

**Estudio de satisfacción de los empleadores de Salud Total EPS-S en la usabilidad de
herramientas tecnológicas en la ciudad de Pereira para el año 2019**

Magda Natalia Trejos Díaz

Universidad EAFIT

Escuela de Administración

Maestría en Administración (MBA)

2019

**Estudio de satisfacción de los empleadores de Salud Total EPS-S en la usabilidad de
herramientas tecnológicas en la ciudad de Pereira para el año 2019**

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración

Magda Natalia Trejos Díaz

Asesor temático: María Antonia Asuad Serna, MBA

Asesor metodológico: Beatriz Amparo Uribe de Correa M. Sc.

Universidad EAFIT

Escuela de Administración

Maestría en Administración (MBA)

2019

Agradecimientos

Agradezco a Dios y a la Virgen porque sé que ellos me han regalado fuerza, sabiduría y perseverancia para sacar adelante cada uno de mis proyectos. A mi pareja y a mi familia porque siempre han estado a mi lado brindando apoyo y amor, y a ellos dedico cada triunfo que la vida me regale.

Agradezco a la Universidad EAFIT porque abrió mis horizontes a un mundo de conocimiento, retos, oportunidades y expectativas tanto laborales como personales y permitió desarrollar este trabajo de grado con el fin de poder aportar y realizar mejoras en la EPS Salud Total a la cual pertenece la autora. También le agradezco a las personas que entrevisté y me permitieron hacer posible este trabajo.

Contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1. Planteamiento del problema	13
2. Objetivos.....	19
2.1. Objetivo general.....	19
2.2. Objetivos específicos	19
3. Referencias conceptuales.....	20
3.1. Definiciones importantes	20
3.2. Dimensiones del servicio	22
3.3. Expectativas y servicios	24
3.4. Uso de la entrevista como técnica cualitativa para estudio de satisfacción	27
3.4.1. Entrevistas estructuradas	28
3.4.2. Entrevistas semiestructuradas.	29
3.4.3. Entrevistas no estructuradas o abiertas.....	30
4. Metodología	31
4.1. Tipo de estudio.....	31
4.2. Herramientas e instrumentos para la recolección de datos e información.....	31
4.3. Proceso de investigación	33
4.3.1. Protocolo de entrevista semiestructurada	34
5. Presentación de resultados.....	36

5.1. Recopilación de datos.....	36
5.2. Análisis de los datos	36
5.3. Expectativas en la experiencia del servicio	40
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	47
Referencias	48
Anexos	52
Anexo A. Guía de la entrevista.....	52
Anexo B. Entrevista No. 1	56
Anexo C. Entrevista No. 2	61
Anexo D. Entrevista No. 3	66
Anexo E. Entrevista No. 4	71
Anexo F. Entrevista No. 5.....	76
Anexo G. Entrevista No. 6.....	81
Anexo H. Entrevista No. 7	85
Anexo I. Entrevista No. 8	89
Anexo J. Registro fotográfico.....	93

Índice de tablas

Tabla 1. Experiencia de la entrevista a empleadores de la EPS	37
Tabla 2. Adaptación de dimensiones de Servqual	40
Tabla 3. Cumplimiento de las expectativas de los empleadores de la EPS.....	43
Tabla 4. Cumplimiento de las expectativas de los empleadores de la EPS.....	44

Índice de figuras

Figura 1. Modelo SERVQUAL	26
Figura 2. Modelo <i>Journey Map</i>	32
Figura 3. Modelo conceptual de las expectativas en la evaluación del servicio.....	33

Resumen

Objetivo de la investigación: Explorar la satisfacción de los empleadores que utilizan las herramientas tecnológicas de la EPS con el propósito de generar mejoras en dichas herramientas.

Pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los empleadores de Salud Total EPS-S en la usabilidad de herramientas tecnológicas en la ciudad de Pereira para el año 2019?

Método: La presente investigación es de carácter cualitativo (Método descriptivo), basado en técnicas de recolección de información como, entrevista que permitió conocer la experiencia de los empleadores frente al servicio como una experiencia agregada, para lo cual se entrevistaron ocho empresas de diferentes sectores, un call center, seis empresas prestadoras de servicios y una empresa de seguridad privada. *Resultados.* Los resultados permitieron tener una comprensión del mercado objetivo de estudio y evaluar las expectativas y necesidades que se caracterizaron por la demanda de nuevas funcionalidades.

Palabras clave: Empleadores, herramienta tecnológica.

Abstract

Research objective: To explore the satisfaction of employers who use the technological tools of the HPE (health promoting entities) in order to generate improvements in these tools. Research question: What is the degree of satisfaction of employers of Salud Total HPE in the usability of technological tools in the city of Pereira for the year 2019? Methodology: The present research is qualitative (descriptive method), based on information gathering techniques, such as an interview that allows to know the experience of employers versus the service as an added experience, for which, eight companies from different sectors were interviewed, one call center, two companies in the textile sector, four service providers and a private security company. Results: The results allowed us to have an understanding of the objective market of study and to evaluate the expectations and needs that were characterized by the demand for new functionalities.

Keywords: Employers, technological tool.

Introducción

Salud total EPS-S es una entidad prestadora de servicios de salud que inició como una empresa de Medicina Prepagada en Bogotá y Manizales en el año 1991, posteriormente abrió sus servicios en las ciudades de Barranquilla, Medellín, Cali, Pereira e Ibagué; para finales de 1994 es autorizada para funcionar como Entidad Promotora de Salud (EPS) y solo hasta el año de 1996 se autoriza para que opere como Administradora de Régimen Subsidiado (ARS).

Con todo lo anterior hasta abril de 1997 se ofrecieron los servicios de medicina prepagada. Desde entonces y a la actualidad Salud Total EPS -S cuenta con 16 sucursales prestadoras del servicio y se ha dedicado exclusivamente a la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS) (Salud Total EPS-S, 2018).

La EPS con miras al mejoramiento permanente en pro del servicio ha contado en los últimos años con un sistema de evaluación del servicio que presta a sus afiliados; el cual consta de una evaluación mensual a nivel país que se realiza en Hospitales y Clínicas de la red, IPS propias UAB, UOD, UPP, UAP, UUBC, UME, UMEQ y Puntos de atención al usuario. En esta evaluación se indaga el nivel de satisfacción del protegido que incluye servicios administrativos PAU, asistencial de tipo ambulatorio, hospitalario y urgencias.

Durante el tiempo que ha sido empleada esta evaluación, le ha proporcionado a la EPS un bosquejo general sobre el desempeño del personal referente a la resolutiveidad de las necesidades y deseos resueltos del afiliado; lo que permitirá un alto grado de fidelización y por ende pueda

comunicar por medio del voz a voz la experiencia positiva que tuvo con el servicio. Hasta el momento los resultados de esta evaluación han sido recogidos y analizados con el fin de buscar planes de acción enfocados a la prestación de servicios con calidad.

Este trabajo consiste en una investigación tipo exploratorio descriptivo cuya información fue obtenida a través de entrevistas a empleadores, que permitió conocer la experiencia de los mismos y como parte del desarrollo se consideró de vital importancia recolectar información referente a la demanda de nuevas funcionalidades, que acorten el tiempo de respuesta y visita a la entidad.

El trabajo se presenta estructurado en seis capítulos. El primero, está centrado en el planteamiento del problema soportado con el estado del arte e información secundaria del mercado de la salud a nivel nacional e internacional. En el segundo, se describen los objetivos propuestos del ejercicio de investigación para dar respuesta al estudio de satisfacción. En el tercer capítulo, se aborda el marco conceptual, relacionando la teoría con la investigación aplicando los conceptos al estudio en desarrollo. En el cuarto, se da a conocer la metodología utilizada y el tratamiento de la información, partiendo de la selección de los segmentos participantes de este estudio, el diseño de la guía temática para la realización de las entrevistas, la recolección de datos y el análisis de la información. En el quinto, se presentan los resultados y el análisis e interpretación, según categorización de variables y establecimiento de relaciones entre categorías, así como también se identifican las actividades estratégicas y operativas para los segmentos seleccionados. Finalmente, en el sexto capítulo, se referencian las conclusiones obtenidas del estudio y las recomendaciones a implementar en la herramienta tecnológica.

