

PLAN DE MERCADEO CORPORATIVO DE LA SOCIEDAD
COLOMBIANA DE ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION SCARE

Presentado por:

MARGARITA MARIA REBOLLEDO MANZANO
CLAUDIA PATRICIA CAICEDO RIVERA
PEDRO FELIPE SANCLEMENTE

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO CORPORATIVO
POPAYAN, JULIO DE 2007

PLAN DE MERCADEO CORPORATIVO DE LA SOCIEDAD
COLOMBIANA DE ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION SCARE Presentado
por:

MARGARITA MARIA REBOLLEDO MANZANO
CLAUDIA PATRICIA CAICEDO RIVERA
PEDRO FELIPE SANCLEMENTE

Trabajo Final de la Especialización de Mercadeo Corporativo II
Promoción, Módulo Plan de Mercadeo

Presentado a: OSCAR HENAO
Administrador de Empresas Especialista en Mercadeo

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO CORPORATIVO
POPAYAN, JULIO DE 2007

TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
	INTRODUCCION	
1.	SITUACION	1
1.1	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	1
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3	OPORTUNIDAD	4
2.	RESEÑA HISTORICA	11
2.1	MISION	13
2.2	VISION	14
3.	ANALISIS INTERNO	15
3.1	PROCESO ADMINSITRATIVO	15
3.1.1	Organización	15
3.1.2	Planeación	16
3.1.3	Dirección	16
3.1.4	Control	17
	3.1.4.1 Área financiera	17
	3.1.4.2 Ventas	19
3.2	ÁREAS FUNCIONALES	19
3.2.1	Administración de Personal	19
	3.2.1.1 Reclutamiento	19
	3.2.1.2 Selección	20
	3.2.1.3 Contratación	20
	3.2.1.4 Remuneración	20
	3.2.1.5 Motivación	21

	3.2.1.6	Capacitación	21
3.2.2		Área Financiera	23
3.2.3		Área de Producción	25
3.2.4		Área de Mercadeo y Ventas	26
	3.2.4.1	Producto	26
	3.2.4.2	Precio	26
	3.2.4.3	Canales	27
	3.2.4.4	Comunicaciones	27
	3.2.4.5	Promociones	27
3.2.5		Área de Sistemas y Tecnología	29
4.		ANALISIS EXTERNO	31
4.1		ANALISIS DEL SECTOR	31
4.1.1		Clientes	31
	4.1.1.1	Investigación de Mercados	35
	4.1.1.2	Variables Evaluadas	42
	4.1.1.2.1	Necesidad	42
	4.1.1.2.2	Motivadores de Consumo	42
	4.1.1.2.3	Conocimiento que tienen los profesionales de la salud sobre la existencia de FEPASDE	44
	4.1.1.2.4	Conocimiento que tienen los afiliados sobre los beneficios que ofrece FEPASDE	46
	4.1.1.2.5	Calificación que dan los afiliados a FEPASDE y a los beneficios a que tienen derecho	48

4.1.1.2.6	Productos sustitutos	51	
4.1.1.2.7	Interés de los profesionales que no están afiliados a FEPASDE en contar con una alternativa de protección integral	52	
4.1.1.2.8	Intención de compra	55	
4.1.1.2.9	Precio que estarían dispuestos a pagar por afiliarse a	57	
FEPASDE			
4.1.1.2.10	Razones por las que los profesionales a los que les gustaría tener una alternativa integral, no desean afiliarse a	58	
FEPASDE			
4.1.2	Proveedores	63	
4.1.3	Competencia	64	
4.2	ANALISIS DE LOS ENTORNOS	66	
4.2.1	Entorno Económico	66	
4.2.2	Entorno Demográfico	67	
4.3	ESTRUCTURA DEL SECTOR	68	
4.3.1	Rivalidad o cooperación entre competidores	68	
4.3.2	Entrada potencial de nuevos competidores	69	
4.3.3	Desarrollo potencial de productos sustitutos	69	
4.3.4	Poder de Negociación de proveedores	70	
4.3.5	Poder de negociación de consumidores	70	
5.	ESTRATEGIAS DE APOYO PARA EL PROCESO ASMINISTRATIVO	72	
5.1	ESTRATEGIAS	72	
5.2	OBJETIVO GENERAL	72	
5.2.1	Objetivos Específicos	72	
5.3	POLITICAS	73	
6.	ESTRATEGIAS DE APOYO PARA ÁREAS FUNCIONALES	75	
6.1	ESTRATEGIAS	75	
6.1.1	Objetivo General	75	
6.1.2	Área Administrativa y de Personal	75	
6.1.2.1	Objetivos Específicos	75	
6.1.3	Área Financiera	76	
6.1.3.1	Objetivos Específicos	76	

6.1.4	Área de Mercadeo y Ventas	76	
6.1.4.1	Objetivos Específicos	76	
6.1.5	Área de Sistemas y Tecnología	76	
6.1.5.1	Objetivos Específicos	76	
7.	ESTRATEGIAS DE APOYO PARA AREA DE MERCADEO Y VENTAS		79
7.1	ESTRATEGIAS DE MERCADEO	80	
7.1.1	Penetración en municipios del Cauca diferentes a Popayán		80
7.1.1.1	Justificación	80	
7.1.1.2	Objetivo General	81	
7.1.1.2.1	Objetivos Específicos	81	
7.1.2	Penetración en segmentos de mercado del Grupo II y Grupo III		82
7.1.2.1	Justificación	83	
7.1.2.2	Objetivo General	83	
7.1.2.2.1	Objetivos Específicos	83	
7.1.3	Nomenclatura	86	
7.1.3.1	Descripción	86	
7.1.3.2	Objetivo General	86	
7.1.3.3	Objetivos Específicos	86	
7.2	OBJETIVOS DE MERCADEO	97	
7.2.1	Objetivos de Ventas	97	
7.2.2	Objetivos de Participación de Mercado	97	
8.	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98	

ANEXOS

A. ANALISIS INTERNO

Fortalezas – Debilidades

Matriz de Ponderación de Factores Internos

Cuadro Peso Ponderado Matriz MEFI

Matriz de Evaluación de Factor Interno

B. DATOS ESTADISTICOS DE LA SCARE

C. RESULTADOS ESTADISTICOS DE INVESTIGACION DE MERCADOS

D. ANALISIS EXTERNO

Oportunidades – Amenazas

Matriz de Ponderación de Factores Externos

Cuadro Peso Ponderado Matriz MEFE

Matriz de Evaluación del Factor Externo

E. MATRIZ PEYEA Matriz de la Posición Estratégica y Evaluación de la Acción

F. Matriz IE

G. MATERIAL NUEVA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE LA SCARE

INTRODUCCION

El presente trabajo se denomina “Plan de Mercadeo Corporativo de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación – SCARE Seccional Cauca”, que a través del “Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE”, brinda protección jurídica y económica a los profesionales de la salud, frente a acciones legales que se puedan presentar durante el ejercicio de su profesión.

Este es el primer análisis estructurado que se hará en una Seccional y permitirá ver cual es la óptica que desde el nivel local se tiene de la SCARE y del mercado y que estrategias y acciones se deben implementar para el logro de los objetivos macro de la organización.

El crecimiento de las empresas, la entrada de nuevos competidores, el desarrollo de las economías y los cambios constantes en los mercados, hacen que hoy en día la competencia se haya vuelto cada vez mayor, por lo tanto las empresas que quieren tener éxito en este escenario, debe tener identificadas cuales son sus fortalezas y debilidades, cuales son los factores externos que tienen injerencia en el desarrollo eficiente de sus operaciones y que posición ocupan en el mercado, con el fin de poder implementar estrategias encaminadas a convertirlas en la mejor opción.

