

S.E.S

SISTEMA DE SOLUCIONES
ESPECIALIZADAS DE SERVICIO



...cuida la salud de mi familia !

UNIVERSIDAD ICESI / DEPARTAMENTO DE DISEÑO / DISEÑO DE MEDIOS INTRACTIVOS

AUTOR: DANIEL PALOMINO

TUTOR: NESTOR TOBAR

ÍNDICE

1.TEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN	PAG. 3-4	6.3 RESULTADOS	PAG. 18-26
2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	PAG. 4	7.DETERMINANTES DE DISEÑO	PAG. 27-28
3.JUSTIFICACIÓN	PAG. 4	8. PROPUESTAS DE DISEÑO	PAG. 29-30
4.OBJETIVOS	PAG. 5	9. MATRIZ DETERMINANTES X PROPUESTAS	PAG.31
4.1OBJETIVO GENERAL	PAG. 5	10.PROPOSTA FINAL	PAG. 32-35
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PAG. 5	11.BIBLIOGRAFÍA	PAG.36
5.MARCO TEÓRICO	PAG. 6		
5.1.CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	PAG. 6-9		
5.2.ESTADO DEL ARTE	PAG. 10-15		
6.TRABAJO DE CAMPO	PAG. 16		
6.1. METODOLOGÍA	PAG. 16		
6.2. HERRAMIENTAS	PAG.16-17		

1. TEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

La apropiación o adopción de una tecnología surge cuando un individuo (X) reconoce que otro individuo (Y) posee la tecnología necesaria para el desarrollo de una actividad que el individuo (X) desea desarrollar. Hasta ahí el sujeto (X) se ha dado cuenta que (Y) tiene lo que (X) necesita y por ende necesita adoptar ese conocimiento.

La adopción de la tecnología se lleva a cabo desde que el sujeto (X) comienza a hacer uso de la tecnología del sujeto (Y). Mientras que la apropiación tiene lugar mucho después, justo en el momento en que el sujeto X comienza a percibir esta tecnología como propia y no como ajena, además lo demuestra en el manejo, uso y práctica de la misma. Pero según el autor Jhony Jaimes, en el proceso de adopción y apropiación existe un factor determinante llamado brecha tecnológica, término que es definido Jhony Jaimes(2011) así: "Entendemos por brechas tecnológicas a las desigualdades que se evidencian al comparar el modo de proceder de diferentes grupos humanos en determinadas actividades que ameritan el uso sistemático de la tecnología"(p.02).

"tales brechas se manifiestan desde las esferas económicas, sociales, culturales y políticas en las que se desenvuelve cualquier actividad humana y en los que, en consecuencia, la voluntad de las personas que toman las decisiones permiten la consecución y concreción de las diferentes etapas de las que depende la culminación de un proyecto" (Jaimes, 2011, p.03)

La brecha tecnológica puede estar compuesta por factores que abarcan diferentes campos como el ámbito social, el económico y el cultural. Ámbitos donde la población de estratos 1 y 2 del departamento del Cauca muestran bajos índices, como se evidencia en el reporte de caracterización de los estudiantes y reporte de deserción del ministerio de Educación Nacional, donde datos nos dicen que el ingreso

por familia del 76% de los estudiantes del departamento de Cauca, no supera los 2 salarios mínimos vigentes, el nivel de deserción es de 40,7% en la educación superior, según los reportes en la página web de la gobernación del departamento del Cauca, en el censo de 2005 el Cauca contaba con una analfabetización del 16,9%, además %61,1 de la población del departamento se encuentra sobre la línea de pobreza y %27,5 de la población está sobre la línea de indigencia. Con estos datos podemos decir que la población del Cauca tiene un déficit educativo, por lo tanto se supone posee un déficit de una cultura de lo digital, además de problemas económicos.

"Lo cierto es que el problema con la brecha no radica únicamente en la falta de acceso a Internet, sino en la gestión, apropiación y circulación del conocimiento que habría de derivar del mismo, pilares de la Sociedad del Conocimiento que empezamos a construir"
Adriana Molano.2013. La brecha digital.

Desde que la EPS Caprecom fue liquidada, muchos de sus pacientes alrededor de Colombia fueron trasladados a otras EPS y una de ellas es Asmet Salud EPS, lo que ha causado una sobrecarga en el volumen de usuario que reciben este servicio.

La población perteneciente a los estratos 1 y 2 del departamento del Cauca son el componente principal de los usuarios afiliados a la Empresa prestadora de servicios(E.P.S) Asmet Salud, empresa que desea ofrecer diferentes servicio de consulta y trámites administrativos por medio de tecnología que permita a sus usuarios afiliados poder recibir un servicio y atención más rápida y eficiente. Actualmente la empresa cuenta con un kiosco virtual que despliegan una información, pero como lo manifiesta la empresa, después de algunos procesos

de calidad, ha identificado y concluido que el kiosco(interfaz e información) son obsoletos, además han identificado que los usuarios, no hacen uso de los kioscos tecnológicos o no saben cómo utilizar estas herramientas tecnológicas.

2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo aumentar la apropiación y uso de los kioscos de información por parte de los usuarios de Asmet Salud e.p.s?

3.JUSTIFICACIÓN

Este proyecto, aunque será desarrollado inicialmente en base a la población Caucana afiliada a la e.p.s Asmet Salud(371.980 usuarios afiliados). Finalmente terminará beneficiando los más de (2'000.000 de usuarios afiliados) que tiene esta e.p.s alrededor de todo Colombia. Con este proyecto se pretende, primero que todo, validar la existencia de una brecha tecnológica en los usuarios. Segundo, encontrar los causales y características tanto sociales, culturales, económicos o tecnológicos de esta misma.Brecha que evita a las personas apropiar las TICs en su vida como una herramienta útil. Y por último, aportar material que propicie el desarrollo de tecnologías incluyentes que dan cabida para todos los sectores y niveles sociales de nuestro país.

“de nada sirve entregar cientos de dispositivos si es que la gente no sabe usarlos, y en consecuencia, de nada sirve que el uso de los aparatos se limite a lo netamente instrumental”

Adriana Molano.2013. La brecha digital.

4.OBJETIVOS

La investigación pretende aportar soluciones desde el diseño de la experiencia de usuario, que permitan reducir la barrera de resistencia tecnológica existente en los usuarios y aumentar la apropiación de la tecnología para así mejorar el servicio que reciben los usuarios.

4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia de apropiación que mejore la experiencia de los usuarios en los kioscos de información de Asmet Salud E.P.S

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar y determinar el contexto y el perfil de los usuarios afiliados a Asmet Salud.
- Indagar temáticas teóricas y conceptuales del diseño de experiencia de usuario, relacionadas con apropiación tecnológicas.
- Identificar factores presentes en los usuarios.
- Desarrollar una propuesta de experiencia de usuario, que le permita a los usuarios afiliados a Asmet Salud e.p.s, apropiarse y hacer un uso eficiente de las nuevas herramientas tecnológicas que la entidad desea ofrecer.
- Validar si la propuesta de experiencia de usuario genera una mayor apropiación tecnológica y mejora el servicio.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

APROPIACIÓN TECNOLÓGICA:

Es el proceso donde un usuario comprende y luego aplica una tecnología. Este proceso abarca desde el momento en el que el usuario primero identifica la solución, luego la adopta y terminará apropiando está en su día a día.

“El proceso de adopción y adaptación de tecnologías por parte de los usuarios o grupos de usuarios para integrar esta tecnología en sus vidas, prácticas y rutinas”

Janneck, Monique (2009). *Recontextualising Technology in Appropriation Processes.*

El concepto “apropiación tecnológica” es el factor base que buscamos solucionar como fin de este proyecto, pues los usuarios de Asmet Salud precisamente no han logrado adaptar y apropiar las tecnologías anteriormente implementadas. Es así como a través de una investigación contextual y herramientas del diseño participativo, encontraremos factores vitales y reales que deben ser tenidos en cuenta para poder proponer un rediseño de un servicio centrado en el usuario que nos permitirá concluir con un servicio más eficiente y un incremento en la apropiación del servicio complementario del kiosco virtual. .

DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO (UDC):

El UDC es el proceso de diseño en el cual se toma al usuario y sus necesidades como factor en el desarrollo de una propuesta que solucione un problema de diseño.