1. Planteamiento del problema

En el mundo actual cuando se habla de servicio salta a la mente la palabra “calidad” como parte primordial para muchas empresas que les permite cautivar y diferenciarse ante sus clientes y es motivo de decisión a la hora de quedarse o no con el prestador.

Ahora bien, es importante conocer el comportamiento del consumidor, y en busca de satisfacer los deseos o necesidades de los clientes finales constantemente se aplican encuestas o entrevistas que permitan conocer las opiniones de los usuarios, expectativas y resultados esperados frente al servicio; pero primero se debe saber que es la lealtad a la marca; para algunos autores esta es la definición

La lealtad a la marca se pone de manifiesto cuando ésta se compra de forma habitual, y hay otras alternativas de elección posibles, los factores que diferencian un comportamiento leal de otros que a primera vista pueden resultar similares tienen carácter afectivo. Y es que la lealtad es un sentimiento de atracción, vinculación o afecto que el consumidor tiene a la marca y que, cuando se produce, provoca una resistencia a cambiarla por otra de la competencia. (Mollá, 2019)

Los sistemas de salud no son ajenos a la búsqueda de esa lealtad tan anhelada, pero primero se debe saber qué es un sistema de salud, aquí la definición de la Organización Mundial de la Salud:

Un sistema de salud necesita personal, fondos, información, suministros, transporte, comunicaciones y orientación y dirección generales. También tiene que prestar servicios que respondan a las necesidades y sean equitativos desde el punto de vista financiero, al tiempo que se dispensa un trato digno a los usuarios. Las malas condiciones de los sistemas de salud en muchas partes del mundo en desarrollo es uno de los mayores obstáculos al incremento del acceso a la atención sanitaria esencial. Sin embargo, los problemas relativos a los sistemas de salud no se limitan a los países pobres. En algunos países ricos, gran parte de la población carece de acceso a la atención por causa de disposiciones poco equitativas en materia de protección social. En otros, los costos son cada vez mayores a causa del uso ineficaz de los recursos. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

Para nuestro caso:

Colombia es el país de América Latina con la cobertura más alta en salud, superando el 95% de su población. Sin embargo, el 70% de los afiliados está insatisfecho con el servicio según una encuesta del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). La razón, según el profesor de la Universidad Internacional de la Florida en Miami Alejandro Arrieta, es que en países con avances en el sistema de Salud como el de Colombia, los pacientes asumen el acceso a servicios en esta área como un derecho, así que se vuelven más exigentes. El problema, aseguró Arrieta, es que, aunque están asegurados, el acceso al sistema de salud es difícil. De acuerdo con la encuesta del BID, el 30% de los asegurados pueden realmente

acceder a la atención primaria del sistema, lo que se refleja en una mayor concurrencia en el servicio de urgencias.

Por esta razón, el presidente Iván Duque ha sido insistente en señalar que se daría incentivos a las EPS que centren su atención en el paciente y no en los recursos que recibe por parte del Gobierno, algo que podría medirse por satisfacción de los usuarios o indicadores como la cobertura en vacunación y planes de promoción y prevención de enfermedades. (*Revista Dinero*, 2019)

En concordancia con lo anterior otros comentarios referentes a la problemática actual del país es que:

En efecto, tienen razón en el Ministerio de Salud y Protección Social cuando dicen que el sistema de salud colombiano ofrece mucho a sus usuarios, en particular da acceso a tratamientos relativamente recientes, a pesar de que son tratamientos costosos y que, por otro lado, los colombianos pagan una fracción muy baja directamente de sus bolsillos. Los gastos de bolsillo, determinados por los mecanismos de co - pago y las cuotas moderadoras son muy bajas en Colombia, lo que implica que, para un hogar colombiano es casi imposible “quebrarse” por las consecuencias financieras de los riesgos de salud. (*La silla vacía*, 2017).

Todo esto gracias a la ley estatutaria de salud 1751 de 2015 cuyo objeto es: “garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015), de acuerdo a la norma anteriormente citada el régimen contributivo como el régimen subsidiado tienen la misma calidad y oportunidad, pero se prioriza la población más vulnerable como mujeres, niños y personas de bajos ingresos.

Adicional a esto el Ministerio de Salud y Protección Social incluyó un gran número de medicamentos, patologías, tratamientos para tratar las enfermedades que causan mayor discapacidad y muerte prematura; logrando así que se lleve todo el proceso de promoción y prevención y los colombianos se enfermen menos y tengan una calidad de vida más prolongada.

La Organización Mundial de la Salud expresa en una de sus publicaciones de febrero del 2018 que las diez amenazas a la salud mundial en ese año están asociadas a varios factores donde van:

Desde Mosul hasta Cox Bazar, desde el cólera hasta la peste, en 2017 hubo varias emergencias causadas por conflictos, catástrofes naturales o brotes de enfermedades. Pero 2018 podría ser aún peor debido a la falta de preparación, prevención y respuesta a tiempo. En el presente año, la Organización Mundial de la Salud continúa haciendo frente a los brotes de enfermedades y a otras emergencias de salud pública en todo el mundo. No obstante, no dispone de fondos suficientes para llevar a cabo sus actividades, y las necesidades continúan en aumento. Probablemente, estas son solo algunas de las amenazas para la salud mundial que deberemos enfrentar. Muchas de estas crisis podrían evitarse por

completo y, a menudo, son producto de la actividad humana. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

Como se ve en el anterior párrafo en el ámbito de la salud, actualmente toda gira alrededor de una concientización del ser frente a su cuidado y preservación lo que ocasiona reaprender conductas en los seres humanos que busquen el autocuidado o dicho de otra manera que evite enfermarse de una u otra forma sin dejar de lado el entorno en el cual gira.

La educación para la salud se apoya en el uso de materiales, recursos y técnicas educativas, dentro de las que se incluyen desde las más tradicionales hasta las de reciente aparición, como son las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). No obstante, la aplicación de estas últimas en las acciones educativas de los servicios de salud es escasa, debido a que es un tema de reciente aparición. La ESalud hace parte de los lineamientos y políticas internacionales dadas específicamente para la inclusión de estas tecnologías por parte de la Organización Mundial de la Salud en el ámbito mundial (2) y por la Organización Panamericana de la Salud (3) para la región de América Latina y el Caribe.

(Hernández, 2014)

Desde la llegada de la ley 100 de 1993 a Colombia, generó profundos cambios, no solo en la prestación de los servicios de salud, sino a su vez, en los sistemas de Contratación, ya que aparecieron figuras de intermediación, reestructuración del costo y el incremento de los estándares de eficiencia. Nuevos elementos que de manera directa o indirecta generaron impacto en la

calidad de atención. la cual, es considerada pieza fundamental, para la adecuada prestación de los servicios, por esta razón, las diferentes organizaciones, se interesan cada vez más, en conocer cuáles son los factores que permiten alcanzar el más alto desempeño de su fuerza laboral.

(García, Lujan y Martínez, 2007)

De acuerdo con lo anterior toda esa búsqueda de mejora en el desempeño ha llevado a que el sistema de salud en Colombia busque como retos la humanización del servicio y el uso de herramientas tecnológicas que permitan acercarse más al cliente “usuario o paciente” con información rápida, aplicable y confiable y es por eso que de acuerdo al informe de gestión del año 2018 presentado a quienes integran Salud Total EPS-S S.A. se logró evidenciar los buenos resultados en salud de nuestros protegidos tanto en cobertura de vacunación, planes de promoción y prevención de enfermedades; adicional a esto un punto importante es todo el fortalecimiento del relacionamiento con los empleadores y los protegidos al implementar la mayoría de trámites de manera virtual.

Adicional a esto la EPS para poder trabajar en ese mejoramiento continuo; aplica encuestas de satisfacción a sus afiliados para poder conocer sus niveles de percepción del servicio. El objetivo de este trabajo es girar la mirada hacia los empleadores que son las personas encargadas de interactuar también con la EPS y que son indirectamente también usuarios del sistema de acuerdo con unas expectativas y necesidades que se caracterizan por la demanda de nuevas funcionalidades, que permitan una mejor experiencia de usuario en un tiempo de servicio más corto.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Explorar la satisfacción de los empleadores que utilizan las herramientas tecnológicas de la EPS Salud Total con el propósito de analizar la experiencia de los usuarios en el portal empleador.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer aspectos generales de satisfacción e insatisfacción de los usuarios del portal empleador de la EPS-S Salud Total.
- Promover la formulación de una nueva herramienta tecnológica que permita gestionar las expectativas de los empleadores durante la entrega de la experiencia del servicio.
- Identificar la experiencia de los empleadores y adecuar los procesos clave de acuerdo con las recomendaciones emitidas para la construcción de sistemas de servicio innovadores.