Adicionalmente, se deben enfocar los esfuerzos en identificar y conocer las necesidades y motivaciones reales de los clientes, con el fin de poder brindarles productos y/o servicios de calidad y que ofrezcan valores agregados que se conviertan en el gran factor diferenciador que genere fidelidad y que los conviertan en la principal fuerza de ventas.

En ese orden de ideas, con el presente trabajo se busca hacer un análisis interno y externo de la SCARE – FEPASDE, Seccional Cauca y de acuerdo a los resultados obtenidos, estructurar un plan que permita consolidarla en la Cauca, como la mejor opción para los profesionales de la salud, en protección frente a acciones legales que

se puedan presentar durante el ejercicio de su profesión y, contribuir desde el nivel local al logro de los objetivos generales a nivel Nacional.

BIBLIOGRAFIA

DAVID, Fred R., Conceptos de Administración Estratégica, México, Pearson Educación, 2003.

HENAO, Oscar. Conceptos Gerenciales: Modelo Plan de Mercadeo, Cali Colombia, Editorial Universitaria Universidad Libre Seccional Cali, 2005.

HENAO, Oscar. Plan de Mercadeo Corporativo para la Empresa Quesos La Florida LTDA, Cali Colombia, 2006.

Kotler, Philip. Dirección de Mercadotecnia, México, Prentice Hall, 1996.

Página Web: www.scare.org.co

Página Web: www.segurosdelestado.com

Página Web: www.agricoladeseguros.com

Página Web: www.previsora.gov.co

Página Web: www.libertycolombia.com.co

REVISTA MEDICO LEGAL: Fepasde 10 año, Junio de 2003.

DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL CAUCA, Base de datos Profesionales de la Salud en el Departamento del Cauca, 2006.

PLAN DE MERCADEO CORPORATIVO SOCIEDAD COLOMBIANA DE ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION SCARE

1. SITUACION

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Este trabajo lo desarrollaremos en La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación – SCARE, es una organización científica gremial con 56 años de existencia, sin ánimo de lucro, con espíritu de servicio y solidaridad, que reinvierte todo su crecimiento en el desarrollo de servicios que mejoren la calidad de vida de los profesionales de la salud y sus familias.

Se rige por las leyes de la República de Colombia, por sus Estatutos y su Reglamento General, que tiene como autoridad suprema a la Asamblea General de Delegados y como órgano ejecutivo a la Junta Directiva Nacional.

La SCARE para el adecuado desarrollo de su objetivo social, se divide en tres grandes unidades estratégicas de servicios:

- Organización Científica Gremial que se encarga de manejar todos los aspectos académicos e intelectuales de gremio de los anestesiólogos.
- Publicaciones la cual se implementó en 1973 como órgano de difusión científica y el canal de expresión y que publica la Revista de Anestesiología, que se entrega sin ningún costo a los socios Anestesiólogos y desde 1995, se imprime la primera revista colombiana de Responsabilidad Médico Legal cuyo objetivo es brindar a los profesionales de la salud, capacitación y prevención en el área de Responsabilidad Legal derivada del acto profesional.
- Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE, el esta lleva 13 años protegiendo a los profesionales de la salud afiliados, que sean objetos de

acciones legales en sus contra en el ejercicio de sus funciones. Este el negocio en el que se encuentra SCARE y del que se derivan sus ingresos.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de este plan de mercadeo tiene como finalidad cumplir con dos objetivos, el primero relacionado con los requisitos de la parte académica como estudiantes de la especialización de Mercadeo Corporativo de la Universidad del Cauca y el segundo relacionado con su aplicación en La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE.

Con relación al primer punto, el desarrollo de este Plan es una compilación de todos los módulos vistos en la especialización, lo que nos permitirá aplicar de forma práctica todos los conocimientos adquiridos. En el medio en que como profesionales nos desenvolvemos en la ciudad de Popayán, no se encuentran muchas empresas donde realmente le den la verdadera importancia al mercadeo, dado que el mayor empleador es el sector público y la mayoría de empresas privadas son pequeñas y al hablar de mercadeo piensan que este se traduce solo como ventas, o por otro lado, operan sedes locales de empresas a nivel nacional, que en la parte de mercadeo dependen del direccionamiento y acciones que le son asignadas por el nivel central y regional.

El desarrollo de este trabajo, nos permitirá como estudiantes de mercadeo tener una aproximación real a lo que es desarrollar un Plan de Mercadeo estructurado que permita a una empresa implementar estrategias y acciones que la lleven a alcanzar los objetivos propuestos, además, poder transmitir y aplicar todo este conocimiento a las empresas donde nos desempeñemos o en las que queramos desarrollar, promoviendo la idea de la importancia que tiene el mercadeo en el desarrollo exitoso de todo negocio.

En segundo lugar se escogió para el desarrollo del Plan de Mercadeo a la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación Seccional Cauca, porque esta es una empresa que al desempeñarse en un medio en el que tiene gran relevancia el sector salud, al contar con unas de las mejores universidades como lo es la Universidad del Cauca y un considerable número de clientes potenciales, tiene grandes oportunidades de crecer y consolidarse en el mercado, si se implementan acciones tendientes en convertirla en la mejor opción.

Con este plan de mercadeo se busca identificar y hacer un análisis de las fallas que se estén presentando en la organización tanto a nivel nacional como a nivel local y resaltar las fortalezas con que cuenta y que le permiten ofrecer a su mercado objetivo un servicio que suple una necesidad latente, además, conocer la posición que como empresa ocupa en el mercado y la de la competencia, así como, determinar las oportunidades que brinda el mercado, con el fin de que la Seccional pueda implementar estrategias y acciones que la lleven a operar con mayor eficiencia, a brindar mayor satisfacción a sus clientes y a consolidarse como la mejor alternativa en el Cauca, en protección jurídica y económica frente a acciones legales a que están expuestos los profesionales de la salud durante el ejercicio de su profesión.

1.3 OPORTUNIDAD

En este momento en Colombia, SCARE es la única organización que presta este tipo de servicio, pues a través de FEPASDE los afiliados tienen derecho a asesorías y asistencia jurídica y económica en Responsabilidad Civil, Penal, Ética, Disciplinaria y Contencioso Administrativa, lo cual la diferencia de las aseguradoras que a través de sus pólizas, solo ofrecen protección jurídica y económica en responsabilidad Civil y algunas en responsabilidad Penal.

Las pólizas contienen restricciones en cobertura y los profesionales de la salud, como la mayoría de la gente, no las leen cuidadosamente antes de comprarlas y cuando ocurre un siniestro es que suelen darse cuenta de que la póliza que tomaron no les

sirve y entonces se ven obligados a responder con su propio patrimonio. Otro elemento es el cultural: muchos desconocen que hay otras formas de protegerse, tales como los fondos comunes, que dependen más de la conciencia de cada profesional sobre los múltiples riesgos a los que está expuesto en su oficio y la importancia de ampararse

Tabla 1. Características por tipo de responsabilidad

Tipo	Autoridad	Norma	Sanción
Penal	Fiscalía Juez Penal	CP CPP	Multa, Prisión, Suspensión ejercicio
Civil	Juez civil	CC CPC	Indemnización
Contencioso Administrativo	Tribunal Contencioso Adm. Consejo Estado	CCA	Indemnización
Ético	Tribunal de ética	CE	Amonestación, Suspensión
Disciplinario	Control Disciplinario Procuraduría	CUD CST	Amonestación, suspensión, Destitución

Aunque las aseguradoras con sus pólizas de responsabilidad civil ofrecen a los profesionales de la salud menores precios, La SCARE es la única que les brinda a protección frente a todos los tipos de procesos que se puedan presentar, lo que marca un evidente factor diferenciador frente a las demás aseguradora. Las acciones de la Sociedad Colombiana de Anestesiología deben estar enfocadas en resaltar estas diferencias y dar a conocer al gremio de la salud todos los beneficios que les ofrece el FEPASDE.