Según un Informe APEI sobre DCU(2009).”el enfoque del DCU persigue asegurar la consecución de un producto con la funcionalidad adecuada para usuarios concretos. El objetivo de esta filosofía es ofrecer respuesta a preguntas como ¿quién usará este sistema?, ¿qué es lo que va a hacer con él? ó ¿qué información necesitará para alcanzar sus objetivos?”

El diccionario de la Real Academia de la lengua Española (2015). Define el término usuario como “ Aquel que usa algo”.En este caso los usuarios son los usuarios afiliados a la e.p.s Asmet Salud.

“Para que una tecnología pueda ser exitosa, en un caso que sea introducida y usada, es crucial incluir al usuario en el proceso de desarrollo pues es el que apropia la tecnología, explora nuevas tecnologías y escogen como integrarlas(o no) en sus prácticas y rutinas(trabajo)...”

Janneck, Monique (2009). *Recontextualising Technology in Appropriation Processes.*

Para este proyecto también es de vital importancia implementar el diseño centrado en usuario, pues hay que entender y comprender al usuario, para poder desarrollar una propuesta que de verdad satisfaga las necesidades que estos tienen. Además el usuario es el actor principal del todo el proceso de servicio que se estamos trabajando así que identificando sus problemas podemos proponer una solución más precisa y eficiente.

Así que el diseño centrado en usuario será la herramienta que nos permita reducir la brecha tecnológica, aumentar la apropiación del kiosco y mejorar el servicio.

DISEÑO DE UX:

El diseño de una experiencia de usuario estudia las reacciones lógicas, físicas y emocionales de usuario frente a un sistema. Además busca formular soluciones frente a problemas que surgen cuando se interactúa con un sistema tecnológico, posiblemente una aplicación, una página web o software.

“...estudiar y evaluar cómo los usuarios se sienten acerca de un sistema basando su análisis en factores tales como la facilidad de uso, la percepción del valor del sistema, la utilidad, la eficiencia en el desempeño de las tareas, interacciones hombre-computador, diseño y otras más...”

Gube, Jacob (2010). Smashing Magazine.

El diseño de una experiencia tiene que proponer soluciones y mejoras a los procesos actuales que afrontan los usuarios. Utilizando la herramienta del “user journey map” podemos darnos cuenta cómo es la experiencia que vive el usuario durante todo el proceso de adquirir el servicio de “autorización de órdenes de apoyo”. Así pues podremos identificar cuáles son cada uno de los pasos que el usuario debe seguir en este proceso. Además debemos identificar actores, problemáticas, factores y proponer soluciones a cada una de las problemáticas que se nos van presentando a medida que avanzamos en el proceso. Esto con el fin de ir mejorando todos los factores que afectan la experiencia de usuario.

Además se debe buscar como a través del rediseño de la experiencia de usuario se puede lograr implementar tecnologías que permitan mejorar el servicio y aumentar la apropiación de estas mismas por parte de los usuarios de la e.p. s.

DISEÑO PARTICIPATIVO:

El hecho de incluir y tomar en cuenta el punto de vista de cada una de las partes relacionadas con el proceso. Trabajo Colectivo, así lo define la revista M&M(2011). En un artículo llamado Diseño participativo “se define como la construcción colectiva, entre diversos actores involucrados, en la que la relación entre diseñador, la interfaz y el usuario es una simbiosis para la creación de un producto”

En el proceso de desarrollo de la propuesta es muy importante aplicar el diseño participativo, pues el objetivo es entender el contexto del usuario frente a tecnologías, servicios y soluciones que se pretende incluir como servicio al usuario. Todo esto con el fin de poder desarrollar una propuesta donde el usuario aparte de ser el centro de desarrollo del diseño, pues también aporta de su conocimiento para poder presentar una propuesta que realmente es cercana para el usuario y cumple con solucionar sus necesidades reales. Además estos mismo están siendo partícipes y validando la propuesta que finalmente nos permitirá tener un mejor servicio eficiente.

INVESTIGACIÓN CONTEXTUAL:

La investigación contextual como su nombre lo indica, consiste en adentrarse en el contexto que quiere investigar, interactuar, observar detalladamente, dialogar y tomar notas de todos esos factores que afectan realmente al usuario durante un proceso. Como dirían popularmente consiste en ponerse en los zapatos del otro. Ese otro en este caso serían los usuarios de Asmet Salud.

Según Ramses Cabello en su glosario de definiciones de Ux en su sitio web, dice:

DISEÑO DE UX: El diseño contextual es una metodología cualitativa de investigación y análisis de información al estado de los campos de la psicología, ergonomía y de usabilidad. Consiste en observar y analizar las formas en que los usuarios enfrentan problemas que surgen cuando interactúan con los sistemas mientras se realiza una actividad diaria de una forma habitual. La adaptación al diseño centrado en el usuario se enfoca en la comprensión de las rutinas habituales de los usuarios y en el contexto de uso de los productos y servicios que se están diseñando." su análisis en factores tales como la facilidad de uso, la percepción del valor del sistema, la utilidad percibida, como en el desempeño de las tareas, interacciones hombre-computador, como una tarea dada. "investigación contextual, es que nos permitirá acercarnos a los usuarios. Observados, (2010). Smashing Magazine. ellos sobre el proceso que realizan con Asmet salud en el momento de acudir a una experiencia de salud. la investigación contextual es nuestra herramienta para poder hacer frente a los usuarios utilizando la herramienta para el "user journey map" de los usuarios por cuenta de la investigación contextual que vivimos como parte del desarrollo de nuestra propuesta aplicando "estos resultados de diseño de experiencia". Así pues, se puede experimentar de cuáles son en el servicio de los pasados en el uso del usuario que debe seguir en el diseño participativo. Todo esto con el fin de identificar los problemas que nos permitan introducir un servicio más eficiente y agradable que se el usuario presentando a medida que avanzamos en el proceso. Esto con el fin de ir mejorando los factores que afectan la experiencia de usuario.

DISEÑO DE SERVICIOS:

El diseño de servicios es el estudio del proceso y la experiencia. Además se debe usar un servicio a través del diseño de la experiencia de usuario y se puede lograr complementando a los factores que afectan a un mejor servicio que demuestre la necesidad de los usuarios, las acciones de los usuarios de la experiencia, además las motivaciones y las etapas que comprenden el procesos del servicio.

"...como es la evolución de la experiencia del cliente a lo largo de la interacción con nuestra organización y cómo se pretende dar respuesta a los problemas identificados en la misma... y sobre todo, cómo diseñarla de una forma estructurada y razonablemente predecible. Es un sutil pero importante cambio de filosofía: la base del proceso, y donde entraña su poder, es pasar de diseñar el servicio desde el punto de la compañía, basado muchas veces en suposiciones, para hacer un diseño de servicio centrado en el usuario, entendiendo e integrando su comportamiento, necesidades y motivaciones... además de la coreografía de procesos que componen el servicio, entendiéndose como un todo.."

Megia, Javier (2011). Diseño de servicios. Innovar para crear valor al cliente.

El diseño de servicios es concepto más macro aplicable a este proyecto y va muy relacionado con lo que es la UX y el diseño centrado en usuario, estos tres conceptos forman un solo propósito y es el de rediseñar el servicio buscando las mejores opciones y las más eficientes sobre todo teniendo al usuario como punto central de referencia. A través del rediseño de este servicio lograremos que Asmet salud le ofrezca a sus usuarios afiliados un servicio eficiente que resuelve sus necesidades, un servicio que es agradable, donde el usuario se siente tranquilo con confianza y puede desarrollar su tarea de manera óptima y sobre todo cercano al usuario.

5.2. ESTADO DEL ARTE

NOMBRE DEL PROYECTO: Medellín Digital

FECHA: 2007

AUTORES: Alcaldía de Medellín, UNE, Fundación EPM.

LUGAR: Medellín, Antioquia, Colombia.

OBJETIVO:

Lograr que cerca de 700.000 personas(%26) e instituciones experimenten las oportunidades que ofrece la tecnología articulada con la educación, cultura y emprendimiento.

DESCRIPCIÓN:

Fue un programa gubernamental junto a empresas de servicios públicos, que buscaba acercar hacia las TIC a la población de Medellín. El programa creaba lugares donde las personas a través de acceso a la información y a las comunicaciones digitales, puede mejorar su nivel de vida en diferentes aspectos.

METODOLOGÍA:

Colegios, bibliotecas, sedes de gobierno y espacios públicos fueron intervenidos con conectividad(portátiles, redes wifi, acceso internet, etc..)