3. Referencias conceptuales

Dado que según Lerma define el marco conceptual como:

La elaboración conceptual del problema. En el aparecen las definiciones de las variables contempladas en el problema y en los objetivos de investigación, y de los términos clave que van a ser utilizados con mayor frecuencia. Tales definiciones las hace el investigador de acuerdo a su criterio, a las definiciones propuestas por otros investigadores y, en caso tal a la teoría en la que se apoya la investigación. (Lerma, 2004, p. 61)

3.1. Definiciones importantes

Las definiciones a tener presentes en esta investigación están:

- ✓ **“Usuario:** Palabra que deriva del vocablo latino “usuarius” al agente que utiliza o se sirve de un bien o un servicio.

- ✓ **Empleador:** Aquella persona que da empleo. Es un concepto íntima y esencialmente relacionado con el de empleado, que es el otro sujeto de la relación laboral.

- ✓ **Asesoría:** Se originó a partir del vocablo latino “assidere” en el sentido de asistir o ayudar. La asesoría es un servicio que se otorga para que quien lo solicita obtenga la

información necesaria sobre una determinada cuestión. El lugar donde se asesora o informa se llama muchas veces también Asesoría y el sujeto.” (deconceptos.com, 2018)

✓ **“Herramientas tecnológicas:** “Están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones” (deconceptos.com, 2018).

Dado a todo este análisis situacional del servicio, es importante definir también el termino marketing como:

Una filosofía que establece que una organización puede garantizar su existencia y lograr alcanzar satisfactoriamente sus objetivos de desempeño organizacionales, si comprende la importancia del cliente dentro de esta, y enfoca el desarrollo de todas sus actividades a conocer y exceder con sus productos y servicios las expectativas de cada uno de ellos. (Marulanda y Velásquez, 2010, p. 248)

Finalmente, Kotler y Armstrong afirman que:

La implementación del concepto de marketing a menudo implica más que simplemente responder a los deseos expresados por los clientes y sus necesidades obvias. En muchos casos, los clientes no saben lo que quieren o incluso no saben qué es posible. Tales situaciones requieren de un marketing impulsador de clientes (es decir), entender las necesidades de los clientes mejor que los clientes

mismos y crear productos y servicios que satisfagan necesidades existentes y latentes hoy y en el futuro. (Kotler y Armstrong. En Thompson, 2018)

Por esto puede decirse que lograr ser competitivos y adaptarse a las exigencias de este mundo tan a la vanguardia de la tecnología permitirá en el mediano tiempo se logre satisfacer las necesidades de los empleadores y sobresalir sobre la competencia.

3.2. Dimensiones del servicio

En la experiencia de usuario que es nuestro tema a desarrollar consideramos que es importante conocer cuáles son las emociones positivas o negativas, puesto que se ha demostrado que las últimas son aquellas que generan mayor insatisfacción y, por lo tanto, mayor predisposición a queja o reclamo hacia el proveedor de servicio (Tronvol, 2011).

Cuando se habla de satisfacción del cliente es importante anotar que está ligada al cumplimiento de las expectativas. Según Kotler y Armstrong (2012) la satisfacción del cliente: “Es el grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor” (p. 14). La realidad actual es que si quiero conocer cuáles son las dimensiones del servicio debo tener como referencia en la entrevista, las siguientes “10 dimensiones universales de la calidad del servicio

Podríamos hacer preguntas sobre cada una de ellas, en cada paso de la prestación.

- a) **Fiabilidad:** Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.

- b) **Tiempo de respuesta, sensibilidad:** Velocidad de respuesta ante las necesidades de la persona usuaria. Deseo de prestar un servicio rápido.

- c) **Accesibilidad:** Facilidad para establecer contacto.

- d) **Cortesía:** Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con las personas usuarias.

- e) **Competencia técnica:** Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio.

- f) **Comunicación:** Mantener informada a la persona usuaria en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido.

- g) **Credibilidad:** Confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.

- h) **Seguridad:** Confianza en no asumir riesgo alguno en las transacciones con la organización, ni si quiera de tipo financiero o de confidencialidad.

- i) **Comprensión de las necesidades de la persona usuaria:** Esfuerzo y capacidad de la organización para conocer a las personas usuarias y sus necesidades.

- j) **Aspectos físicos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal.
(Gobierno de Navarra, 2009)

3.3. Expectativas y servicios

Aunque la experiencia del usuario cuenta con diferentes elementos y variables, el papel de los empleadores (usuarios) afecta en forma directa el poder de decisión y la satisfacción de los afiliados a Salud Total EPS-S.

En este caso es un servicio y de acuerdo con el concepto de intangibilidad de algunos autores, podemos definir que “La mayoría de los servicios son intangibles” (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender como perciben sus clientes, la calidad de los servicios que prestan (Zeithaml, 1981), (Duque, 2005)

Para evaluar las expectativas de los empleadores (usuarios) de la EPS se pretende utilizar una herramienta denominada SERVQUAL que propone buscar la diferencia entre las expectativas generales en este caso de nuestros empleadores y sus percepciones respecto al servicio que

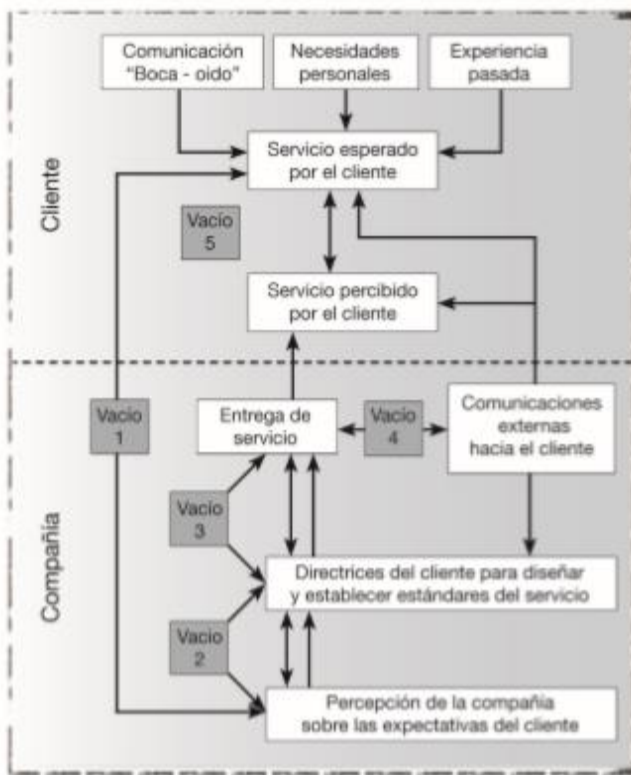
prestamos a través de las herramientas tecnológicas que se brindan, lo cual se puede constituir en una medida de calidad del servicio.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- **Confiabilidad:** Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- **Responsabilidad:** Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- **Empatía:** La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- **Bienes materiales o tangibles:** Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (Castillo, 2005, p.12)

Este modelo tiene cinco gaps, los cuales permiten analizar los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. La imagen que presentamos a continuación “definen un vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

Figura 1. Modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p 16)

- ✓ Gap 1. Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

- ✓ Gap 2. Diferencia entre las percepciones de los directivos y las expectativas o normas de calidad.

- ✓ Gap 3. Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

- ✓ Gap 4. Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

- ✓ Gap 5. Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

El modelo propone que el Gap 5 se produce como consecuencia de las desviaciones anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1995, p. 46) .

3.4. Uso de la entrevista como técnica cualitativa para estudio de satisfacción

La entrevista es el proceso mediante el cual dos personas interactúan sobre un tema en particular, para Denzin y Lincoln (2005), la entrevista es: “Una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (p. 643). Por lo anterior, después de las definiciones de las variables contempladas en el problema, de la terminología y de los objetivos de investigación el paso a seguir es realizar la entrevista.