A parte de los anteriores diferenciadores, la SCARE ofrece a sus socios, oportunidad en el servicio tanto pre-procesal, como cuando se presentan las reclamaciones, brindando asesoría y asistencia jurídica inmediata así como el cubrimiento de los costos tanto de honorarios de abogados especialistas en temas médico legales como de indemnizaciones. Caso contrario, ocurre con las aseguradoras, dado que estas no ofrecen asesoría jurídica preprocesal y en muchas ocasiones sus abogados no cuentan con disponibilidad total, y no son especialistas ni tienen experiencia en asuntos de responsabilidad médico legal.

Tabla 2. “FEPASDE frente a pólizas tradicionales”

CUBRIMIENTO	FEPASDE	OTRAS
Responsabilidad Civil	Extra y Contractual	SI
Responsabilidad Penal	SI	ALGUNAS
Responsabilidad Ética Disciplinaria	SI	NO CUBRE
Responsabilidad Contencioso Administ.	SI	NO CUBRE
Responsabilidad Disciplinaria	SI	NO CUBRE
Asesorías Jurídicas 24 horas	SI	NO CUBRE
Cobertura	Nacional y en cualquier sitio de trabajo	NO CUBRE
Asesorías laborales	Ilimitadas	NO CUBRE
Abogados Especializados	SI	NO
Soporte Especializado Científico	SI	NO
Revista Médico Legal (Trimestralmente)	SI	NO
Capacitación – Educación Continuada	SI	NO
Pago de Indemnización	Directo	REEMBOLSO

Deducibles	No tiene	10% - 20%
Exclusiones	Ninguna	Ellos deciden
Vigencia (cobertura después de fallecido)	Vitalicia	Anual
Contra demanda	SI	NO CUBRE

Fuente: Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación

En los últimos años, en Colombia se ha presentado un considerable incremento en el número de demandas instauradas en contra de los profesionales de la salud en el ejercicio de su profesión, por lo cual estos están empezando a entender la importancia de tener una alternativa que los respalde y proteja de complicaciones jurídicas que se puedan presentar y a la vez proteja su patrimonio. Este incremento y el ofrecer un servicio integral, le da al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE una oportunidad de crecimiento en el mercado.

El aumento en la cantidad de procesos legales contra los profesionales de la salud, se ha dado por diferentes razones como:

- La falta de información y comunicación detallada y clara de los profesionales de la salud hacia sus pacientes sobre los riesgos a que están expuestos al llevar a cabo un determinado procedimiento, ha sido un factor generador de procesos, ya que se le quita al paciente o a su familia, la posibilidad de decidir si a pesar de los riesgos esta de acuerdo en que este se le practique.
- Los grandes avances tecnológicos en comunicación como el Internet, además de la televisión, la radio, entre otros, le ha dado a los consumidores de servicios de salud, herramientas para investigar y encontrar información cuando no se encuentran conformes con las actuaciones o procedimientos de los profesionales de la salud y sobre cuales son los derechos de ellos como pacientes y como pueden actuar cuando sientan que estos hayan sido vulnerados.

- Adicionalmente, ningún profesional de la salud está exento de cometer errores en su ejercicio profesional o de sufrir complicaciones imprevistas con sus pacientes y por tratarse de un bien jurídico como la vida, estos pueden llegar a tener serias repercusiones.

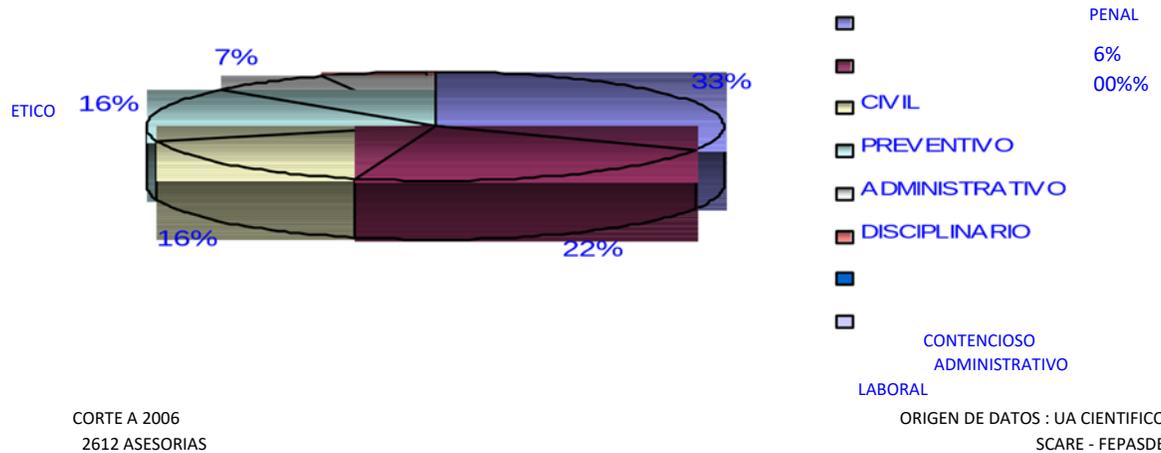
Gráfico No.1. Evolución de las demandas a profesionales de la salud durante el ejercicio de su profesión.



Fuente: Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación - SCARE

Grafico 2. Incrementos de Demandas de profesionales afiliados al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas 1999 - 2006





El presente plan de mercadeo permitirá identificar cuales son las fortalezas y debilidades que tiene la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE y desarrollar acciones tendientes a aprovechar todas las oportunidades que brindan los entornos donde se mueve el mercado en el cual se desempeña la empresa y a estar preparados ante diferentes amenazas que se puedan presentar.

El compromiso de este plan es lograr el manejo eficiente de todas las fortalezas detectadas en el análisis interno de la empresa y el mejoramiento de las áreas que presentan falencias para desarrollar estrategias y acciones que lleven a su crecimiento comercial y sostenibilidad en el tiempo.

2. RESEÑA HISTORICA



La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE se fundó oficialmente en septiembre de 1949 en el salón de sesiones de la Sociedad de Cirugía en el Hospital San José de Bogotá, y tenía como eje central de su misión empresarial, el fortalecimiento y mejora de las condiciones del ejercicio y de calidad de vida de los anesthesiólogos afiliados. El doctor Juan Marín fue nombrado como primer presidente de la Sociedad.

El 4 de abril de 1950 se le reconoció la personería jurídica, por resolución número 64 del Ministerio de Justicia.

En los años siguientes por iniciativa del doctor Marín, se comenzaron a organizar los pocos anesthesiólogos que había en otras ciudades del país, empezando a surgir las sociedades regionales; la primera de ellas fue la Sociedad Antioqueña de Anestesiología, seguida por la de Cundinamarca, Valle, Atlántico, Caldas, Quindío, Risaralda, Norte de Santander, Bolívar, Nariño, Huila, Meta, Córdoba, Tolima, Magdalena, Cauca, Boyacá, Santander y Sucre.

La SCARE finalizando la década de los ochenta, realizó un trabajo permanente buscado la creación de un fondo que tuviera como objeto principal satisfacer las necesidades de los Profesionales de la Salud en relación con las reclamaciones

jurídicas y proceso éticos disciplinarios, originados en el ejercicio profesional, sustentado en el incremento de los procesos judiciales, los cuales lesionaban seriamente las condiciones de vida y el ejercicio de su profesión.

