de procesos y procedimientos que describa de manera clara y concisa los pasos que se deben seguir para realizar cada tarea y proceso en la Mesa de Servicio. Esto permitirá que el personal esté familiarizado con los procedimientos y pueda realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. Estas acciones permitirán que la Mesa de Servicio mejore su eficiencia, eficacia y calidad, y de esta manera se puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera efectiva.

La presente propuesta ofrece un costo-beneficio a largo plazo que puede generar beneficios significativos para la empresa, tanto en términos de eficiencia y productividad, como en términos de satisfacción de los colaboradores con respecto a sus requerimientos hacia la Mesa de servicio. Entre los costos se encuentra la capacitación de empleados, que permite mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez contribuye a una mayor eficiencia y eficacia en la atención al cliente. Adicional conlleva la mejora en la satisfacción de los colaboradores, que se logra a través de una atención más rápida y efectiva, lo que genera una mayor confianza en la empresa. También el aumento en la productividad, que se logra a través de la optimización de procesos y la reducción de tiempos de respuesta.

Se recomienda al gerente revisar y actualizar el manual periódicamente para asegurar que tenga los cambios del proceso.

Se recomienda al supervisor implementar seguimiento y reducir procedimientos innecesarios y largos para automatizar procesos y mejorar eficientemente.

Por otro lado, es importante que la cooperativa destine una parte de su presupuesto en programas de capacitación para todo el personal fortaleciendo el conocimiento de los servicios que ofrece Mesa de servicio, para un buen desarrollo de sus funciones.

Realizar este trabajo permitió conocer más a fondo el proceso que realiza Mesa de servicio que funciona para los procesos que sirven de ayuda y soporte en la empresa como distintos servicios y productos. De esta forma se conoció la problemática que se presentaba en la empresa Coomeva, se comprendió de donde detonaba su falla y cuáles podrían ser las posibles soluciones que se le podrían abarcar al problema que se presentaba en el área de Mesa de servicio.

También evidencio como establecer procedimientos claros y mejorar la calidad del servicio reduciendo tiempo de respuesta conociendo el retraso en el proceso implementado un sistema de seguimiento y evaluación, trabajo en el cual se creó un manual de procesos estructurado y fácil de seguir con claridad en roles y procedimientos dándonos a saber en un futuro siempre realizar y actualizar el manual y si es necesario modificar y replantean mejoras continuas para productividad del equipo.

10. Bibliografía

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43101>

<https://www.studysmarter.es/resumenes/ciencias-empresariales/recursos-humanos/teoria-de-taylor/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Taylor%20seresume,vigilancia%20estricta%20de%20los%20empleados.>

<https://factorial.mx/blog/el-comportamiento-organizacional/>

<https://concepto.de/teoria-clasica-de-la-administracion/>

<https://www.gestiopolis.com/teoria-del-trabajo-en-equipo/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Cali>

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/programa-de-servicio-al-cliente-2/>

<https://questionpro.com/blog/es/estrategias-de-servicio-al-cliente/>

<https://www.coomeva.com.co/galeria/962/aula-virtual-coomeva/>

<https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-incidencias-procedimiento/>

<https://invgate.com/es/service->

management?utm_term=software%20mesa%20de%20ayuda&utm_campaign=LATAM-SD-MesadeAyuda&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=7515510527&hsa_cam=20494859730&hsa_grp=152943934756&hsa_ad=671680873173&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-11730695296&hsa_kw=software%20mesa%20de%20ayuda&hsa_mt=p&hsa_net=adwords&

[hsa_ver=3&gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K3ZlfiKnGw6IIft7N2U0o
aC_7-pONG8jitzxHZpyYNBX8P7nkpu1wBoC6w0QAvD_BwE](https://www.questionpro.com/blog/es/programa-de-servicio-al-cliente-2/)

[https://invgate.com/es/service-
management?utm_term=software%20mesa%20de%20ayuda&utm_campaign=LATAM-SD-
MesadeAyuda&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=7515510527&hsa_cam=
20494859730&hsa_grp=152943934756&hsa_ad=671680873173&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-
11730695296&hsa_kw=software%20mesa%20de%20ayuda&hsa_mt=p&hsa_net=adwords&
hsa_ver=3&gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K-
9Aq87V6Ty0Mj9gXUDnzYpb3fB5A2tEpI538Wpa5ozu5T6emWl0eBoCAj0QAvD_BwE](https://invgate.com/es/service-management?utm_term=software%20mesa%20de%20ayuda&utm_campaign=LATAM-SD-MesadeAyuda&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=7515510527&hsa_cam=20494859730&hsa_grp=152943934756&hsa_ad=671680873173&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-11730695296&hsa_kw=software%20mesa%20de%20ayuda&hsa_mt=p&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K-9Aq87V6Ty0Mj9gXUDnzYpb3fB5A2tEpI538Wpa5ozu5T6emWl0eBoCAj0QAvD_BwE)

[https://www.pulsiondigital.com/blog/por-que-es-importante-capacitar-al-personal-de-una-
empresa/](https://www.pulsiondigital.com/blog/por-que-es-importante-capacitar-al-personal-de-una-empresa/)

<https://www.questionpro.com/blog/es/programa-de-servicio-al-cliente-2/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/programa-de-servicio-al-cliente-2/>

<https://blog.hubspot.es/service/guia-mesa-de-ayuda>