Rubin y Rubin citados por Lucca y Berríos (2003), enumeran las características que distinguen la entrevista cualitativa de otras formas de recopilar información:

I.La entrevista cualitativa es una extensión de una conversación normal con la diferencia que uno escucha para entender el sentido de lo que el entrevistador dice.

II.Los entrevistadores cualitativos están inmersos en la comprensión, en el conocimiento y en la percepción del entrevistado más que en categorizar a personas o eventos en función de teorías académicas.

III.Tanto el contenido de la entrevista como el flujo y la selección de los temas cambia de acuerdo con lo que el entrevistado conoce y siente. (p.320)

Para este caso, el instrumento se compone de tres tipos y sus usos en la investigación cualitativa, va de acuerdo con las preferencias orientadas a que el entrevistado hable de forma cómoda y abierta. Clasificación” por su estructura y diseño.

3.4.1. Entrevistas estructuradas.

- El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara un guion con preguntas realizado de forma secuenciada y dirigida.

- El entrevistado no podrá llevar a cabo ningún tipo de comentarios, ni realizará apreciaciones. Las preguntas serán de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se le pregunta.
- Como es lógico, este tipo de entrevistas no son las más usadas en investigación cualitativa.

3.4.2. Entrevistas semiestructuradas.

- El investigador antes de la entrevista se prepara un guion temático sobre lo que quiere que se hable con el informante.
- Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guion inicial pensado por el investigador cuando se abren temas emergentes que es preciso explorar.
- El investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural.
- Durante el transcurso de la misma el investigador puede relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas.

3.4.3. Entrevistas no estructuradas o abiertas.

Aunque hay matices y escuelas, se entiende la entrevista no estructurada o abierta en el sentido que Taylor y Bogdan la definen en profundidad: Como reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como las expresan con sus propias palabras. En este tipo de entrevistas el investigador es el instrumento de la investigación y no el protocolo o formulario de la entrevista. Su rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. Requiere de muchos encuentros con los informantes, el avance es muy lento, trata de aprender lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación. La historia de vida o la autobiografía sociológica utilizan este tipo de entrevista. Y en todos los casos los investigadores establecen rapport (relación de intimidad, sintonía o comprensión) con los informantes gracias a los repetidos encuentros que tienen (Taylor y Bogdan 1984).

4. Metodología

4.1. Tipo de estudio

Para dar respuesta al objetivo de este estudio: “Explorar la satisfacción de los empleadores que utilizan las herramientas tecnológicas de la EPS Salud Total con el propósito de analizar la experiencia de los usuarios en el portal empleador”, se recopiló la información necesaria, teniendo en cuenta el diseño de la herramienta frente a la usabilidad de herramientas tecnológicas por parte de los empleadores de Salud Total EPS-S. Para ello se decidió obtener información a partir de fuentes primarias mediante la técnica de entrevista semiestructurada, la cual se define como:

Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. Las entrevistas semiestructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (Sampieri, Fernández y Baptista, 1997)

4.2. Herramientas e instrumentos para la recolección de datos e información









Como primera herramienta a aplicar se tiene una entrevista semiestructurada con las características definidas en las referencias conceptuales en el punto 3.4 Uso de las entrevistas como técnica cualitativa; según lo que indica la metodología del *journey map*, después de

recopilar toda esta información nos permitirá tener un esquema donde se involucren las etapas percibidas por el cliente en los diferentes momentos en relación con el servicio.

Toda la información suministrada por los empleadores acerca de la interacción con la herramienta tecnológica suministrada por la EPS dejó ver todos los aspectos tanto emocionales como racionales y cuáles son los puntos de contacto más importantes para mejorar en la experiencia de usuario.

Para la realización del journey map se utilizó el formato que se presenta a continuación en la figura 1, en el que los empleadores con la ayuda de imágenes determinaban las emociones que experimentaba en cada una de las fases:

Figura 2. Modelo *Journey Map*

	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA Y PERCEPCIÓN DE USUARIO				
PUNTOS DE CONTACTO	_____	_____	_____	_____
EMOCIÓN EN CADA FASE				

Fuente: Elaboración propia.

Para el proceso del *Journey Map* cada uno de los entrevistados describió la fase en forma libre, lo que permitió que cada uno identificara cada una de las emociones presentes en el servicio.

Como segunda herramienta se utilizó la herramienta SERVQUAL que fue definida en las referencias conceptuales en el punto 3.3. Expectativas y servicios que permitió conocer las expectativas del servicio.

Figura 3. Modelo conceptual de las expectativas en la evaluación del servicio



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)

4.3. Proceso de investigación

Se seleccionaron ocho empresas de diferentes sectores, un call center, seis empresas prestadoras de servicios y una empresa de seguridad privada de la EPS, las entrevistas se

realizaron entre la semana del 23 al 27 de septiembre de 2019 y la compilación de la información se realizó entre el 1 y el 7 de octubre. Los usuarios entrevistados se seleccionaron de acuerdo con el criterio de la investigadora y al informe de empresas emitido por la compañía referente a las empresas de mercado objetivo de la sucursal Pereira.

4.3.1. Protocolo de entrevista semiestructurada.

- ✓ **Actividades previas:** Como actividades previas a la entrevista en la metodología se seleccionan los participantes con los cuales se hizo la sesión. Para el caso de estudio se concertó una cita previa con cada uno de ellos, cada cita se proyectó para una hora de duración.

Para el proceso de acercamiento se realizó una introducción a la entrevista, se expusieron los motivos por los que la EPS está interesada en llevar a cabo la investigación.

- ✓ **Actividades durante la entrevista:** Previo a dar inicio al desarrollo de la entrevista, se explicó el propósito, uso y confidencialidad de la información.
- ✓ **Guía orientadora para el entrevistador:** Se entrevistaron empleadores de diferentes sectores, para lo cual se registró su nombre y empresa. Ver Anexo A, guía de las entrevistas en profundidad para los empleadores de la EPS Salud Total.

✓ **Desarrollo de la entrevista y cierre:** Se realizó la entrevista a cada participante por medio de una grabación y de manera manual las respuestas al punto no. 9 por cada sesión; posteriormente se digitalizó y se incluyó en los anexos del trabajo de grado.

Al cierre de cada entrevista se agradeció a cada entrevistado por su participación y adicional entregó un obsequio por participar en el estudio.

✓ **Análisis:** Posterior a esto se elaboró el journey map con la información de los participantes que permitió conocer cómo es la interacción entre el cliente y la empresa en cada etapa del servicio. Como primera medida se ilustró el proceso de uso de la herramienta tecnológica de principio a fin y todos los puntos de contacto; procurando con esta herramienta reconocer cada una de las emociones del entrevistado y para lograrlo, se utilizaron ayudas de gráficos de emociones para determinar cuáles elementos son importantes y cuales no tanto.

Por último, se indagó sobre la satisfacción o no del entrevistado con el servicio ofrecido por parte de la EPS, ligado con cumplimiento o no de sus expectativas del cual se hará referencia más adelante.

5. Presentación de resultados

5.1. Recopilación de datos

Luego de realizar todas las entrevistas se continuó con un análisis meticuloso de los resultados de cada uno de los entrevistados sobre el uso de las herramientas tecnológicas que suministra la EPS Salud Total; en las respuestas obtenidas se evidenció que algunos usuarios tienen más experiencia en el uso de herramientas tecnológicas frente a otros, sin embargo no se encontraron importantes diferencias entre las descripciones de los sujetos entrevistados y, por el contrario, la mayoría coincidió en los pasos y las emociones presentadas en cada uno de ellos.

Los entrevistados concluyen de manera unánime y positiva, al ser cuestionados sobre el uso de la herramienta que facilita su labor diaria y disminuye el tiempo de asistencia de manera presencial a la EPS, al igual que se encontraron mejoras en algunos procesos que se brindan. A continuación, se muestra la experiencia de los empleadores de la EPS Salud Total, así como las emociones descritas por ellos en todas las fases.

5.2. Análisis de los datos

La siguiente tabla permite visualizar la experiencia de los empleadores, así como la similitud de emociones manifestadas por ellos en todas las fases.

Tabla 1.