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Procesos pedagógicos, recursos humanos, dotaciones, servicios al público, servicios de información y consulta , acompañados de una gran campaña publicitaria.

RESULTADOS:

-321 puntos de navegación en diferentes espacios de las 16 comunas y 5 corregimientos.

-1.417 estudiantes de 91 colegios participaron en la estrategia DiverTIC.

-Entrega de 24 kits para personas con diferentes discapacidades, para facilitar su conectividad.

-5 talleres de sensibilización y formación en la construcción de ayudas técnicas de bajo costo para personas discapacitadas con 180 personas beneficiadas.

-230 personas participaron en el proceso de formación en CRM, marketing digital y gestión de redes sociales.

-1.594 encuentros con directivos docentes, estudiantes y comunidad. Con 12.094 participantes.

-267 personas beneficiadas con la ruta TIC.

-60.409 usuarios de los puntos de navegación Medellín digital.

-1.291 personas capacitadas en sitios de gobierno.

-45 sitios de gobierno y su modelo de apropiación.(5.000 personas beneficiadas)

¿CÓMO APORTA A NUESTRO PROYECTO?

-321 puntos de navegación en diferentes espacios de las 16 comunas y 5 corregimientos.

-1.417 estudiantes de 91 colegios participaron en la estrategia DiverTIC.

-Entrega de 24 kits para personas con diferentes discapacidades, para facilitar su conectividad.

-5 talleres de sensibilización y formación en la construcción de ayudas técnicas de bajo costo para personas discapacitadas con 180 personas beneficiadas.

-230 personas participaron en el proceso de formación en CRM, marketing digital y gestión de redes sociales.

-1.594 encuentros con directivos docentes, estudiantes y comunidad. Con 12.094 participantes.

- 1.417 estudiantes de 91 colegios participaron en la estrategia DiverTIC.
- Entrega de 24 kits para personas con diferentes discapacidades, para facilitar su conectividad.
- 5 talleres de sensibilización y formación en la construcción de ayudas técnicas de bajo costo para personas discapacitadas con 180 personas beneficiadas.
- 230 personas participaron en el proceso de formación en CRM, marketing digital y gestión de redes sociales.
- 1.594 encuentros con directivos docentes, estudiantes y comunidad. Con 12.094 participantes.
- 267 personas beneficiadas con la ruta TIC.
- 60.409 usuarios de los puntos de navegación Medellín digital.
- 1.291 personas capacitadas en sitios de gobierno.
- 45 sitios de gobierno y su modelo de apropiación.(5.000 personas beneficiadas)

¿CÓMO APORTA A NUESTRO PROYECTO?

- 321 puntos de navegación en diferentes espacios de las 16 comunas y 5 corregimientos.
- 1.417 estudiantes de 91 colegios participaron en la estrategia DiverTIC.
- Entrega de 24 kits para personas con diferentes discapacidades, para facilitar su conectividad.
- 5 talleres de sensibilización y formación en la construcción de ayudas técnicas de bajo costo para personas discapacitadas con 180 personas beneficiadas.
- 230 personas participaron en el proceso de formación en CRM, marketing digital y gestión de redes sociales.
- 1.594 encuentros con directivos docentes, estudiantes y comunidad. Con 12.094 participantes.
- 267 personas beneficiadas con la ruta TIC.

- 60.409 usuarios de los puntos de navegación Medellín digital.
- 1.291 personas capacitadas en sitios de gobierno.
- 45 sitios de gobierno y su modelo de apropiación.(5.000 personas beneficiadas)

IMÁGENES



NOMBRE DEL PROYECTO: Plan Vive Digital

FECHA: 2010

AUTORES: Ministerio de la tecnología, información y comunicación.

LUGAR: Colombia.

OBJETIVO:

Los objetivos del proyecto son multiplicar por 4 el número de conexiones a internet, alcanzar 50% de hogares y MIPYMES conectadas a internet, triplicar los municipios conectados con fibra óptica.

DESCRIPCIÓN:

Programa gubernamental del MINTIC que pretende para combatir pobreza con la masificación del internet, además aporta soluciones para todo tipo de personas o MIPYMES que requieren soluciones relacionadas con las TIC.

METODOLOGÍA:

Dotación, pedagogía, propaganda, inversión.

RESULTADOS:

Aún en proceso.

¿COMO APORTA A NUESTRO PROYECTO?:

Nos aporta estadísticas de la situación de la población Colombiana y las estrategias y objetivos del gobierno referentes al MINTIC. El programa Vive digital se desarrolló en base a datos recogidos por el MINTIC, donde habla de que entre los estratos 1 y 2 la penetración del internet en los hogares es de apenas el 11% además solo 25% de esta población posee un computador en casa.

Además señala factores que impiden la penetración de internet y tecnologías en los hogares; 39.9% no cuenta con el dinero, 33.8% no tiene computador en casa, 21.4% el servicios es muy costoso, 20.2% no lo considera necesario, 8,6% no sabe usar el servicio, 2.3% prefiere ir a un café internet, 2.3% nunca ha escuchado del servicio, 2.1% no quiere deudas innecesarias. esto nos brinda un breve vistazo general sobre la población objetivo y su relación con las nuevas tecnologías.

Vive Digital también implementa dotación de recursos para la población y empresas pero acompañados de jornadas y talleres pedagógicos para los usuarios inexpertos.

Esto muestra que el gobierno entiende que las tecnologías implementadas en el sector social como el sector empresarial y productivo, permiten que haya un desarrollo significativo tanto en los servicios como en lo cotidiano.

IMÁGENES:



NOMBRE DEL PROYECTO: Destino negocio

FECHA: 2015

AUTORES: Telefonica, Movistar

LUGAR: España

OBJETIVO:

Describir cual es el impacto de la tecnologías en los procesos de las empresas.

DESCRIPCIÓN:

Telefónica con todos sus servicios, aporta mucha ayuda para la comunidad acercando a sus clientes con implementación de tecnologías para lograr que sus procesos sean más eficientes y agradables para el usuario. Además resaltan la importancia del diseño de servicio y procesos en las empresas.

METODOLOGÍA:

Vídeo blog.

<https://www.youtube.com/watch?v=OxDAtw3m118>

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Implementación de tecnologías en procesos

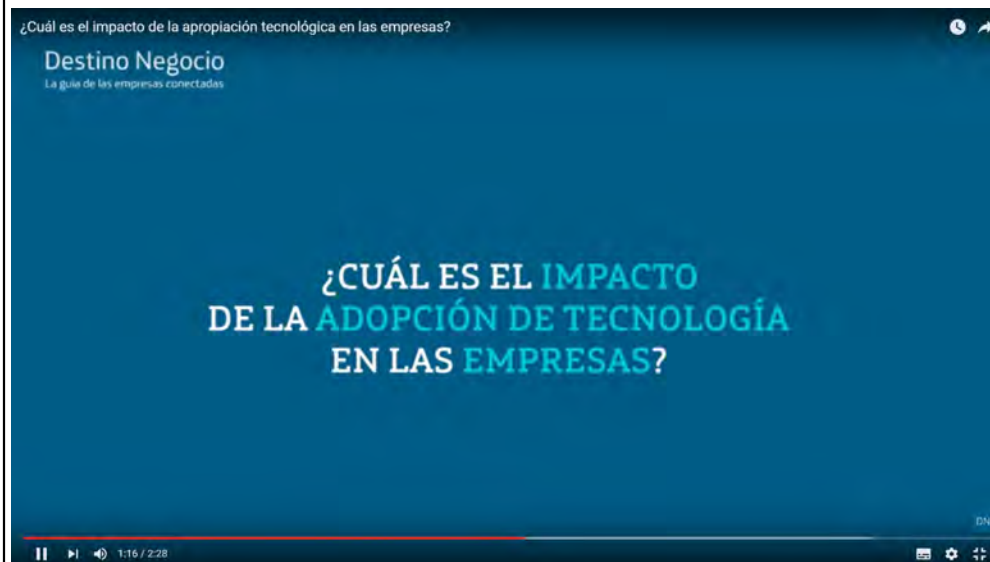
RESULTADOS:

Telefónica es una de las compañías más grande del mundo a nivel de Telecomunicaciones y tecnologías.

¿COMO APORTA A NUESTRO PROYECTO?:

Explica de forma práctica como la apropiación tecnológica y las tecnologías en si pueden ser implementadas para mejorar procesos dentro de una empresa, además de presentar beneficios para la población e incluso la economía.