El 16 de mayo de 1993, se creó El Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE, y entro en operatividad en septiembre del mismo año, con 500 médicos anestesiólogos vinculados.

Actualmente, la Sociedad tiene presencia en 21 ciudades del país, a través de sus sociedades Seccionales de Anestesiología y Reanimación SCARE, ubicadas en Antioquia, Cundinamarca, Valle, Atlántico, Caldas, Quindío, Risaralda, Norte de Santander, Nariño, Huila, Meta, Córdoba, Tolima, Magdalena, Cauca, Boyacá, Santander, Sucre, La Guajira y Cesar, con el fin de tener la mayor cobertura posible. La autoridad suprema de la SCARE es la asamblea nacional de delegados y su órgano ejecutivo es la Junta Directiva Nacional, todos regidos por estatutos y reglamento general legítimamente constituido.

Gracias a un crecimiento constante, la SCARE es la organización científica gremial más sólida del país, con 21 oficinas y más de 42.000 afiliados y con una infraestructura humana y física que le da capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de su gremio, generando soluciones acorde con la evolución del entorno en el Sector Salud.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE Seccional Cauca, empieza a funcionar en Popayán en 1994, cuando los Directivos de la Sociedad Colombiana de Anestesiología contactaron al presidente de la Sociedad Caucana de Anestesia y le confiaron la labor de difundir el Fondo y realizar las primeras afiliaciones, siendo los anestesiólogos los primeros en hacerlo.

En el año de 1999, se abrió la primera oficina de La Sociedad Colombiana de Anestesiología y se nombro a una Coordinadora Seccional y un asesor de mercadeo.

Hoy en día, la Seccional funciona en una oficina propia y además de la Coordinadora Seccional, cuenta con un Abogado Asesor, un Asistente de Mercadeo, una Secretaria y la persona de servicios generales. En este momento FEPASDES en el Cauca, tiene más de 800 afiliados y se encuentra en una etapa de crecimiento.

2.1 MISION

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

Propuesta

Ser una organización que representa efectivamente los intereses del gremio de la salud y de los profesionales que lo conforman, propendiendo por su progreso científico e intelectual y por la protección jurídica y económica contra acciones legales en su contra como resultados del ejercicio de su profesión, proporcionándole seguridad y tranquilidad a nuestros afiliados y a sus familias, porque nos encontramos comprometidos con el desarrollo exitoso de sus profesiones y contamos con la experiencia, los recurso tecnológicos y el personar calificado para brindarles un servicio de calidad y las mejores condiciones para el ejercicio profesional.

2.2 VISION

Llegar a ser en el 2020 el grupo que mejor represente, respalde y apoye de manera integral al gremio de la salud.

Propuesta

Consolidarnos en el año 2020 como el grupo que mejor representa, apoya y respalda al gremio de la Salud en Colombia y la alternativa que brinda de manera integral, protección jurídica y económica a los profesionales de la salud en el ejercicio de su profesión.

3. ANALISIS INTERNO

3.1 Proceso Administrativo

La oficina Nacional de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación SCARE obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001:2000 en Julio de 2006 y dentro de este proceso se establecieron las caracterizaciones, procesos y procedimientos de cada una de las áreas y del personal que hace parte de todas las oficinas del país. Las Regionales y Seccionales de todo el país, en este momento están empezando a trabajar en el proceso de certificación de sus respectivas oficinas.

3.1.1 Organización. La Sociedad Colombiana de Anestesiología se encuentra en la etapa burocrática, existe una estructura organizacional horizontal y existe una centralización de la autoridad y concentración de recurso en un grado medio y con un proceso administrativo que esta en la fase de pasar a ser más participativo en todos los niveles de autoridad, enmarcado dentro del proceso de certificación de calidad que esta siendo implementado.

Fortaleza: Existe una estructura organizacional funcional donde hay unos procedimientos establecidos y unos manuales de funciones y responsabilidades para cada uno de los cargos dentro de la organización. **(1) Debilidades:** Dentro de la estructura organizacional, en el nivel local (Seccionales) hay falta de autonomía y flexibilidad en algunas de las decisiones y acciones que deben llevar a cabo, debido a que

en muchas ocasiones la gente se tiende a considerar importante de acuerdo al cargo que ocupa y estos conlleva a que se presenten demoras en algunos de los procesos. **(21)**

3.1.2 Planeación. Existe una planeación a corto, mediano y largo plazo, con unos objetivos planteados, unas estrategias y unas metas establecidas tanto para el nivel central como para los niveles regionales y locales y para las diferentes áreas dentro de la organización. Para el caso de la Seccional Cauca, existen unos objetivos y metas específicas cuyo desarrollo y cumplimiento contribuyen al cumplimiento de los resultados de la organización.

Fortalezas: Existen planes estructurados a corto, mediano y largo plazo, que permiten a todas las personas de la organización conocer hacia donde deben estar enmarcados todos los esfuerzos. **(2)**

Debilidades: Falta involucrar a los niveles locales en la planeación. A pesar que la SCARE, desarrolla planes estructurados, estos cuando son de aplicación para sus sedes seccionales, en muchos casos no se ajustan a la situación real de cada una ellas, conllevando de cierta manera a que no se cumpla con los resultados propuestos. **(22)**

3.1.3 Dirección. El estilo de dirección del nivel central al regional se caracteriza por un liderazgo participativo basado en el trabajo en equipo, y se encuentra establecido a través de la jerarquización de acuerdo a las especializaciones. Es de importante seguir los conductos regulares de acuerdo a su ubicación dentro del organigrama (nivel seccional, regional y nivel central). El estilo de dirección hacia las seccionales es más formal y persuasivo que participativo. Se manejan incentivos tanto económicos como psicológicos para que el personal se automotive en el cumplimiento de tareas y metas.

Fortalezas:

- La mayoría de las personas que se encuentran en cargos directivos, han hecho carrera dentro de la organización, razón por la cual se encuentran altamente empoderados y comprometidos, generando en su equipo de trabajo confianza y responsabilidad frente a los objetivos y metas de las diferentes áreas de la organización. **(3)**
- En la Seccional Cauca se maneja un estilo de liderazgo participativo donde se tienen en cuenta las ideas de todos para el logro de metas de la oficina.**(4)**

Debilidades: Del nivel regional hacia el seccional hace falta que se maneje un estilo de dirección más participativo, donde se trabaje en equipo con las seccionales y se tengan en cuenta sus aportes y necesidades para el desarrollo de planes, metas, estrategias y acciones que se van a implementar, de acuerdo a las posibilidades y necesidades de cada uno de estos mercados, que están condicionados por diferentes variables que difieren de un lugar a otro. **(23)**

3.1.4 Control

3.1.4.1 Área Financiera. Existe Tecnología aplicada mediante software de Gestión Empresarial NOVASOT, a través del cual se maneja toda la parte contable y financiera de la organización y permite hacerle seguimiento a los recaudos de la empresa.

Este es alimentado con la información generada por cada una de las seccionales y regionales y el nivel central se encarga de generar los diferentes informes y estados financieros y los controles a través de indicadores de gestión, que permiten llevar el control de la organización.

Por la naturaleza de FEPASDE, no existe cartera porque los aportes que hacen los socios son voluntarios y el no pago, no implica exclusión ni crea obligaciones si no que en los meses que no exista pago, pierden los beneficios jurídicos y económicos.

Adicionalmente se maneja un sistema de información, en el cual se registran la información básica de los socios y los pagos efectuados y las novedades que se presenten.