Experiencia de la entrevista a empleadores de la EPS

FASES	ACCEDER A LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA	BUSCAR UN SERVICIO	UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	ACOMPañAMIENTO DE LA EPS
OBJETIVOS	ACCESO FÁCIL	BÚSQUEDA SENCILLA	PROCESO AUTORIZADO	RESOLVER PREGUNTAS
ACTIVIDAD	ACCESO FÁCIL	BÚSQUEDA UN POCO TEDIOSA	PROCESO SOLICITADO FALLIDO	VISITA COMERCIAL
PUNTOS DE CONTACTO	ORDENADOR	ORDENADOR	HERRAMIENTA TECNOLÓGICA	PERSONAL DEL STAFF
EMOCIÓN				
QUE PIENSA?	LA HERRAMIENTA ES SIMPLE Y ÁGIL	NO SE NECESITA ACOMPañAMIENTO	SE DEBERÍAN BRINDAR LOS DATOS DE MANERA MÁS FLEXIBLE	ES LA MEJOR OPCIÓN
CONCLUSIONES	EL LINK DE ACCESO SE ENCUENTRA DE FORMA VISIBLE EN LA PÁGINA DE LA EPS	EN LA PÁGINA PRINCIPAL SE ENCUENTRA UN RESUMEN CON LOS SERVICIOS A ENCONTRAR	EN OCASIONES LA CONSULTA NO ARROJA LOS RESULTADOS ESPERADOS PORQUE SOY NUEVA EN EL USO	CUALQUIER DUDA O INFORME REFERENTE A LA HERRAMIENTA ES RESUELTO POR EL ASESOR, LA EJECUTIVA DE CUENTA O LA GERENTE DE CUENTA

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran las fases de la experiencia del usuario. En cuanto a las emociones, por encima de la línea media, se encuentran aquellas en las que hubo emociones positivas y en la mitad aparecen las que son consideradas negativas o fueron una oportunidad de mejora.

Según los usuarios entrevistados, la experiencia en el uso de la herramienta tecnológica inicia con la idea o necesidad de realizar trámites a través del ordenador; en dicha etapa los usuarios manifestaron fácil acceso, pero, a la vez, alegría por evitar desplazamiento al punto de atención del usuario de la EPS. En el momento de herramienta la forma más común es por medio de la

página web de la EPS o al asesor comercial para que les guiara en el proceso de solicitud de clave de acceso.

Después de contar con la necesidad de realizar trámites de manera ágil y oportuna identificaron a la EPS-S como una opción clara, la mayoría de los usuarios visitó la página web, en primera instancia orientados por el asesor comercial y navegaron para la solicitud de clave, por lo tanto, encontraron la mayoría de información requerida en la página web de la EPS. Adicional a esto, manifestaron la importancia de tener una herramienta tecnológica simple como esta que aporte a sus actividades laborales diarias.

Como la herramienta tecnológica en ocasiones no genera algunos informes o respuesta a consultas de manera instantánea, por ejemplo cuando se quiere obtener el informe de prestaciones pendientes de pago y no sale ningún resultado, los usuarios decidieron realizar otro tipo de acercamiento con la EPS-S, donde encontraron medios de respuesta como punto de atención al usuario, el servicio contáctenos en la página web, línea telefónica gratuita o línea telefónica local, siendo en algunos casos consulta directamente con el asesor comercial o gerente de cuenta.

La segunda fase por la que pasó el usuario en su experiencia es la búsqueda con el objetivo de servicio; en ella manifestaron que la herramienta realiza una introducción referente a los servicios a encontrar y que permite tener una orientación inicial clara sobre lo que puedo o no consultar.

Con posterioridad a este menú de opciones los usuarios continuaron con la siguiente fase de la experiencia, que consistió en la utilización de la herramienta, es decir el momento de verdad; que se entiende como el instante en el cual el usuario entra en contacto con un servicio prestado, para nuestro caso algunas de las opciones ofrecidas al usuario son bien recibidas pero prefieren una atención amable y personalizada por parte del asesor comercial en procesos como: “Afiliaciones, traslados y novedades”. En las que interactúa de manera libre y autónoma como son “Impresión de certificados, crear y cancelar citas, radicar incapacidades y licencias” la satisfacción es muy buena; manifestando que este último (radicar incapacidades) es el que más les permite evitar la asistencia a los puntos de atención de la EPS dado que no solo permite enviar los documentos en forma electrónica sino que el tiempo de respuesta es menor.

También se encontró un poco de sorpresa por los usuarios cuando se consulta el ítem “Incapacidades pendiente de pago” dado que la herramienta solo permite generar el informe siempre y cuando el usuario lleve un historial de incapacidades registradas en los últimos seis meses, es decir si el registro de las incapacidades se realizó de manera presencial en los puntos de atención solo puedo tener el acceso a dicho informe por medio de la gerente de cuenta o el asesor comercial mientras se crea su propio historial de radicación de incapacidades por la herramienta.

Como indicador de mejora se evidenció que algunos ítems que se ofrecen no se utilizan: “Pago planilla única, Impresión de carnets”; en el caso de pagos nuestros usuarios prefieren utilizar los servicios creados por las entidades financieras que permiten la recepción, validación, liquidación y pago de la seguridad social y parafiscales como lo son “Aportes en línea y nuevo

SOI”, constituyéndose en un servicio a evaluar y oportunidad para proponer servicios que generen impacto.

De acuerdo a la última fase en el *journey map* que se habla del acompañamiento por parte del personal de la EPS, se puede apreciar que esta etapa del servicio es la que determina en gran medida la complacencia o no ante la herramienta, siempre que se convierte en un elemento importante y diferenciador ante las otras EPS. Como se ha venido mencionando en este trabajo, la mayoría de los usuarios manifestaron como sensaciones de felicidad la facilidad de acceso a la herramienta, lo practicidad en la búsqueda de un servicio y el acompañamiento por parte del área comercial; sin embargo, la tercera se convirtió en un elemento de insatisfacción y se presentó una emoción de sorpresa, por parte de algunos entrevistados al no poder tener acceso a un historial propio de incapacidades, así no se haya tenido interacción aun con la herramienta.

5.3. Expectativas en la experiencia del servicio

Tabla 2.

Adaptación de dimensiones de Servqual

Servqual	Expectativas del empleador	Promesa de valor
Confianza	Networking	El hecho de contar con el acompañamiento de personal de altos cargos y que puedan generar respuestas más ágiles aumenta la confianza en el

Servqual	Expectativas del empleador	Promesa de valor
		servicio de la EPS.
Seguridad	Trámites seguros	Poder contar con tiempos de respuestas oportunos y confianza en las transacciones realizadas ofrece garantía de la calidad y el respaldo de la EPS.
Empatía	Aplicación ágil	La empatía y el agrado del asesor comercial, que es el primer contacto que tiene el empleador con la EPS, están ligados con la herramienta.

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar las entrevistas a los usuarios de la EPS, se establecieron, según las conversaciones sostenidas con ellos, tres expectativas desarrolladas en sentido cumplimiento o no cumplimiento de acuerdo con el uso de la herramienta tecnológica permitiendo así establecer el desempeño correcto o no que ellos consideraron en cada una de las etapas.

Para lo cual se identificaron tres elementos a los cuales le hacen antesala los usuarios para encontrar en la EPS la herramienta tecnológica a la que deseaban ingresar; sin importar el tiempo de permanencia en la misma. Los usuarios que fueron entrevistados consideraron que la herramienta debería ser útil para :

✓ *Networking*: contar con el apoyo del asesor comercial, la ejecutiva de cuenta o la gerente de cuenta, que aporten con su conocimiento y que, además genere un mejor servicio.

✓ *Trámites seguros:* Este aspecto está ligado con los componentes de confidencialidad de la información y contar con actualizaciones y herramientas que generen confianza de manera permanente.

✓ *Aplicación ágil:* Este elemento está muy ligado con la herramienta tecnológica y es una mezcla de procesos ágiles y sencillos de tal modo que el usuario cuente acerca de sus experiencias de servicio.

Para este análisis se trabajó con una escala de Likert en la que se asigna un puntaje de 5 al mejor resultado y un puntaje de 1 al menor cumplimiento de las expectativas, y así cada uno de los valores dependiendo del grado de servicio que presta, en concordancia con lo desarrollado a lo largo de este trabajo, para los factores analizados de la brecha de las expectativas entre lo deseado y el desempeño del rendimiento obtenido por Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988).