IMÁGENES:



NOMBRE DEL PROYECTO: Casos de diseño de servicios y personas mayores: fake is great

FECHA: 2011

AUTORES: Hospital geriátrico de Dusseldorf

LUGAR: Alemania

OBJETIVO:

Resaltar los beneficios de aplicar un buen diseño de servicio basado en cambios y propuestas enfocadas al usuario.

DESCRIPCIÓN:

Cuenta una anécdota sucedida en un hospital geriátrico de Dusseldorf Alemania. Donde cuentan que el caso más difícil de entender para los trabajadores del hospital era cuando sus pacientes despertaban con el deseo de "ir a casa" enseguida los pacientes salían caminando con el deseo de ir a casa, sin importar de recordar donde vivían o como llegar a su casa. Así terminaban perdidos y el hospital debía recurrir a la policía.

Los trabajadores del hospital y policía, buscaban una salida diferente a encerrar a los pacientes. Y notaron que muchos de los pacientes generalmente eran encontrados en una parada de autobús. Lo que les ayudó a generar la gran idea de poner una parada de autobús falsa en la entrada del hospital. Así ahora los pacientes que escapan son encontrados en la parada del hospital.

METODOLOGÍA:

Entrada de blog.

<http://www.elprincipiodeincertidumbre.net/casos-de-dise-no-de-servicios-y-personas-mayores-fake-is-great/>

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Análisis de usuario y soluciones diseñadas centradas en usuario.

RESULTADOS:

Telefónica es una de las compañías más grande del mundo a nivel de Telecomunicaciones y tecnologías.

¿COMO APORTA A NUESTRO PROYECTO?:

Este proyecto trata de resaltar la importancia de observar y tener en cuenta las conductas de los usuarios en el momento de adquirir un servicio. La importancia de hacer que los usuarios sean parte de los equipos de trabajo de diseño y desarrollo, pues el usuario mismo es quien tiene la solución.

CONCLUSIONES:

Todos estos ejemplos comparten similitudes en diversas áreas con este proyecto. Nos aportan referentes de cómo se han abordado temáticas parecidas en contextos similares al nuestro. Además son referencias de estrategias, resultados, contextos, datos y demás información que nos contextualiza y nos ayuda comprender la situación que rodea nuestra problemática e investigación.

6. TRABAJO DE CAMPO

6.1. METODOLOGÍA:

En este proyecto se utilizaron ambas metodologías tanto cualitativas, pues medimos muchas características de nuestra población, y cuantitativas, porque los resultados nos arrojaron datos y cifras muy interesantes que representan a nuestra población objetivo.

ENCUESTA: con la entrevista buscábamos definir el perfil demográfico y tecnológico de los usuarios. Se utilizaron preguntas para obtener datos básicos como sexo, edad, nivel de estudios, profesión y se buscaba conocer si utilizan dispositivos, qué dispositivos y, además, saber qué relación tiene esta población con las tecnologías.

ENTREVISTA: Parte de Las entrevistas consistieron en hablar con personas que responden con un “sí” a la pregunta sobre si habían usado el punto virtual. Para esta entrevista usamos las preguntas guía que direccionan el tema de la conversación hacia donde nos interesaba.

INVESTIGACIÓN CONTEXTUAL: Como el término lo dice, la investigación contextual se trata de sumergirse en el contexto que vive un determinado usuario en una situación o experiencia. Consiste, literalmente, en ponerse en los zapatos del usuario e identificar qué está sucediendo y por qué suceden las cosas. Así que por dos días me dediqué 5 horas al día a observar a los usuarios, hablar con ellos, con los trabajadores, tomar apuntes y comprender todo lo que sucedía en ese lugar.

6.2 HERRAMIENTAS:

ENCUESTA:

Encuesta:

Encuesta Perfil de Usuario Asmet Salud e.p.s PD.G / kioscos virtuales Asmet Salud.
Daniel Fernando Palomino Bucheli / Estudiante Diseño de medios Interactivos.
Universidad Icesi.

1. ¿Cuál es su edad? _____
2. Sexo: M ___ F ___
3. Nivel de escolaridad:
* Primaria ___ * Secundaria ___ * Pregrado ___ * Postgrado ___ * Ninguna ___
4. Profesión: _____
5. Lugar donde vive: _____
6. ¿Utiliza algún dispositivo tecnológico? Sí ___ No ___
¿Cuál?: Celular ___ Computador ___ Tablet ___ Otro: _____
7. ¿Tiene Correo electrónico? Sí ___ No ___
8. ¿Hace uso de redes sociales? Sí ___ No ___
9. ¿Tiene Correo electrónico? Sí ___ No ___
10. Cuáles de los servicios prestados por Asmet Salud son los que más utiliza:

11. ¿Cree usted que la tecnología puede ayudar a mejorar la calidad y de estos servicios? Si ___ No ___
12. En una escala del 1 al 5, donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, responda. ¿Qué tanto usa tecnologías en su vida?
___ 1. Muy bajo
___ 2. Bajo
___ 3. Regular
___ 4. Alto
___ 5. Muy alto
13. ¿Usted ha utilizado el servicio de Kiosco Virtual de Asmet Salud? Sí ___ No ___
Si respondió que Sí, siga a la entrevista de usuario experto y si respondió que no, ¿por qué?
___ No lo conocía ___ No sabía cómo ___ No le interesa Otro: _____

ENTREVISTA:

Entrevista a Usuario experto de Asmet Salud e.p.s PDG / kioscos virtuales Asmet Salud.

Daniel Fernando Palomino Bucheli / Estudiante Diseño de medios Interactivos.

Universidad Icesi.

¿Qué servicio buscaba en el momento de hacer uso del kiosco?

¿Puede explicar cómo fue el proceso de uso del kiosco?

¿Pudo realizar la tarea que buscaba completar?

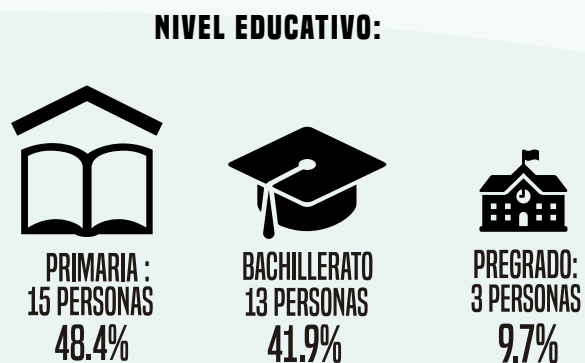
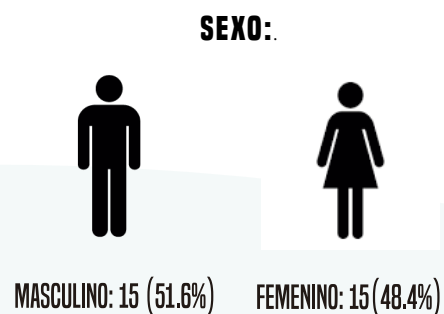
¿cree que el sistema falló en algo?

¿Hay algo en especial que llamó su atención?

6.3. RESULTADOS:

ENCUESTA:

Me dirigí a la sede de Asmet Salud en la ciudad de Popayán, ahí un martes en la mañana encuesté a 31 personas escogidas aleatoriamente y los resultados de las preguntas son los siguientes:



PROFESIÓN:

ARTESANO
AMA DE CASA
CONDUCTOR
AGRICULTOR
OBRERO



DONDE VIVEN:

51,6%
16 PERSONAS

POPAYÁN

48,4%
15 PERSONAS

OTROS MUNICIPIOS

¿UTILIZA ALGÚN DISPOSITIVO MÓVIL?:



SI: 25 (80,6%)



NO: 6 (19,4%)

¿QUE TIPO DE DISPOSITIVO?:



CELULAR: 25 (100%)
CARACTERISTICAS
BASICAS (TEXTO Y VOZ)



COMPUTADOR: 5 (20%)

¿HACE USO DE UN CORREO ELECTRÓNICO?:



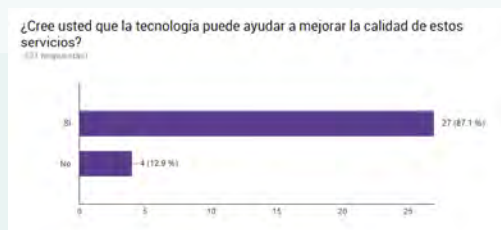
SI (29%) - 9 PERSONAS **NO** (71%) - 22 PERSONAS

¿HACE USO DE REDES SOCIALES??