Fortaleza: Existe tecnología que permite manejar adecuadamente la parte financiera y contable de la SCARE. **(5)**

Debilidad: Los estados de cuenta de los socios al no ser generados directamente por la Seccional, sino por el nivel regional muchas veces no llegan en su totalidad, generando retrasos en su entrega y en los aportes, afectando los ingresos de la organización. **(24)**

3.1.4.2 Ventas

A partir del pronóstico de ventas, se tienen unos objetivos y unas metas de ventas establecidas por periodo, para las áreas de mercadeo, regionales, seccionales y asesores comerciales.

Existen indicadores de gestión para cada unos de los niveles, lo que permite identificar de manera eficaz tanto el desempeño individual, seccional y regional, como del toda el área de Mercadeo y Ventas.

Fortaleza: Los niveles central y regional, supervisan y solicitan informes periódicos a las seccionales sobre el cumplimiento de metas. **(6)**

Debilidades: Las metas de ventas impuestas a las seccionales en algunas ocasiones no están ajustadas a las realidades propias de cada mercado, por lo cual aunque existen indicadores que permite llevar un control, estos muchas veces no miden de la manera indicada los logros alcanzados y en el mismo sentido el desempeño real de la fuerza comercial. Un ejemplo de esto, es que la seccional Cauca tiene metas más altas que la de Nariño, que tiene un mayor número de profesionales de la salud y tiene un mayor índice de desempleo.(25)

3.2 ÁREAS FUNCIONALES

3.2.1 Administración de personal

3.2.1.1 Reclutamiento. El departamento de Recursos humanos del nivel Central, tiene establecidos los procedimientos para convocatorias de vacantes de personal: inicialmente se hace una convocatoria interna y el personal no cumplen con los requisitos, se abre una convocatoria externa a través de medios de comunicación como diarios nacionales o locales, según sea el caso, donde se describen claramente las especificaciones de los cargos.

3.2.1.2 Selección. El departamento de Recursos humanos tiene definidos los perfiles, requisitos y competencias para cada cargo y de acuerdo a estos, la misma SCARE hace las correspondientes pruebas psicotécnicas y contrata a una empresa externa (outsourcing) para que las evalúen. Los procesos de Selección en las seccionales están a cargo del Gerente de cada Seccional quien envía las pruebas psicotécnicas de los aspirantes al Nivel Central para que las evalúen y en base a estos resultados y a las entrevistas realizadas por el Comité Seccional se decide quien ocupara la vacante.

3.2.1.3 Contratación. Todo el personal es contratado directamente por la SCARE y el proceso es realizado por el nivel central. Se manejan contratos fijos e indefinidos y prestación de servicios de acuerdo a las especificaciones de los cargos.

3.2.1.4 Remuneración. Se cuenta con un plan de compensaciones establecido para cada cargo dentro de la empresa, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.

3.2.1.5 Motivación. En la parte comercial existe un plan de comisiones e incentivos económicos y psicológicos; los asesores comerciales tienen una combinación de un salario fijo y de unas comisiones por ventas y unos incentivos que buscan estimular el cumplimiento de metas.

Para la parte comercial se realizan trimestralmente concursos de ventas, con reconocimientos económicos tanto para los asesores como para las seccionales que obtengan los mejores resultados.

A los asesores jurídicos, se les hacen reconocimientos económicos frente a proceso de tipo penal cuando su resultado a sido favorable; igualmente se le hace reconocimientos sicológicos cuando ha habido fallos favorables en procesos considerados de alto riesgo.

Se realiza una convención anual dirigida a cargos directivos del nivel Central, Regional y Seccionales.

3.2.1.6 Capacitación. Se realizan anualmente dos encuentros de mercadeo a los que se convoca a los asistentes de mercadeo y a los gerentes seccionales y regionales y a la Unidad Estratégica de Mercadeo, donde se brinda capacitación y retroalimentación

en diferentes temas. En las convenciones anuales también hay espacios para capacitación. Se está capacitando al personal de la SCARE del Nivel central y Regional, en el tema de certificación de calidad.

Cada seccional tiene la opción de incluir dentro de su presupuesto anual un valor para capacitación del personal en temas que sean de interés.

Fortalezas

- Se cuenta con un departamento de recursos humanos que cuenta con un plan estructurado de reclutamiento y selección, el cual garantiza la competencia e idoneidad del talento humano, con base en la educación, habilidades, formación y experiencia adecuadas. **(7)**
- Existe estabilidad laboral. **(8)**
- Siempre que hay alguna vacante disponible, se toma en cuenta en primera instancia a los empleados de la sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación que han mostrado un buen desempeño y que cumplen con el perfil y los requisitos de cargo, porque conocen a la empresa y su funcionamiento y es una manera de motivar e incentivar a el personal. **(9)**
- En la mayoría de los casos la remuneración esta acorde con el perfil de los cargos y se manejan escalafones de acuerdo a los estudios realizados.**(10)**
- La contratación directa por parte de la Sociedad, agiliza el proceso y hace que los empleados tengan sentido de pertenencia. **(11)**

Debilidades

- La falta de capacitación y acompañamiento a las Seccionales en el tema de calidad dentro del proceso certificación que viene implementado La SCARE, ha demorado su desarrollo en el nivel local.**(26)**

- Las seccionales así lo requieran, se abstienen de solicitar más personal comercial, porque sin hacer un estudio sobre las posibilidades reales del mercado, les duplican las metas. **(27)**

3.2.2 Área Financiera. Para este análisis se determinaron indicadores que nos permiten determinar como se encuentra la empresa y determinar sus fortalezas y debilidades.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación no elabora Estados Financieros para cada una de las seccionales, sino con los consolidados de todo el país. Con base a estos datos se sacaron los siguientes indicadores:

Razón corriente. Esta mide la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones en el corto plazo.

Activos Corrientes
Pasivos Corrientes

$$\frac{23.487.032.000}{1.820.533.000} = 12,90 \quad \text{Por cada \$1 que se debe en el C.P, SCARE dispone de \$12,90 en los activos corrientes}$$

Esto nos indica que la empresa tiene para responder a las exigencias de los acreedores en el corto plazo.

Prueba Acida. Mide la capacidad inmediata que tienen los activos corrientes más líquidos para cubrir los pasivos corrientes.

CAJA + BANCOS + CUENTAS POR COBRAR
PASIVOS CORRIENTES

$$\frac{1.485.827.0000 + 14.777.243.000}{1.820.333.000} = 8,93$$

Por cada peso que se debe en el corto plazo se tienen 9 pesos fácilmente convertibles en dinero en los activos corrientes.

La empresa esta por encima de lo ideal, lo que quiere decir que la empresa puede responder de manera inmediata las obligaciones del pasivo corriente.

Rentabilidad Sobre Ventas. Muestra la utilidad sobre las ventas obtenidas en el negocio en un periodo determinado de tiempo.

$$\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Netas}} \times 100 \text{ Ventas}$$

$$\frac{1.624.676.000}{15.655.903.000} \times 100 = 10,38\%$$

Se tiene que dejar un alto porcentaje como provisión para posibles procesos que se puedan presentar.

Fortalezas

- La liquidez esta por encima de los niveles óptimos (12)
- Tiene un buen nivel de endeudamiento, que le permite seguir invirtiendo en aspectos que contribuyan al mejoramiento continuo. (13)

Debilidad

- ☐ El problema que se presenta con los estados de cuenta, que en muchas ocasiones no llegan completos a las Seccionales para ser repartidos a los afiliados al no poder ser generados directamente por esta, afecta los ingresos de la organización, porque al ser aportes voluntarios, ese mes simplemente el afiliado no hace el pago. **(28)**

3.2.3 Área de Producción (División Jurídica y División Científica). Para asesorar y asistir a los afiliados la SCARE tiene en cada una de sus oficinas abogados internos especializados y con experiencia en temas medico legales, que están en la capacidad de prestar la asesoría y asistencia jurídica a los afiliados en el momento en que lo necesiten y de forma personalizada.