Tabla 3.

Cumplimiento de las expectativas de los empleadores de la EPS

	Radiólogos asociados	Cedraf	Dixame	Com. Santander	Acebo Colombia	Specialized	Altra seguridad	Adeco Colombia	Puntuación promedio
Afiliaiones	5	5	5	5	3	3	5	5	4,5
Conclusiones	5	5	5	5	3	3	5	5	4,5
Cambio de empleador	5	5	5	5	3	3	3	5	4,5
Certificaciones	5	5	5	5	5	4	5	5	4,5
Consulta de estados de cuenta	5	5	5	5	5	4	5	5	4,9
Estado de afiliación del grupo familiar	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Impresión de certificados de afiliación	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pago planilla única	5	5	5	3	3	3	3	3	3,8
Traslados	5	5	5	5	3	3	5	5	4,5
Volumen de licencias e incapacidades por año	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Prestaciones pendientes de pago	3	4	5	4	4	5	4	5	4,3
Prestaciones autorizadas	3	4	5	5	4	5	4	5	4,4
Impresión de carné	5	5	5	5	3	3	5	5	4,5
Incluir novedades	5	5	5	5	3	4	5	5	4,6
Crear y cancelar citas	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Radicar incapacidades y licencias	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente. Elaboración propia.

Una vez identificadas las expectativas esperadas por los usuarios entrevistados se procedió al análisis entre los elementos deseados y los obtenidos según el cuadro de cumplimiento de expectativas:

Tabla 4.

Cumplimiento de las expectativas de los empleadores de la EPS

	Nivel de importancia	Expectativas	Cumplimiento de expectativas
Networking	5	5	5
Trámites seguros	5	5	5
Aplicación ágil	5	5	4

Fuente. Elaboración propia.

En cuanto a que el empleador encuentre una aplicación ágil, los usuarios esperaban contar con informes como prestaciones pendientes de pago o prestaciones autorizadas, lo cual no cumple con la expectativa en todas las ocasiones debido a que para poder obtener el informe el empleador debe tener un tiempo realizando el cargue de las incapacidades en la herramienta tecnológica, de lo contrario no tendrá un resultado favorable. Por lo anterior se considera que la expectativa de aplicación ágil se cumplió en grado medio alto.

Como punto favorable a la labor de fidelización en este punto es donde entra a jugar un papel importante a nivel de complementariedad el networking, dado que los usuarios pueden adquirir el informe de prestaciones pendientes de pago o prestaciones autorizadas a través del asesor comercial, ejecutiva de cuenta o gerente de cuenta; el cual es enviado por correo electrónico para los trámites pertinentes de cada usuario.

Como última medición esta los trámites seguros, los cuales hacen referencia a que todo trámite realizado por medio de la herramienta tecnológica es de manera segura dado que cualquier movimiento o solicitud genera un reporte que es enviado al correo electrónico registrado por la empresa, de esta manera se puede realizar un seguimiento de manera confiable que lo ubica en un cumplimiento de expectativa alta.

Conclusiones

Una vez entrevistados los empleadores se estableció que se puede determinar el grado de utilización de algunos ítems en la herramienta tecnológica, a los cuales el empleador no recurre con frecuencia y esto permitió replantear la lista de chequeo que ofrece de manera estratégica.

Al lograr documentar la usabilidad de la herramienta tecnológica que brinda la EPS se hizo evidente que la compañía ha invertido en desarrollos muy particulares que se constituyen en diferenciadores e innovaciones a los procesos comerciales de la EPS y estos se aplican en la capacitación y relacionamiento permanente de su personal, afiliados y empleadores, en el posicionamiento de marca y retos que le ha planteado el entorno.

De acuerdo con los resultados se encontraron las expectativas deseadas, las conformes a la demanda y el cumplimiento de las mismas, generaron en los entrevistados una percepción de interés por una mejora continua y la búsqueda de aminorar el tiempo de consulta de manera presencial en los puntos de atención designados por la EPS.

Recomendaciones

Se recomienda a la EPS, tener en cuenta para nuevos desarrollos tecnológicos, determinar la viabilidad de implementar un análisis de información referente al número de visitas al punto de atención de la EPS de acuerdo al tipo de servicio requerido e implementar la puesta en marcha del proyecto en la herramienta tecnológica para seguir avanzando en reducir el tiempo de visita a la EPS y la tramitología que conlleva.

Actualmente algunas EPS no han medido el impacto de invertir en una buena herramienta tecnológica, lo que se convierte en una oportunidad valiosa para mostrar las virtudes de la EPS y generar gran impacto en el posicionamiento de marca.

En cuanto a las personas y procesos que intervienen en el uso de la herramienta, se considera relevante que la fuerza comercial de la EPS tenga total conocimiento y dominio sobre el uso de la herramienta tecnológica y sus beneficios dado que son la voz de la compañía y monitorizan de forma proactiva las incidencias y resultados esperados por nuestros usuarios.

Es importante mencionar que en muchas ocasiones escuchar a nuestros usuarios, brinda grandes beneficios porque pueden convertirse en áreas de oportunidad para la empresa; en nuestro caso el solo hecho de revisar usabilidad y la puntuación registrada en “Prestaciones pendientes de pago” y “Prestaciones autorizadas” nos hace clic en que las expectativas y necesidades de los usuarios no están satisfechas del todo y se hace necesario evaluar el porqué de la restricción y si hay manera de evaluar los filtros realizados y hacer más exequible este recurso tan importante para ellos lo que demostrara el interés en mejorar cada día

Referencias

- Castillo, E. (2005). (Comp). Escala Multidimensional SERVQUAL. Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío, Chile. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-la-escala-servqual.pdf>
- De Conceptos.com. Herramienta tecnológica. Recuperado de <https://deconceptos.com/?s=herramienta+tecnologica>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, Volumen 15, Número 25. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>
- García M, Lujan M, Martínez M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18895>
- Gobierno de Navarra. (2009). Evaluación y Calidad., Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Recuperado de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>.

Hernández, J. (2014). Uso e integración de las TIC en dos servicios de salud de Bienestar Universitario. Hacia promoción de salud. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a08.pdf>

Herramientas tecnológicas. (2009). Recuperado de <https://es.slideshare.net/schorborgh/herramientas-tecnolgicas-1543885>

Kotler y Armstrong. Fundamentos de Marketing. En: Concepto de Marketing. Recuperado de <http://www.marketing-free.com/marketing/plan-marketing.html>

La entrevista en investigación cualitativa. Recuperado de https://www.academia.edu/35004159/La_entrevista_en_investigaci%C3%B3n_cualitativa, pdf.

La silla vacía. (2017). El sistema de salud colombiano: ¿bueno o malo? Recuperado de <https://lasillavacia.com/blogs/blogoeconomia/el-sistema-de-salud-colombiano-bueno-o-malo-62792>

Lerma, H. (2004). Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. (Educación y pedagogía). Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3244/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20PROPUESTA%20ANTEPROYECTO%20Y%20PROYECTO.pdf>

Marulanda, I, Velásquez, A. (2010). Formulación de un plan estratégico de marketing para la empresa “Freskaromas”. Recuperado de

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1739/6588M389.pdf;sequence=1>

Ministerio de Salud. (2015). Acerca de la nueva normativa de Salud. Recuperado de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Ministerio de salud y protección social, (2015). Ley Estatutaria en salud, 1751 del 16/feb/2015.

Recuperado de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Mollá, A., Berenguer, G. Gomez, M. y Quintamilla, I. (2006) Comportamiento del Consumidor.

Recuperado de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28750/Section0004.htm>

Organización Mundial de la Salud. (2018). Acerca de los sistemas de Salud. Recuperado de

<http://www.who.int/healthsystems/about/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2018). 10 amenazas a la salud mundial en 2018. Reportajes,

Recuperado de <http://www.who.int/features/2018/10-threats-global-heath/es/>

Revista Dinero. (2019). ¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia? Recuperado

de <https://www.dinero.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731>

Salud Total EPS-S. (2018). Historia de Salud Total. Recuperado de

[http://www.saludtotal.com.co/NuestraEmpresa/Paginas/Historia-de-Salud Total.aspx](http://www.saludtotal.com.co/NuestraEmpresa/Paginas/Historia-de-Salud%20Total.aspx)

Sampieri, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. Recuperado

de <https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Methodologia-de-la->

[Investigacion-Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Methodologia-de-la-Investigacion-Sampieri.pdf)

Vargas, I. (2019). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos Revista

CAES. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>

Anexos

Anexo A. Guía de la entrevista

A continuación, se presentan la guía de las entrevistas en profundidad utilizadas en el trabajo para los empleadores de la EPS Salud Total:

Guía de la entrevista

Saludo, presentación del entrevistador.