SI (32.3%) - 10 PERSONAS **NO** (67.7%) - 21 PERSONAS

¿CREE USTED QUE LA TECNOLOGÍA PUEDE AYUDAR A MEJORAR EL SERVICIO?



SI: 27 (87.1%) **NO: 4 (12.9%)**

¿QUE TAN INCOLUCRADAS ESTAN LAS TIC'S EN SU VIDA DIARIA?:



MUY BAJO 1: 8-25.8%
2: 5-16.1%
3: 15-48.4%
4: 3-9.7%
MUY ALTO 5: 0-0%

¿HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL KIOSCO VIRTUAL?



SI (6.5%) - 2 PERSONAS **NO** (93.5%) - 29 PERSONAS

¿PORQUÉ?:

(90%) - 27 PERSONAS (90%) - 27 PERSONAS
NO LO CONOCIA **NO SABIA USARLO**

LES DA MIEDO DAÑARLO

SERVICIO:

Se logró identificar que 30 de las 31 personas estaban ahí por el servicio de

ÓRDENES DE APOYO

ya sea para entregar o reclamar las órdenes de apoyo.

CONCLUSIONES:

Una población adulta (40 años promedio) con un bajo nivel educativo compuesta por hombres y mujeres provenientes de veredas aledañas y municipios del Cauca, con una baja apropiación y relación con tecnologías en su vida.

El servicio sobre el cual se mueve todo es la autorización de órdenes de apoyo.

El dispositivo electrónico más usado es el celular.

Una población abierta a recibir tecnologías.

Desconocimiento total sobre el kiosco. No sabían sobre él ni cómo usarlo.

ENTREVISTAS:

Tuve 6 conversaciones con diferentes actores dentro de la oficina como lo son los usuarios y trabajadores. Estos fueron algunos de los apartados que sobresalieron en las entrevistas:

“Es que aquí se queda mucha gente sin ficha”

“Yo que voy a mandar a mi papá que tiene 82 años a hacer estas vueltas”

“Hay gente que viene de veredas muy lejanas”

“Uno a veces llega a las 7 de la mañana y no hay nada”

*Hay gente que se amanece afuera”

“La problemática que veo en esto es primero la falta de oportunidad de fichas”

“Antes le daban a uno la orden de apoyo para la cantidad de terapias, ahora no ahora tiene que venir cada semana, a radicar cada 5...debería ser igual que los medicamentos, dárselos a uno y problema de uno si se los tomó o no”

*Si me dieran la orden de las 20 sesiones que le tocaba a mi hijo ese turno que me dieron a mi le había podido a servir a otra persona”

“Llegue a las 8 y son las 10:30 y nada todavía faltan 35 turnos”

“¿cuanto tiempo se demora en una vuelta? yo me estoy demorando 3-4 horas en cada trámite”

“hay gente que cogen los turnos para venderlos, los turnos deberían ser exclusivos para la gente afiliada. porque lo han vuelto negocio”

“el aparato que da las fichas está en el centro de todo el salón”

“el desorden es impresionante”

“esa es otra cosa si hay aparatos es para que el usuario lo utilice y para que esté funcionando”

“muchas veces personas les toca esperarse con niños desde las 6 hasta las 11 de la mañana”

*para dejar papeles hay que estar a las 4:30-5 , las fichas las dan afuera”

A la pregunta sobre el kiosco virtual respondió que sí lo había usado”

*¿para que lo uso?

para ver la afiliación de mi suegra,

*Fue fácil?

si porque con el número de la cédula salio que ella estaba ya ingresada.

*Que le pareció el servicio?

Bueno porque uno se evita la espera de una cola para averiguar algo.

*Hubo algo que no le gusto algo?

No ese dia funciono bien. pude hacer lo que necesitaba

“no hay nadie que lo oriente a uno”

“no hay donde mirar si ya está lista la orden o no”

“deberían mandarle un mensaje de texto al celular. todo el mundo tiene celular”

*en el módulo uno pasa los papeles y le dicen la fecha para reclamarlos y ya. le dicen venga dentro de 8 días y ya.

* en salud vida si quiere tomar ficha bien aunque si quiere hay un buzón para dejar las copias y dejas con el numero de telefono y te llaman cuando ya esta. entonces a ellos no se les hace la mon

tonera asi y la gente deja las copias, aunque creo que se demoran un poquito más pero le hacen eso a uno.

VIGILANTE:

aquí se tramita todo lo que tiene que ver con órdenes de apoyo, me preguntan de todo , que que hay que hacer para radicar?

PERFILES DE USUARIOS:

Hombre artesano de 46 años, de la vereda cajete cerca a popayán, tiene un perfil tecnológico, maneja celular ,redes, correo

Mujer con nivel de educación y bachillerato , activa con correo y redes. orden de apoyo.

que había utilizado el kiosco virtual.

INVESTIGACIÓN CONTEXTUAL:

Al siguiente día me dirigí en la mañana hacia la misma oficina para involucrarme con los usuarios mientras hacían todo el proceso. Converse con diferentes personas que me compartieron su punto de vista y experiencias con el servicio de autorización de órdenes de apoyo. Además observe durante más 4 horas todo lo que sucedía en la oficina y tomé apuntes de todo.

Toda la gente que se dirigía a la oficina necesitaba tramitar algo relacionado con las órdenes de apoyo. Pero, ¿qué es una orden de apoyo? Una orden de apoyo es el documento que certifica que la E.P.S. cubrirá los servicios médicos que requiere una persona.

El proceso de la orden de apoyo se divide en tres fases:

- 1-Dejó la orden original radicando.
- 2-Espero.
- 3- Reclamó la orden nueva autorizada.

PUNTOS IMPORTANTES:

- Hay un sistema de turnos antes de que se abran las puertas, para limitar la cantidad de gente que se va a atender.
- El kiosco estaba apagado cuando llegue, la gente lo ignora, además carece de información de apoyo que ayude a su uso. El sistema no corrió cuando fue encendido.
- Desorden total en la oficina, la cola, el tiempo de atención es el la queja constante entre los usuarios.
- La gente se amontona en la oficina, porque las casillas están mal organizadas, provocando un caos de filas en el lugar.
- Algunas personas no conocen el proceso del servicio. Que es una autorización.
- Muchos son Acompañantes, no afiliados.
- Falta de información, (el vigilante da información).
- No hay información ni sobre el servicio, ni sobre el kiosco.

Un monitor informa sobre cómo se asignan los turnos a las casillas. Los turnos están divididos entre la gente que deja las órdenes y otros que las reclaman.

EL PROCESO DEL SERVICIO:

Estos son los pasos que debe hacer un usuario para obtener la autorización de una orden de apoyo:

- 1-Acudir a un hospital o puesto de salud y ser atendida por un médico general.
- 2-El médico general le da una orden ya sea de (exámenes, especialistas, medicamentos, procedimientos).
- 3- Con esa orden debe dirigirse a Asmet Salud para dejarla radicando..
- 4-Llegar temprano, para poder coger una ficha , si no me toca otro día.
- 5- esperar entre 2-4 horas para ser atendido.
- 6-dejar la orden, me dan una fecha para que la reclame.
- 7-me voy
- 8- vuelvo temprano a la fecha para reclamar la orden autorizada.
- 9-Madrugo(3 am), cojo ficha.
- 10- Hago la fila.
- 11-Reclamo la orden , en algunos casos no está lista pero la autorizan al rato y hay otras que no están autorizadas aún.
- 12- puedo ir por mi servicio medico.



INVESTIGACIÓN CONTEXTUAL:

Al siguiente día me dirigí en la mañana hacia la misma oficina para involucrarme con los usuarios mientras hacían todo el proceso. Converse con diferentes personas que me compartieron su punto de vista y experiencias con el servicio de autorización de órdenes de apoyo. Además observe durante más 4 horas todo lo que sucedía en la oficina y tomé apuntes de todo.

Toda la gente que se dirigía a la oficina necesitaba tramitar algo relacionado con las órdenes de apoyo. Pero, ¿qué es una orden de apoyo? Una orden de apoyo es el documento que certifica que la E.P.S. cubrirá los servicios médicos que requiere una persona.

El proceso de la orden de apoyo se divide en tres fases:

- 1-Dejó la orden original radicando.
- 2-Espero.
- 3- Reclamó la orden nueva autorizada.