Adicionalmente, esta el comité científico que respalda a los abogados en los temas de la salud que se requieran.

Con el fin de optimizar el desempeño del servicio frente a los clientes, se cuenta con el recurso humano necesario y calificado y se ha adquirido tecnología que permite el desempeño eficiente para poder cumplir con las solicitudes individuales de cada uno; se esta en proceso de implementar un Sistema de Administración de Relaciones con los clientes CRM para poder satisfacer de manera oportuna y eficiente sus requerimientos y necesidades

Fortalezas

- Se cuenta con abogados expertos en temas médico legales, que están en capacidad de brindar la mejor asesoría y asistencia a los afiliados, a diferencia de las aseguradoras que contratan abogados externos, que no necesariamente tienen experiencia en temas medico legales. (14)
- Como son abogados internos de La SCARE, en disposición en cualquier momento para atender a las consultas y solicitudes de los socios. (15)

3.2.4 Área de Mercadeo y Ventas

3.2.4.1 Producto. La SCARE es la única empresa que en Colombia ofrece un servicio como el del Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas FEPASDE, que

brinda protección jurídica y económica integral frente a todo tipo de acciones legales que se puedan presentar a los profesionales de la salud, durante el ejercicio de su profesión.

3.2.4.2 Precio. A diferencia de las pólizas de responsabilidad civil que ofrecen las aseguradoras, en FEPASDE los valores de los planes de los aportes, se encuentran sujetos al grupo de profesionales en el cual se encuentren ubicados. Para ello, se han dispuesto un valor total, el cual es financiado en modalidades de pago por un tiempo determinado que es escogido por el profesional, de tal manera que se le facilite al profesional de la salud las cuotas que debe pagar.

Además de lo anterior, es importante mencionar los siguientes aspectos:

- El cubrimiento jurídico y económico que se ofrece a los socios de la SCARE – FEPASDE, no contempla que se apliquen deducibles, en comparación a las aseguradoras, que se reservan por este concepto el 10 ó 20%.
- Los gastos en honorarios de abogados, son cubiertos al 100%, no se estipulan toques. Las Aseguradoras en algunas ocasiones, estiman un valor máximo de cubrimiento por este concepto.
- El cubrimiento que se ofrece a los socios, independiente del número de sitios de trabajo donde labore, su costo siempre será el mismo, además que este es contractual y extracontractual. Al contrario de las aseguradoras, por cada sitio de trabajo, donde se labore se debe tramitar una póliza, la cual se encuentra condicionada a los servicios que se presten, el sitio de trabajo, a la profesión y/o especialidad que tenga.

3.2.4.3 Canales. La SCARE utiliza un canal corto de distribución, en el que los asesores comerciales tienen el contacto directo con el mercado objetivo de la empresa, que son los profesionales de la salud.

3.2.4.4 Comunicaciones. El área de mercadeo se encarga diseñar e implementar las estrategias publicitarias y constantemente está desarrollando material publicitario e institucional que refuerza la labor de la fuerza comercial.

Por el tipo de servicio no se pauta en medios masivos de comunicación, sino en medios especializados y se participa en eventos relacionados con el sector de la salud.

3.2.4.5 Promociones. Se ofrecen descuentos en el valor total o parcial de los aportes de acuerdo al grupo al que por su profesión corresponda, cuando estos hayan sido cancelados en una sola cuota o anticipadamente a lo pactado.

Así mismo, como estrategia de prevención y afiliaciones, se ha decidido otorgar unos descuentos, a los profesionales de la salud que participen en las diferentes actividades que se organicen al interior de la SCARE, esto con el fin, igualmente de capacitar a los socios de FEPASDE y disminuir el porcentaje de procesos jurídicos que se vienen presentando.

Aparte de lo anteriormente mencionado, los socios activos de la SCARE – FEPASDE, por el hecho de ser socios, se benefician obteniendo descuentos en otro tipo de eventos, llamasen, cursos virtuales, congresos, foros u otro tipo de actividades académicas y/o gremiales, las cuales hayan sido coordinadas en alianzas con sociedades científicas, universidades entre otras.

Fortalezas

- La SCARE a través de FEPASDE, cuenta con un servicio integral que ofrece protección total a los profesionales de la salud, frente a todos los tipos de acciones legales que se puedan presentar en su contra (civiles, penales, éticas, disciplinarias y contencioso administrativo). (16)

- Facilidad de ubicación de clientes potenciales por parte de la fuerza comercial, porque que en su mayoría se encuentra concentrado en las diferentes clínicas y entidades dedicadas a la prestación de servicios de salud del Cauca. (17)
- La credibilidad y posicionamiento que tiene la sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación entre los médicos, como el gremio más grande y organizado del sector salud. (18)
- Los aportes se pueden hacer financiados y de acuerdo al tiempo escogido se paga una cuota mensual de acuerdo a las posibilidades. (19)

Debilidades

- Los precios son altos comparados con lo de las aseguradoras. **(29)**
- Por tratarse de un tema que debe ser tratado con reserva, las estrategias de comunicaciones y publicidad, están limitadas a participación en eventos relacionados con el gremio de la salud y a publicidad personalizada, mientras las aseguradores por manejar otro tipo de pólizas pueden utilizar publicidad corporativa en medios masivos, que permite el mercado objetivo tenga un mayor conocimiento de estas empresas. **(30)**
- La seccional tiene que acogerse a las direccionamiento que da el nivel central y regional, por lo cual en muchas ocasiones se pueden perder negocios. **(31)**

3.2.5 Área de Sistemas y Tecnología. La SCARE que se encuentra en el proceso de certificación de calidad, ha invertido en tecnología y paquetes de software que permiten agilizar los procesos y cumplir de manera eficiente los requerimientos y necesidades de los clientes. Se cuentan con software especializados en la parte contable y base de datos y con ISOLUCION, que es un software que permite a cada persona dentro de la organización cuando existan dudas, saber cuales son los procesos en los que esta involucrado y los procedimientos que debe llevar a cabo para ofrecerlo a los clientes calidad y eficiencia. Además en este funciona un sistema de quejas y reclamos que permiten identificar fallas que se estén cometiendo el interior

de la organización e implementar las correspondientes acciones correctivas y de mejora.

Además, se va a empezar a implementar un sistema de administración de Relaciones con los clientes CRM.

Fortaleza

- ☐ El CRM es una herramienta que además de que les va suministrar valiosa información sobre clientes actuales y potenciales y ofrecerles un servicio de manera más eficiente, les va a permitir identificar al interior de las organizaciones fallas en los procesos y en las personas para adoptar acciones correctivas encaminadas a lograr un mejoramiento continuo y por ende, conseguir relaciones duraderas y rentables. (20)

Debilidades

- Aunque que existe tecnología que permite manejar adecuadamente el sistema de quejas y reclamos, este no funciona de la manera adecuada por el factor humano, por que aunque quedan registradas y son asignadas a la persona que de acuerdo a los procesos y funciones esta encargada de darles solución, estas no implementan las correspondientes acciones, lo cual genera inconformismos en los clientes. (32)
- A pesar que se han realizado grandes inversiones en software, el relacionado con la base de datos, presenta inconvenientes que demoran los procesos. (33)

VER ANEXO A. ANALISIS INTERNO

4. ANALISIS EXTERNO 4.1

ANALISIS DEL SECTOR

4.1.1 Clientes.

El mercado objetivo del Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas de la SCARE Seccional Cauca, son personas con niveles de Formación en Educación Superior, Profesionales de la Salud residentes en el departamento del Cauca.