Esta entrevista se realiza con el fin de conocer su experiencia como usuario de la EPS Salud Total; el objetivo de esta conversación es que nos cuente un poco sobre el servicio de EPS y sobre que les gustaría a ustedes encontrar; toda la información suministrada es confidencial y su nombre nunca será revelado.

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?
2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?
3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?
4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (Se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto). *

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Cómo lo haría?

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, qué esperaba pudiera realizar con ella?

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					
Inclusiones.					
Cambio de empleador.					
Certificaciones.					
Consulta de estados de cuenta.					
Estado de afiliación del grupo familiar.					
Impresión de certificados de afiliación.					
Pago planilla única.					
Traslados.					
Volumen de licencias e incapacidades por año.					
Prestaciones pendientes de pago.					
Prestaciones autorizadas.					
Impresión de carné.					
Incluir novedades.					
Crear y cancelar citas.					
Radicar incapacidades y licencias.					

10. En general, ¿han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿que se cumplió y que no se cumplió?

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS? *

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo B. Entrevista No. 1

Nombre: Yeny Valencia.

Empresa: Radiólogos Asociados S.A.

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R= Es la que me facilita el trabajo, usualmente utilizó herramientas de Microsoft aplicaciones de celular y páginas.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R= Las utilizo a diario.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R= Me gustan porque me facilitan el trabajo y por ahora no tengo ninguna observación con ninguna.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R= Me da confianza porque están avaladas por el departamento de sistemas de la empresa

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R= Si, claro muchísimo porque evita visitas a la EPS

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU Virtual Empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R= Se solicitó la clave el acceso sin ningún problema y la herramienta facilita que se haga de manera didáctica, consideró que el proceso se debe hacer como el actual.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Como lo haría?

R/= No le cambiaría nada.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R= Esperaba que fuera práctica y fácil de utilizar facilitando así mi trabajo; en este momento no tengo nada que reparar y lo que esperaba es que brindara servicio al resto de departamentos de la empresa y así se cumple.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿Cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R=

Radiólogos Asociados	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					X
Inclusiones.					X
Cambio de empleador.					X
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.					X
Traslados.					X
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.				X	
Prestaciones autorizadas.				X	
Impresión de carné.					X
Incluir novedades.					X
Crear y cancelar citas.					X
Radicalizar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿que se cumplió y que no se cumplió?

R= En ese momento la herramienta tecnológica cumple con las expectativas de la empresa.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R= Me gusta que me ha facilitado el trabajo y tiene lo necesario a la mano

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R= Hasta el momento no tengo ninguna observación referente a la herramienta.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R= Me encuentro muy satisfecho.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R= Es importante poder hacer afiliaciones, volumen de licencias e incapacidades prestaciones pendientes de pago, certificaciones y no tengo nada para adicionar

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo C. Entrevista No. 2

Nombre: Natalia Vélez Restrepo

Empresa: CEDICAF

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R= Es la que me facilita mi labor diaria, usualmente utilizó herramientas de Microsoft aplicaciones de celular y páginas web.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R= Con poca frecuencia

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R= Me gusta que me ayudan a ahorrar tiempo y no tienen nada que me disguste.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R= Me da confianza que son las autorizadas por el personal del área de informática de la empresa.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R= Si claro mucho, porque ahorro tiempo y tramitología.

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R= Ingrese al portal y solicite la autorización para ingreso con la orientación del asesor comercial y consideró que el proceso se debe hacer como el actual.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Como lo haría?

R/= No le cambiaría nada.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R= Lo que espero es lo que me brinda actualmente es decir consultas en línea y procesos normales que necesita la empresa.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R=

CEDICAF	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					X
Inclusiones.					X
Cambio de empleador.					X
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.					X
Traslados.					X
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.				∩	
Prestaciones autorizadas.				∩	
Impresión de carné.					X
Incluir novedades.					X
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿que se cumplió y que no se cumplió?

R= En ese momento la herramienta tecnológica cumple con las expectativas de la empresa y lo que no se cumple de pronto que cuando quiero ver las incapacidades a pagar no me genera el reporte.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R= Que es una herramienta didáctica y clara en la información.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R= No tengo ninguna observación referente a la herramienta.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R= Me encuentro muy satisfecho

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R= Es importante poder hacer afiliaciones y sacar certificados y lo que podrían mejorar es el informe de incapacidades y prestaciones pendientes de pago.

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo D. Entrevista No. 3

Nombre: Luisa Claros

Empresa: Comercializadora Santander

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R/= Es la que se para agilizar los procesos, utilizó herramientas como internet Excel, word

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R/= Diariamente.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R/= Me gustan las herramientas tecnológicas que sean ágiles y presenten la información simplificada pero completa y las que no me gustan son las que tienen constantemente fallas y se bloquean.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R/= Me da confianza que sea suministrada por una empresa reconocida.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R/= Si y me gusta mucho porque ya no tengo que enviar documentos físicos, sino que a través de la herramienta puedo subir todos los documentos de manera digital.

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R/= El asesor comercial brindó información referente a registro, solicitud de clave y posteriormente el acceso y nos dio capacitación para el registro de incapacidades y el resto de opciones que presenta la herramienta tecnológica.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Cómo lo haría?

R/= No le cambiaría nada, me gusta la actual.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R/= Las funciones que esperaba las cumple.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R/=

COMERCIALIZADORA SANTANDER	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					X
Inclusiones.					X
Cambio de empleador.					X
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.				x	
Traslados.					X
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.					X
Prestaciones autorizadas.					X
Impresión de carné.					X
Incluir novedades.					X
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿que se cumplió y que no se cumplió?

R/= Si ha cumplido porque es rápida en la emisión de respuestas.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R/= Que no tengo que ir a la EPS y el servicio es rápido.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R/= Que no me deja consultar a veces los informes de prestaciones pendientes de pago.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R/= Me encuentro muy satisfecho y la recomiendo.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R/= Satisfacción la confianza que genera y la rapidez para ingresar a la página y lo simple de la información.

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo E. Entrevista No. 4

Nombre: Claudia Milena Vásquez

Empresa: Diaxme

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R/= La que me facilita la vida, utilizo computadores, teléfonos, impresoras y demás.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R/= A diario.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R/= La agilidad y considero que todas las herramientas cumplen una labor específica y aportan a la labor diaria.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R/= Me dan confianza porque son las que utiliza la empresa y aprueba la empresa con el apoyo de soporte de informática.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R/= Si, me permite hacer varias funciones y no tengo que desplazarme hasta la EPS.

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R/= Se solicitó la clave y el ingreso fue fácil.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Cómo lo haría?

R/= La forma de ingreso a la herramienta tecnológica es fácil y no le cambiaría nada.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R/= Lo que esperaba es que se pudiera descargar la historia clínica y ahora me doy cuenta que la herramienta ya permite a los afiliados realizar la descarga electrónica y también procesar autorizaciones.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R/=

DIAXME	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					X
Inclusiones.					X
Cambio de empleador.					X
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.					X
Traslados.					X
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.					X
Prestaciones autorizadas.					X
Impresión de carné.					X
Incluir novedades.					X
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿Han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿Qué se cumplió y que no se cumplió?

R/= Es una herramienta amigable y cumple con todas las expectativas.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R/= Lo que más me gusta es descargar historia clínicas y autorizaciones porque muchas veces lo físico se pierde.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R/= No tengo ninguna observación

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R/= Muy satisfecha con los tiempos de respuesta de la EPS.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R/= Lo que más satisfacción me genera es realizar procesos como ingreso de incapacidades sin tener que ir de manera presencial a las oficinas de la EPS.

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo F. Entrevista No. 5

Nombre: Angela Gabriela Guerrero.

Empresa: Accedo Colombia.