PUNTOS IMPORTANTES:

- Hay un sistema de turnos antes de que se abran las puertas, para limitar la cantidad de gente que se va a atender.
- El kiosco estaba apagado cuando llegue, la gente lo ignora, además carece de información de apoyo que ayude a su uso.El sistema no corrió cuando fue encendido.
- Desorden total en la oficina, la cola, el tiempo de atención es el la queja constante entre los usuarios.
- La gente se amontona en la oficina, porque las casillas están mal organizadas, provocando un caos de filas en el lugar.
- Algunas personas no conocen el proceso del servicio. Que es una autorización.
- Muchos son Acompañantes, no afiliados.
- Falta de información, (el vigilante da información).
- No hay información ni sobre el servicio, ni sobre el kiosco.

Un monitor informa sobre cómo se asignan los turnos a las casillas. Los turnos están divididos entre la gente que deja las órdenes y otros que las reclaman.

EL PROCESO DEL SERVICIO:

Estos son los pasos que debe hacer un usuario para obtener la autorización de una orden de apoyo:

- 1-Acudir a un hospital o puesto de salud y ser atendida por un médico general.
- 2-El médico general le da una orden ya sea de (exámenes, especialistas, medicamentos, procedimientos).
- 3- Con esa orden debe dirigirse a Asmet Salud para dejarla radicando..
- 4-Llegar temprano, para poder coger una ficha , si no me toca otro día.
- 5- esperar entre 2-4 horas para ser atendido.
- 6-dejar la orden, me dan una fecha para que la reclame.
- 7-me voy
- 8- vuelvo temprano a la fecha para reclamar la orden autorizada.
- 9-Madrugo(3 am), cojo ficha.
- 10- Hago la fila.
- 11-Reclamo la orden , en algunos casos no está lista pero la autorizan al rato y hay otras que no están autorizadas aún.
- 12- puedo ir por mi servicio medico.



KIOSCO VIRTUAL:

Tuvimos acceso al punto virtual que estaba en la oficina, pero en este caso este se encontraba en el cuarto piso del edificio, en la parte administrativa. Igualmente, estaba apagada y tuve que encenderlo. Esta vez sí funcionó.

MENÚ:

Lo primero que se me presenta en la pantalla es un menú con una muñeca que me indica que seleccione con el dedo. Entre 6 diferentes opciones: -Consulta afiliación de usuario - Portabilidad -Movilidad -Deberes y derechos.-Red de oficinas -Carta de desempeño -Valores agregados. Lo primero que noto es que la pantalla táctil funciona como un mouse invertido, además al momento de dar clic el puntero salta de posición.

CONSULTA AFILIACIÓN DE USUARIO:

En esta pantalla se me pide digitar mi número de documento, lo cual es muy difícil con la pantalla táctil en estas condiciones. Después de digitar el número me arroja el resultado de la consulta con valores como: -nombre, documento, número de carné, municipio, departamento, régimen de afiliación, IPS de atención, Teléfono de IPS de atención. Cabe resaltar que este es el único servicio de consulta que este punto virtual ofrece.

PORTABILIDAD:

Información sobre el servicio que el usuario debe tener al alcance en cualquier momento por ley.

DEBERES Y DERECHOS:

En esta pantalla se me presenta un diagrama de derechos con una pésima diagramación y diseño, los textos son demasiado extensos, la letra muy pequeña, texto invertidos.

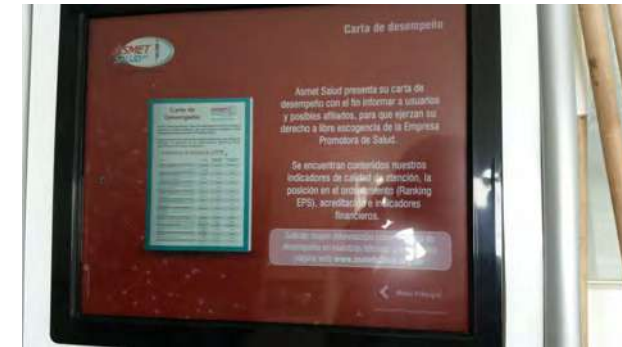


RED DE OFICINAS:



En esta pantalla se presentaban toda la lista de oficinas a nivel nacional con sus respectivas direcciones pero faltaban los teléfonos o forma de contacto.

CARTA DE DESEMPEÑO:



Se explica qué es y el contenido de la carta de desempeño pero no se puede leer la carta como tal. Aparece un librito con contextos demasiado pequeños que no abren.

VALORES AGREGADOS:



Textos sobre valores agregados del servicio que presta la empresa.

CONCLUSIONES:

Fue la parte más interesante y la que más aportó al proyecto, pues partir de aquí el proyecto tomó un giro ya que nuestro planteamiento y problema inicial se redefinen debido a que el problema del kiosco virtual era solo la punta de iceberg de un problema mucho más grande. Pasamos de analizar la brecha digital y la apropiación tecnológica a centrarnos en el diseño de servicios.

7. DETERMINANTES DE DISEÑO

El proyecto ha mutado significativamente desde sus inicios y hemos alcanzado el concepto de design service o diseño de servicio. Nuestro objetivo entonces es analizar e identificar las etapas del proceso mediante el cual un usuario adquiere un servicio (todo esto mediante una investigación contextual). Luego identificar cuáles son los puntos críticos donde la experiencia de usuario se ve afectada y a formular soluciones a diferentes puntos, para así poder mejorar en todos los sentidos el proceso de servicio. Para que sea más eficiente, más agradable para el usuario y sobre todo diseñado pensando en el usuario.

CONTEXTUAL:

EL SISTEMA A PROPONER COMO SOLUCIÓN, DEBE SER CONCEBIDOS COMO PARTES DE UN SISTEMA MÁS AMPLIO. Partes de un sistema mucho mayor como lo es el proceso y la experiencia del usuario al momento de adquirir el servicio de "autorización de órdenes de apoyo", ya que en el trabajo de campo encontramos que el kiosco virtual no es el problema principal y además no es un problema aislado sino que hace parte de un sistema mucho más grande.

EL SISTEMA DEBE COMPLEMENTAR AL SERVICIO, APORTANDO EFICIENCIA AL PROCESO. Esto resulta como una conclusión del trabajo de campo, donde se evidenció que el kiosco virtual existente no ofrece ningún servicio o valor agregado que potencie o refuerce a la experiencia de los usuarios. Por esto los usuarios no perciben la utilidad de una instalación en un lugar como estos. La instalación debe ser un valor agregado para un proceso de servicio más amplio. Sólo 2

(6,5%) de 31 usuarios había hecho uso del kiosco virtual.

LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DEBE IR ACOMPAÑADO DE UNA AMPLIA CAMPAÑA DE PROPAGANDA QUE INVITE Y ENSEÑE A LAS PERSONAS A HACER USO DEL PUNTO VIRTUAL Y LOS BENEFICIOS QUE ESTE LE OFRECE. Las entrevistas y encuestas nos muestran que el kiosco virtual pasaba desapercibido ante los usuarios no solo por su falta de utilidad si no también por la desinformación que existía alrededor de este servicio, teniendo en cuenta a la población a la cual va dirigido este servicio. 93.5% de los usuarios encuestados no habían hecho uso del kiosco virtual y de estas 29 personas, el 90% respondió no conocer el servicio así como el 20% de estas 29 personas manifestaron que no sabían cómo hacer uso de este.

TÉCNICO:

EL SISTEMA DEBE PERMITIRLE AL USUARIO TENER ACCESO A SU SERVICIO DE UNA MANERA MÁS PRÁCTICA Y PORTABLE.

Como resultado del trabajo de campo se determinó que el proceso de "autorización de órdenes de apoyo" es el servicio más requerido y es el principal servicio por el cual los usuarios atienden a las instalaciones de la empresa. 30 de 31, o sea el 96,7% de los usuarios estaba en las instalaciones de la empresa para entregar o reclamar órdenes de apoyo. Además los usuarios en las entrevistas manifestaron la problemática de no tener herramientas para consultar con seguridad cuando sus órdenes de apoyo están ya autorizadas para poder reclamarlas.