Estos profesionales se han dividido en tres grupos, tomando como referencia su profesión y más específicamente, de acuerdo al nivel de riesgo que implica el ejercicio de esta. Estos grupos son:

Grupo I. De este grupo hacen parte los profesionales de la salud más especializados en procedimientos de tipo invasivo y prescripción de medicamentos, por tal razón su ejercicio profesional implica mayor riesgo tanto para la sociedad en general, a quien va dirigido el servicio de salud, como para La SCARE.

En este grupo encontramos profesionales en Medicina General y Especializada, y los como los que se detallan a continuación:

- Especialista en. Administración, Auditoría o Gerencia de Servicios de Salud.
- Especialista en Anestesiología
- Anestesiólogo Intensivista
- Especialista en Cirugía General
- Especialista en Cirugía de Tórax
- Especialistas en Cirugía de Cabeza y Cuello
- Especialistas Cirugía de Colon y Recto
- Especialistas Cirugía de Seno y Tejidos Blandos

- Especialistas Cirugía de Transplantes
- Especialistas Cirugía Oncológica
- Especialistas Cirugía Cardiovascular
- Especialistas Cirugía Gastrointestinal
- Especialistas Cirugía Maxilofacial
- Especialistas Cirugía Vascular periférica
- Especialistas Cirugía Pediátrica
- Especialistas Cirugía Plástica
- Especialistas Dermatología
- Especialistas en Epidemiología
- Especialistas Forense
- Especialistas Genética
- Especialistas Geriátrica
- Especialistas Ginecobstetricia
- Especialistas Medicina Alternativa
- Especialistas Medicina Deportiva
- Especialistas Medicina Familiar

- Especialistas Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina General
- Especialistas Medicina Interna
- Alergista
- Especialistas Cardiología
- Endocrinología
- Especialistas Gastroenterología
- Especialistas Hematología
- Especialistas Hemato oncología
- Especialistas Infectología
- Especialistas Neumología

- Especialistas Nefrología ☒ Especialistas Oncología
- Especialistas Reumatología
- Especialistas Medicina Nuclear
- Especialistas Neurocirugía
- Especialistas Neuropediatría
- Esp. Oftalmología
- Esp. Ortopedia y Traumatología
- Especialistas Cirugía de Mano (Ortopedia)
- Especialistas Cirugía de Columna
- Especialistas Otorrinolaringología
- Especialistas Patología
- Especialistas Pediatría
- Especialistas Neonatología
- Cuidados Intensivos Pediátricos
- Infectología Pediátrica
- Especialistas Psiquiatría ☒ Especialistas Radiología
- Especialistas Neurorradiología
- Radiología Intervencionista
- Especialistas Salud Ocupacional
- Especialistas Salud Pública
- Especialistas Urología
- Especialistas Angiología
- Especialistas Neurología

Grupo II. Son profesionales de la salud que se han catalogado dentro de este grupo por realizar procedimientos invasivos y prescripción de medicamentos, aunque no tan complejos como los del grupo I, por lo que su ejercicio profesional tiene riesgo, aunque en menor proporción al grupo anteriormente mencionado.

En este grupo se encuentran los profesionales en odontología con sus especialidades, así como los optómetras, que son:

- Odontólogos
 - Cirugía Oral
 - Endodoncia
 - Estomatología
 - Implantología
 - Ortodoncia
 - Ortopedia Maxilar
 - Odontopediatría
 - Periodoncia
 - Prostodoncia
 - Rehabilitación Oral
 - Administración y Auditoria de Servicios
 - Odontología Forense
 - Odontólogo Maxilofacial

- Optómetras

Grupo III. En este grupo se encuentran los demás profesionales de la salud que no hacen parte de los anteriores grupos porque su riesgo es menor. Entre ellos están:

- Bacteriología
- Enfermería
- Enfermería Clínica
- Administración, gerencia y auditoria en salud
- Epidemiología
- Salud Pública
- Fisioterapeutas
- Terapistas Respiratorios

- Fonoaudiólogos y Terapistas Ocupacionales
- Instrumentación Quirúrgica
- Microbiología
- Nutrición y Dietética
- Psicología
- Químico
- Químico-Farmacéuta
- Terapeuta Respiratoria
- Terapeuta Ocupacional

4.1.1.1 Investigación de mercados

El presente estudio tiene por objeto determinar cuales son las características del mercado objetivo del Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEASDE, en el departamento del Cauca, identificar cuales son los motivadores que conducen a los profesionales de la salud a adquirir este tipo de servicios, cual es el posicionamiento que tienen las diferentes alternativas que existen y cuales son las necesidades que se encuentran insatisfechas.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación. Es una investigación cuantitativa, descriptiva y concluyente, que nos permitirá determinar perfil, características, comportamientos y actitudes del grupo objetivo de estudio y sacar datos estadísticos que permitirán tomar decisiones

Se aplicó una directa personalizada, a través de cuestionario estructurado que permitirá cuantificar datos y generalizar los resultados de la muestra a la población de interés

Muestra.

De acuerdo a datos suministrados por la Dirección Departamental de Salud del Cauca, se trabajó con una población de 3.876 profesionales de la salud que se encuentran registrados en esa entidad.

La población (N) es de personas y se establecieron un nivel de confianza de 95% y un margen de error de +/- 7%.

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(N-1) (E)^2 + (Z)^2 (p) (q)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (3.876)}{-1) (0,07)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} \quad (3.876)$$

n = 186,6 187 encuestas

De acuerdo a la clasificación de la SCARE, la población que esta registrada en la Dirección Departamental del Cauca, esta dividida de la siguiente forma:

Grupo I 1030 médicos

Grupo II 680 profesionales de la salud (650 odontólogos y 30 optómetras)

Grupo III 2030 de las demás profesiones

Teniendo en cuenta, que los profesionales de la salud del Grupo I son los que mayor riesgo tienen de tener acciones legales en su contra durante el ejercicio de su profesión y que de los afiliados en este momento la SCARE, este grupo representa el mayor porcentaje (más del 60%), a este se le dio el mayor peso dentro de la muestra. Aunque el Grupo III es el que tiene el mayor número de profesionales registrados en la Dirección Departamental, son los que menores riesgos presentan, sin embargo en los últimos años, FEPASDE ha tenido una aceptación creciente entre enfermeros e instrumentadores quirúrgicos.

De acuerdo a lo anterior y en concertación con la Regional y con las personas que trabajan para la Seccional Cauca (Coordinadora Seccional, Asistente de Mercadeo y Abogado) se definió el peso que se le dio a cada grupo dentro de la muestra.

PROFESION	GRUPO	No. ENCUESTAS	PORCENT.
MEDICOS	1	103	55%
ODONTOLOGOS – OPTOMETRAS	2	37	20%
OTROS PROFESIONALES SALUD	3	47	25%

Se realizó una indagación directa personalizada a los profesionales de la salud, en las diferentes entidades e instituciones de salud y en centros de especialistas como El Hospital San José, Clínica La Estancia, Hospital Susana López, Clínica de Especialistas Valle de Pubenza, Clínica de Especialistas Palmares, Odontocauca, Centro de Salud de Timbio (Cauca), ESE de Piendamó (Cauca) y ESE de Santander de Quilichao (Cauca).