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R/= Es un medio que me facilita los procesos laborales, utilizó tablas gráficos y programas.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R/= Diariamente.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R/= Son rápidas y seguras algunas no son fáciles de usar.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R/= La confianza que me da es que mi trabajo es más ordenado.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R/= Totalmente ha contribuido a mi labor.

6. ¿Como es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU Virtual Empleador? (se explica un poco, es decir, usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación, cuáles fueron los pasos que recorrió, qué hizo posteriormente) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R/= El primer paso se realice con orientación de la asesora y su solicitud de clave y después ella me explicó la forma de cómo manejarlo; igualmente me gusta explorar debido a que la plataforma es muy sociable.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Como lo haría?

R/= Lo haría de igual manera.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R/= Esperaba que no fuera tan completo, pero me sorprendió y me gustaría que siguiera así y que ningún proceso se hiciera de manera presencial.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R/=

ACCEDO COLOMBIA	1	2	3	4	5
Afiliaciones.				X	
Inclusiones.				X	
Cambio de empleador.				X	
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.				X	
Traslados.				X	
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.				X	
Prestaciones autorizadas.				X	
Impresión de carné.				X	
Incluir novedades.				X	
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿que se cumplió y que no se cumplió?

R/= En general sí

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R/= Lo que más me ha gustado es el manejo de autorizaciones.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R/= Me disgusta la devolución de incapacidades.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R/= Satisfecha en todos los aspectos tiempo de respuesta bueno.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R/= Considero que es muy útil, La única observación que tengo adicional son tantos formatos para cada trámite

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo G. Entrevista No. 6

Nombre: Luz Cristina Alzate Salas

Empresa: Specialized

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R/= Los mecanismos que utilizó para desarrollar todas las labores que tengo en la oficina y las que utilizó son el computador, celular, paquetes contables, skydrive, dropbox.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R/= Todos los días.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R/= Me facilita el manejo de la información y me permiten tener de manera organizada la información de la empresa; Me siento cómoda con todas las herramientas que utilizó.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R/= Generalmente ya han sido probadas y se utilizan frecuentemente en las empresas por eso me dan seguridad en la información.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R/= A mejorado mucho porque realizó muchos procesos que antes debía ser de manera presencial.

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R/= La asesora me enseñó a manejar la cuenta como afiliada a la EPS, entonces conozco más o menos el manejo de la plataforma y es muy simple y fácil realmente.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Cómo lo haría?

R/= Como lo manejó ahora está bien me parece que es útil y fácil.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R/= No imagine que me pudiera servir tanto para mi trabajo y para el manejo de la información.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿Cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R/=

SPECIALIZED	1	2	3	4	5
Afiliaciones.			X		
Inclusiones.			X		
Cambio de empleador.			X		
Certificaciones.				X	
Consulta de estados de cuenta.				X	
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.			X		
Traslados.			X		
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.					X
Prestaciones autorizadas.					X
Impresión de carné.			X		
Incluir novedades.				X	
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿Han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿Qué se cumplió y que no se cumplió?

R/= Cumple con todo.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R/= Fácil de manejar.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R/= Nada.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R/= Muy satisfecha.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R/= Funciona bien y es útil para mí, no tengo ninguna observación.

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo H. Entrevista No. 7

Nombre: Claudia Rios.

Empresa: A inca Seguridad.

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R/= Los que me facilitan mi labor día a día, paquete de office, paquetes contables, apps.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R/= Todos los días.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R/= Me facilita el manejo de la información y me siento cómoda con todas las herramientas que utilizó.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R/= Que si muchos la utilizan es porque son buenas.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R/= Ya me permite hacer muchos trámites sin tener que mandar al mensajero a las oficinas de la EPS.

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R/= La asesora comercial me explico cómo solicitar la clave y posteriormente me explico el manejo de la aplicación y en si la plataforma es sencilla.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Como lo haría?

R/= Cómo lo manejó ahora está bien.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R/= Me sirve tal y como es ahora.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R/=

AINCA Seguridad	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					X
Inclusiones.					X
Cambio de empleador.					X
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.			X		
Traslados.					X
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.				X	
Prestaciones autorizadas.				X	
Impresión de carné.					X
Incluir novedades.					X
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿Han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿Qué se cumplió y que no se cumplió?

R/= Cumple con todo.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R/= Fácil de manejar.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R/= Ninguna observación.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R/= Muy satisfecha.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R/= Funciona bien y es útil para mí; no tengo ninguna observación

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo I. Entrevista No. 8

Nombre: Luisa Arango.

Empresa: Addeco Colombia.

1. ¿Qué es una herramienta tecnológica para usted en su trabajo? ¿Cuáles utiliza?

R/= Los que me facilitan mi labor día a día, Word, excel, plataformas de pago de aportes, páginas web.

2. ¿Con qué frecuencia hace uso de herramientas tecnológicas para apoyar su labor?

R/= Todos los días.

3. ¿Qué le gusta y que no le gusta de las que utiliza?

R/= Son seguras y confiables.

4. ¿Qué le da confianza en el uso de estas herramientas tecnológicas?

R/= Que las ofrecen entidades serias.

5. Cuénteme: ¿La utilización de la herramienta, que la EPS ha puesto a su disposición, ha contribuido a mejorar su labor de alguna manera?

R/= Muchísimo, porque el trámite ante la EPS de manera presencial se redujo mucho.

6. ¿Cómo es normalmente el proceso de ingreso a la herramienta PAU virtual empleador? (se explica un poco, es decir, ¿Usted decidió ingresar al portal sin ninguna orientación?, ¿Cuáles fueron los pasos que recorrió?, ¿Qué hizo posteriormente?) (se va trazando el mapa de experiencia que menciona el entrevistado y luego se valida con el sujeto).

R/= La asesora comercial me explico cómo solicitar la clave y posteriormente me explico el manejo de la aplicación y en si las actualizaciones que se suben a la plataforma son fáciles de utilizar.

7. Si pudiera hacerlo como lo hace ahora o de forma diferente, ¿Cómo lo haría?

R/= Cómo lo manejó ahora está bien.

8. ¿Qué esperaba usted de la herramienta que está utilizando, que esperaba pudiera realizar con ella?

R/= Esperaba su función normal y y la brinda de manera óptima.

9. Cuénteme: según su criterio de 1 a 5 (con 5 para el mayor cumplimiento y 1 para el menor), en cada uno de los elementos encontrados en la página de inicio ¿cómo cumplió su EPS y la herramienta con cada uno de los ítems? ¿Por qué? (se indaga en cada uno de los ítems el porqué del valor asignado).

R/=

ADECCO Colombia	1	2	3	4	5
Afiliaciones.					X
Inclusiones.					X
Cambio de empleador.					X
Certificaciones.					X
Consulta de estados de cuenta.					X
Estado de afiliación del grupo familiar.					X
Impresión de certificados de afiliación.					X
Pago planilla única.					X
Traslados.					X
Volumen de licencias e incapacidades por año.					X
Prestaciones pendientes de pago.					X
Prestaciones autorizadas.					X
Impresión de carné.					X
Incluir novedades.					X
Crear y cancelar citas.					X
Radicar incapacidades y licencias.					X

10. En general, ¿han cumplido la herramienta tecnológica y la EPS sus expectativas? ¿que se cumplió y que no se cumplió?

R/= Cumple con todo.

11. ¿Podría decir qué es lo que más le ha gustado acerca de la herramienta?

R/= Fácil de manejar.

12. ¿Qué le ha disgustado de la herramienta?

R/= Ninguna observación.

13. ¿Podría decir que se encuentra satisfecho o insatisfecho con la herramienta y el tiempo de respuesta de la EPS?

R/= Muy satisfecha.

14. ¿Cuáles elementos considera que generaron la satisfacción o la falta de ella, le gustaría agregar algo más decir algo adicional para nosotros mejorar?

R/= Funciona bien y es útil para mí; no tengo ninguna observación.

Muchas gracias por su valiosa información y la disposición de tiempo para dar respuesta a la entrevista.

Se entrega obsequio.

Anexo J. Registro fotográfico

A continuación, se presenta el registro fotográfico de dos de las entrevistas realizadas en las que se pueden ver el uso de los instrumentos de apoyo utilizados en el trabajo; por motivos de confidencialidad algunos entrevistados no permitieron tomar registro fotográfico.



Fuente: Fotografía propia