El sistema debe presentar al usuario una interfaz de uso intuitivo y secuencial, además de presentar un diseño de interfaz guiado bajos parámetros de los 10 principios de la usabilidad de Nielsen. Gracias al trabajo de campo se pudo determinar que el público

objetivo está compuesto por personas adultas con un promedio de 40 años de edad, con un perfil no profesional donde el promedio de usuarios tiene un nivel educativo de grado primaria(90,3% de los usuarios tienen un nivel de educativo básico). Además son personas que habitan en su mayoría en áreas rurales o pertenecen a los estratos 1 y 2 y que presentan una relación baja con las tecnologías. La encuestas nos arrojan datos de que 25 de 31 personas manejan dispositivos tecnológicos o sea un 80,6% de la población, pero solo el 20% de estos 25 manejaba un computador. Mientras que el 100% de estos 25 usuarios si manejaba el celular con características básicas. Esto los define como una población con una relación muy pobre con las tecnologías, esto

CONDICIONAL: (ESTÁ LIGADA AL POSIBLE USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES COMO PARTE DE LA SOLUCIÓN)

DADO EL CASO, SI SE DESEA INCLUIR EL TELÉFONO CELULAR COMO PARTE DE UNA DE LAS SOLUCIONES, SE DEBE TENER EN CUENTA QUE: EL TELÉFONO CELULAR CON CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE TEXTO Y VOZ (NO SMARTPHONE) SE DESTACÓ COMO EL ÚNICO DISPOSITIVO TECNOLÓGICO QUE TODOS LOS USUARIOS UTILIZABAN EN COMÚN. 25 de 31 personas manifestaron utilizar dispositivos tecnológicos, y 25 de estas 25 personas manifestaron tener un celular con características básicas (texto y voz). En esta población el uso de teléfonos inteligentes no está generalizado.

8. PROPUESTAS DE DISEÑO

AUTOMATIZACIÓN DE NOTIFICACIONES VÍA SMS: Esta propuesta requiere implementar el funcionamiento de un web service de mensajería instantánea conectado a las bases de datos de servicio que maneja la empresa. Así con el registro previo de cada uno de los usuarios al momento de dejar su orden de apoyo. Esto se implementa con un web service el cual se consigue por paquetes de volumen de mensajes. Esto para incluir a la mayoría de usuarios que son los que utilizan celulares con características básicas (texto y voz).

-Ventajas: se podrá enviar un mensaje de forma automática a cada usuario cuando el servicio se valide como autorizado.

Se incluye un servicio necesario para mejorar el servicio.

-Desventajas: La empresa debe asumir el costo de cada mensaje enviado.

SITIO WEB RESPONSIVE E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA DE ESTADO DE ÓRDENES DE APOYO: Esto basados en el hecho de que los usuarios aunque generalmente no utilizan estas fuentes de información si disponen de alguien que en cierto momento puede ayudarles a consultar esta información.

-Ventajas: Mejoramos el sitio web haciéndolo responsive, lo que nos permitirá visualizar el sitio adecuadamente en cualquier dispositivo sea tablet, celular o pc.

Aprovechando esto implementamos el servicio de consulta de estado de órdenes de apoyo lo que nos brinda la opción de acceder a este servicio de forma ubicua.

Nos ahorramos el proceso de desarrollar una app especializada.

-Desventajas: La mayoría de usuarios no están familiarizados con estos medios de comunicación e información.

ADECUACIÓN Y REDISEÑO DE LA INTERFAZ DEL KIOSCO VIRTUAL E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA DEL ESTADO DE ÓRDENES DE APOYO:

Aunque el kiosco virtual cuenta con una interfaz gráfica acorde con la imagen corporativa de la empresa, existen aún errores de diagramación así como de interacción, usabilidad y principios de diseño.

-Ventajas: Permitirá vincular el kiosco virtual como complemento útil del servicio.

Acercará el kiosco a los usuarios y será más fácil para los usuarios manejarlo.

AMPLIACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES:

-Ventajas: Mejoraría notablemente la percepción de los usuarios sobre el servicio y mejoraría la fluidez del mismo, ya que claramente el volumen de usuarios actualmente supera la capacidad de las instalaciones

-Desventajas: Compromete a la empresa a realizar una inversión significativa para mejorar.

IMPLEMENTACIÓN CODIGO QR / CODIGO / FECHA ESTIMADA:

-Ventajas: Permitiría que los usuarios tuviera una fecha estimada, código qr que les permita consultar el estado de sus órdenes de apoyo en proceso. Este código o recibo se le entregará al usuario una vez haya dejado una orden radicando.

Es un instrumento que le permite al usuario consultar sobre sus ordenes fácilmente sin mayor proceso en la app (cámara), instalación lectura qr. Consulta código de la web

-Desventajas: La empresa debe asumir gastos de actualizar el hardware y gastos de papel.

AUMENTO DE TURNEROS:

-Ventajas: El incremento de turneros permitirá atender de forma más eficiente el volumen de usuarios que llegan a la oficina. Para así evitar el posible cuello de botella en la entrada de los usuarios al momento de abrir las puertas y para eliminar la repartición de fichas manuales por parte de funcionarios.

-Desventajas: Compromete a la empresa a realizar una inversión significativa para mejorar.

9. MATRIZ DETERMINANTES VS PROPUESTAS

PROPUESTA	DETERMINANTES					
	Los sistema a proponer como solución, debe ser concebidos como partes de un sistema más amplio.	El sistema debe complementar al servicio, aportando eficiencia al proceso.	La implementación del sistema debe ir acompañada de una amplia campaña de propaganda que invite y enseñe a las personas a hacer uso del punto virtual y los beneficios que este le ofrece.	El sistema debe permitirle al usuario tener acceso a su servicio de una manera más práctica y portable.	El sistema debe presentar al usuario una interfaz de uso intuitivo y secuencial, además de presentar un diseño de interfaz guiado bajos parametros de los 10 principios de la usabilidad de Nielsen.	Dado el caso, si se desea incluir el teléfono celular como parte de una de las soluciones, se debe tener en cuenta que: El teléfono celular con características básicas de texto y voz (no smartphone) se destacó como el único dispositivo tecnológico que todos los usuarios utilizaban en común.
1 AUTOMATIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN SMS	X	X	X	X	X	X
2 SITIO WEB RESPONSIVE E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA DE ESTADO DE ORDENES DE APOYO:	X	X	X	X	X	
3 ADECUACIÓN Y REDISEÑO DE LOS INTERFAZ DEL KIOSCO VIRTUAL ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA DE ESTADO DE ÓRDENES DE APOYO Y SU VINCULACIÓN COMO COMPLEMENTO DEL SERVICIO.	X	X	X	X	X	
4 IMPLEMENTACIÓN CODIGO QR / CODIGO / FECHA ESPERADA DE AUTORIZACIÓN.	X	X	X	X	X	
5 AMPLIACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES.	X	X		X		
6 AUMENTO DE TURNEROS:	X	X		X		

10. PROPUESTA FINAL

SISTEMA DE SOLUCIONES ESPECIALIZADAS DE SERVICIO:

¿QUE ES?

Es el resultado del análisis de la experiencia de usuario y las etapas que conforman un proceso para adquirir un servicio. Después de involucrarnos en el contexto del usuario, indagar e identificar los puntos críticos del proceso, proponemos soluciones especializadas en diferentes disciplinas que apoyándose con herramientas, permitan mejorar la eficiencia de los procesos. Para lograr tener un servicio más eficiente, con una experiencia de usuario y diseño muy cercano a los usuarios.

¿CÓMO FUNCIONA?

Primero recolectando información y datos en una investigación contextual:

La cual me permite hacer una caracterización del problema, del proceso, del servicio y del usuario, para así comprender a todos los actores involucrados en el proceso y los orígenes del problema. para el proceso de desarrollo y lluvia de ideas.