Cuestionario

Se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas, que nos permitirá cuantificar datos y generalizar los resultados de la muestra a la población de interés (Ver en la siguiente hoja el formato de cuestionario aplicado)

Encuesta No. _____

Buenos días (tardes). Soy _____ estudiante de la Universidad del Cauca, en el momento estamos realizando un estudio sobre protección jurídica y económico para profesionales de la salud ¿Por favor nos atiende unos minutos?

DATOS DE CONTROL

Nombre _____ Dirección _____

Institución _____ Teléfono _____

Entrevistador _____ Fecha _____ **CLASIFICACION**

SEXO		EDAD		ESTRATO		EDUCACION	
HOMBRE	1	25 – 35	1	1-2	1	MEDICOS	1
MUJER	2	36 – 46	2	3-4	2	ODONTOLOGOS- OPTOMETRAS	2
		47 - 55	3	5-6	3	OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD	3
		Más de 55	4				

1. ¿De acuerdo a la profesión que usted tiene dentro del sector salud, considera importante tener protección frente a acciones legales que se puedan presentar en el ejercicio de su profesión?

SI		PASE A P.3	(1)
NO		PASE A P.2	(2)

2. ¿Por que razones no considera importante tener protección frente a acciones legales que se le puedan presentar en el ejercicio de su profesión?

 _____ (FIN DE LA ENCUESTA)

3. ¿Por qué considera importante tener protección frente a acciones legales que se le puedan presentar en el ejercicio de su profesión?

 _____ (PASE A P.4)

4. ¿Ha oído hablar sobre el Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas FEPASDE de la Sociedad Colombina de Anestesiología y Reanimación SCARE?

SI		PASE A P.5	(1)
NO		PASE A P.9	(2)

5. ¿Se encuentra afiliado al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE?

SI		PASE A P.6	(1)
NO		PASE A P.9	(2)

6. ¿A que beneficios tiene derecho al estar afiliado al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE?

(PASE A P.7)

7. Como califica el servicio y los beneficios a que tiene derecho por ser afiliado al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE?

BUENO		PASE A P.8	(1)
REGULAR		PASE A P.8	(2)
MALO		PASE A P.8	(3)

8. ¿Por qué califica como _____ el servicio y los beneficios a que tiene derecho por ser afiliado al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas – FEPASDE?

_____ (FIN DE LA ENCUESTA)

9. ¿Cuenta con algún tipo de protección frente a acciones legales que se puedan presentar en el ejercicio de su profesión?

SI		PASE A P.10	(1)
NO		PASE A P.12	(2)

10. ¿Que tipo de protección tiene frente a acciones legales que se puedan presentar en el ejercicio de su profesión?

POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL		PASE A P.11	(1)
POLIZA DE RESPONSABILIDAD PENAL		PASE A P.11	(2)
OTROS, CUAL		PASE A P.11	(3)

11. ¿Qué empresa le presta el servicio de protección frente a acciones legales que se puedan presentar en el ejercicio de su profesión?

LIBERTY		PASE A P.12	(1)
SEGUROS DEL ESTADO		PASE A P.12	(2)
LA PREVISORA		PASE A P.12	(3)
LA CONFIANZA		PASE A P.12	(4)
AGRICOLA DE SEGUROS		PASE A P.12	(5)
COOMEVA		PASE A P.12	(6)
OTROS		PASE A P.12	(7)

12. ¿Le gustaría contar una alternativa que le ofreciera protección jurídica y económica integral, frente a acciones legales de tipo civil, penal, ético, disciplinario y contencioso administrativo durante el ejercicio de su profesión?

SI		PASE A P.12	(1)
NO		PASE A P	(2)

13. El Fondo Especial para el Auxilio Solidario e Demandas es la única alternativa en el mercado que le ofrece protección integral (civil, penal, ético, disciplinario y contencioso administrativo) frente a acciones legales que se puedan presentar en el ejercicio de su profesión. ¿Estaría usted interesado en afiliarse a FEPASDE?

SI		PASE A P.13
NO		PASE A P.14

14. ¿Hasta cuanto estaría dispuesto a pagar mensualmente, por estar afiliado al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas?

_____ FIN DE LA
ENCUESTA)

15. ¿Por qué razones no se encuentra interesado en afiliarse al Fondo Especial para el Auxilio Solidario de Demandas SCARE?

FICHA TECNICA INVESTIGACION DE MERCADOS

Tipo de investigación: Investigación cuantitativa, descriptiva y concluyente, sobre protección frente a acciones legales que se les puedan presentar a los profesionales de la salud, durante el ejercicio de su profesión.

Población Objetivo: 3876 profesionales de la salud, registrados en la Dirección Departamental del Cauca.

Elemento Muestral: Profesionales de la Salud del Departamento del Cauca. Nivel de

Confianza = 95% Margen de error = 7%

p = q = 0,5

Muestra: 187 encuestas

Encuesta personal a través de cuestionario estructurado, a 187 Profesionales de la Salud del Departamento del Cauca, realizadas en la ciudad de Popayán y en los municipios de Timbio, Piendamó y Santander de Quilichao.

103 encuestas a profesionales del Grupo I: Médicos Generales y Especialistas

37 encuestas a profesionales del Grupo II: Odontólogos y Optómetras

47 encuestas a otros profesionales del Grupo III: Otras profesiones

Fecha: Las encuestas se realizaron del 15 al 21 de junio de 2007

4.1.1.2 Variables evaluadas. Ver Anexo **Resultados Estadístico de la Investigación de Mercados**, aplicada a los la muestra representativa de 187 profesionales de la salud.

4.1.1.2.1 Necesidad

El 95,25% (178) de los profesionales de la salud que conforman la muestra consideran importante tener protección frente acciones legales que se puedan presentar durante el ejercicio de la profesión, lo que muestra que esta clase de productos es considerado una solución a una necesidad que esta latente en el sector (Ver anexo **Resultados Estadísticos de la Investigación de Mercados**, Pregunta1).

Para el 4.8% (9 profesionales) de profesionales de la salud que no consideran importante tener este tipo de productos, las principales razones son que creen que en su trabajo no corren riesgo de tener demandas en contra o que no lo creen necesario en este momento.

4.1.1.2.2 Motivadores de consumo

Los argumentos más relevantes por los que los profesionales de la salud, consideran importante tener protección frente a acciones legales que se puedan presentar durante el ejercicio de su profesión, están relacionadas el riesgo alto de demandas (25,3%) y el incremento de estas (20,2%). Otras razones de peso son, que no están exentos de cometer errores (12,4%) o de tener complicaciones con los pacientes (11,2%) (Ver Anexo **Resultados**

Estadísticos de la Investigación de Mercados, Pregunta 3)

¿POR QUE RAZONES CONSIDERA IMPORTANTE TENER PROTECCIÓN FRENTE A ACCIONES LEGALES QUE SE PUEDAN PRESENTAR DURANTE EL EJERCICIO DE SU PROFESION?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto riesgo de tener de demandas en contra	45	25,3	25,3
Podemos cometer errores y resultados insatisfactorios	22	12,4	37,6
Por el incremento de demandas	36	20,2	57,9
Por riesgo de complicaciones con pacientes	20	11,2	69,1
Para proteger el patrimonio	9	5,1	74,2
Para ejercer con tranquilidad la profesión	8	4,5	78,7
Porque no sabemos sobre temas legales	12	6,7	85,4
En esta profesión es importante tener asesoría legal	8	4,5	89,9
Porque esta en riesgo la vida de personas	6	3,4	93,3
Para tener respaldo en una situación legal	6	3,4	96,6
Otros	6	3,4	100,0
Total	178	100,0	

El alto riesgo de tener demandas en contra y el incremento que han presentado estas en los últimos años, es un tema que causa gran preocupación en los profesionales de