Luego identificamos la línea emocional del usuario y los puntos críticos en el **USER JOURNEY MAP:**

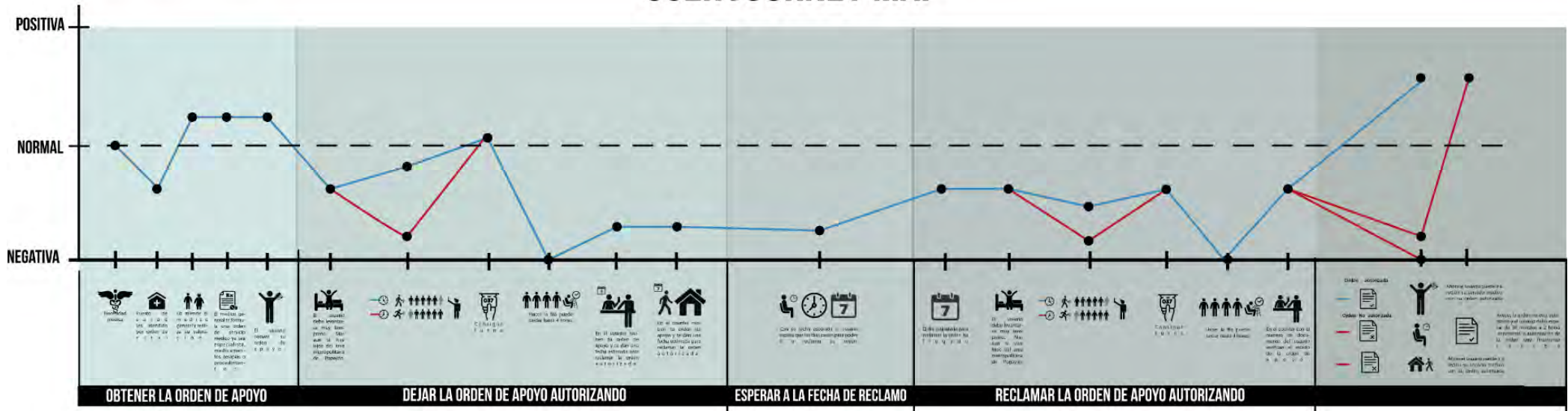
Aquí identificamos cuales son las etapas secuenciales que debe seguir el usuario para poder adquirir un servicio, identificando en qué etapas el usuario interactúa con la empresa y el servicio además de los puntos se presentan problemas. También se determina una escala emocional que va relacionada directamente con las etapas.

ENCONTRADOS LOS PUNTOS CRÍTICOS GENERAMOS UNA LLUVIA DE IDEA Y SOLUCIONES:

Nos permite generar soluciones basado en los lineamientos recogidos durante la investigación y el análisis de las etapas.

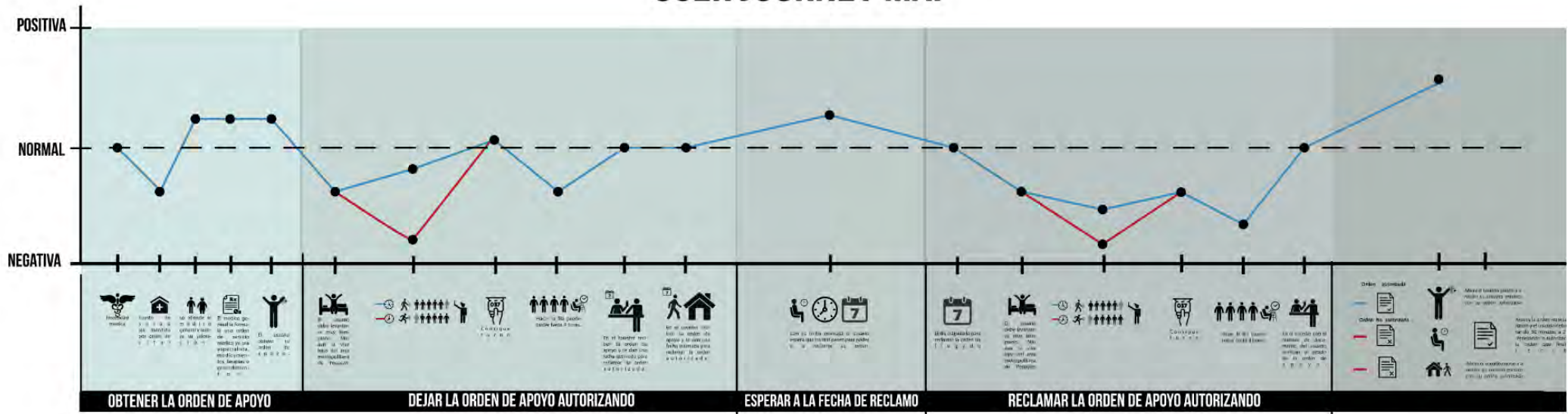
PRUEBAS DE USUARIOS: Corroborar que las soluciones que aplicamos son efectivas.

USER JOURNEY MAP



Experiencia del usuario actual durante el proceso de adquirir el servicio de órdenes de apoyo en la oficina principal de Asmet Salud E.P.S

PROPUESTA FINAL USER JOURNEY MAP



Experiencia del usuario esperada después de aplicar las soluciones propuestas para mejorar el proceso de adquirir el servicio de órdenes de apoyo en la oficina principal de Asmet Salud E.P.S

11. BIBLIOGRAFÍA

-IGI Global (1997); Diccionario. En: IGI-Global.com.
Recuperado el 27 de febrero de 2016, en <http://www.igi-global.com/dictionary/technology-appropriation/29492>

-Hassan-Montero, Y.; Ortega-Santamaria, S. (2009); Informe APEI sobre usabilidad. Diccionario. En: nosolousabilidad
Recuperado el 28 de febrero de 2016, en <http://www.nosolousabilidad.com/manual/3.htm>

-Gube, Jacob (2010); What is user experience design? overview, tools and resources. En: Smashing Magazine.
Recuperado el 27 de febrero de 2016, en <https://www.smashingmagazine.com/2010/10/what-is-user-experience-design-overview-tools-and-resources/>

-MINTIC (2015); ¿Que son y para qué sirven las TIC?. En: Enticconfio.gov.co.
Recuperado el 27 de febrero de 2016, en <http://www.enticconfio.gov.co/que-son-las-tic-hoy>

-Real Academia Española (2015); Diccionario. En: RAE.es.
Recuperado el 27 de febrero de 2016, en <http://dle.rae.es/?id=bBsQKpC>

-Janneck, Monique (2009). Recontextualising Technology in Appropriation Processes. En: IGI-Global.com.
Recuperado el 28 de febrero de 2016 en <http://www.igi-global.com/chapter/recontextualising-technology-appropriation-processes/21404>

-Real Academia Española (2015); Diccionario.

En: RAE.es.

Recuperado el 27 de febrero de 2016, en <http://dle.rae.es/?id=bBsQKpC>

-Revista M&M (2015); Diseño Participativo, Herramienta de fortalecimiento corporativo. En: <http://es.scribd.com/doc/52450226/Diseño-Participativo>.

Recuperado el 28 de febrero de 2016, en

<http://es.scribd.com/doc/52450226/Diseño-Participativo>

-Gobernación del Cauca (2010); Información estadística para el departamento del Cauca. En: Ikernell

Recuperado el 3 de febrero de 2016, en <http://www.ikernell.net/gobernacion/4dmInlstr4cl0n/portaI/estadisticas.php>

-Ministerio de educación nacional (2013); Caracterización de los estudiantes y diagnóstico de deserción. En: colombia aprende

Recuperado el 3 de febrero de 2016, en http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-325044_cauca.pdf

-Megia, Javier (2011); Diseño de servicios, innovar creando valor para el cliente. En: JavierMegia.com

Recuperado el 9 de abril de 2016, en

<http://javiermegias.com/blog/2011/09/disenyo-de-servicios-innovar-creando-valor-para-el-cliente/>

-Cabello, Ramses (2014); UX GLOSS. En: Ramsescabello.com

Recuperado el 9 de abril de 2016, en

<http://www.ramsescabello.com/ux-gloss/glossary/investigacion-contextual/>

-Casos de diseño de servicio y personas mayores(2011); Post. En: elprincipiodelaincertidumbre.net Recuperado el 20 de mayo de 2016, en

<http://www.elprincipiodeincertidumbre.net/casos-de-dise-no-de-servicios-y-personas-mayores-fake-is-great/>

-Molano, Adriana (2013); La brecha digital. En: Colombia digital. Recuperado el 29 de enero de 2016, en

<http://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/6265-la-brecha-digital.html>

-Jaimes, Jhony (2011);Apropiación Tecnológica. En: SlideShare.

Recuperado el 3 de febrero de 2016, en <http://es.slideshare.net/-jhonyjaimes/apropiacion-tecnologica-6511332>

-Gobernación del Cauca (2010);Información estadística para el departamento del Cauca. En: Ikernell

Recuperado el 3 de febrero de 2016, en <http://www.ikernell.net/-gobnacion/4dm1n1str4cl0n/portal/estadisticas.php>

-Ministerio de educación nacional(2013);Caracterización de los estudiantes y diagnóstico de deserción. En: colombia aprende

Recuperado el 3 de febrero de 2016, en <http://www.colombiaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-325044cauca.pdf>