

**OVA PARA AUDITORIA INTEGRAL EN EL AREA DE SISTEMAS**

LUZ MERCEDES CASTELLANOS ZAMUDIO

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN INFORMÁTICA PARA EL APRENDIZAJE RED

MODALIDAD VIRTUAL

BOGOTÁ, D.C.

2018

**OVA PARA AUDITORIA INTEGRAL EN EL AREA DE SISTEMAS**

LUZ MERCEDES CASTELLANOS ZAMUDIO

Trabajo de grado presentado para optar al Título de  
Especialista en Informática para el Aprendizaje en Red

Asesor

Aura Yaneth Ibañez Velandia

Docente Especializaciones

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN INFORMÁTICA PARA EL APRENDIZAJE RED

MODALIDAD VIRTUAL

BOGOTÁ, D.C.

2018

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a mi esposo, Fernando Enrique Trujillo Polonia, profesores Aura Ibáñez, Efraín Nocua, Edgar Alfonso Quintero y Josué Ochoa y universidad, quienes han sido parte fundamental para avanzar a nivel profesional y personal.

## **Agradecimientos**

Doy gracias a Dios y a Virgen por continuar mi crecimiento a nivel profesional, también a mi esposo por el apoyo y comprensión en el tiempo que dedico a mi especialización. Dar le un reconocimiento especial a mis compañeros ya que de cada uno puedo aprender con sus aportes los cuales fueron de gran ayuda y enseñanza, igualmente a mis profesores durante todo el semestre y a la universidad los libertadores por ser pacientes y compartir su conocimiento y experiencias también por darnos la posibilidad de crecer como personas, mejorando y aportando a ser mejores entre todos día a día, agradecer a mi jefe donde trabajo por permitirme mejorar y aplicar lo aprendido en esta especialización con mis compañeros de trabajo.

Luz Mercedes Castellanos Zamudio

## **Resumen**

Este proyecto está orientado al fortalecimiento del conocimiento de información, formación, capacitación y actualización permanente al grupo de sistemas que apoya la auditoría integral de cuentas médicas, con el fin de proporcionarles una herramienta en la cual le facilite y mejore el desempeño de los cargos, dentro de la organización, realicen propuestas y mejoras a los sistemas donde se almacena la información.

El aprendizaje lo llevara a cabo el coordinador y el resultado obtenido se valora con respecto al desempeño del trabajador en su actividad laboral, así como la productividad.

El objeto virtual de aprendizaje, permitirá que cada integrante guiado por el coordinador u otro compañero del área de sistemas, ingrese a los módulos, desde lo más básico hasta lo más complejo, donde se detallan los procesos y en cada proceso se encuentran los instructivos necesarios para la realización de la actividad laboral.

Este objeto virtual de aprendizaje será visualizado en Moodle, ya que es el software utilizado por la organización para crear cursos que se requieran en línea y realizar evaluaciones. También existirá un repositorio de información como manuales. Instructivos, procesos en el sistema de gestión Kawak el cual es de uso público para todo el personal de la organización. El objeto virtual de aprendizaje estará compuesto por gráficos, videos y documentación interactiva.

Palabras claves: Productividad, objeto virtual, conocimiento, auditoría.

## **Abstract**

This project is aimed at strengthening the knowledge of information, training, training and ongoing updating to the group of systems that supports the comprehensive audit of medical bills, in order to provide a tool in which to facilitate and improve the performance of charges , within the organization, make proposals and improvements to the systems where the information is stored.

The learning will be carried out by the coordinator and the obtained result is valued with respect to the worker's performance in his work activity, as well as productivity.

The virtual learning object will allow each member guided by the coordinator or another partner in the systems area, to enter the modules, from the most basic to the most complex, where the processes are detailed and in each process there are the necessary instructions for the realization of the work activity.

This virtual learning object will be visualized in Moodle, since it is the software used by the organization to create courses that are required online and perform evaluations. There will also be a repository of information such as manuals. Instructions, processes in the Kawak management system which is of public use for all the personnel of the organization.

The virtual learning object will be composed of graphics, videos and interactive documentation.

**Keywords:** Productivity, virtual object, knowledge, audit.



## Tabla de contenido

	Pág.
Resumen .....	5
Capítulo 1. Problema .....	14
1.1 Planteamiento del problema .....	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo general .....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación .....	16
Capítulo 2. Marco referencial.....	18
2.1 Antecedentes investigativos .....	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales .....	19
2.2 Marco contextual .....	21
2.3 Marco teórico.....	24
2.3.1 Aprendizaje significativo.....	25
2.4 Marco tecnológico .....	26
2.5 Marco legal.....	29
Capítulo 3. Diseño metodológico .....	32
3.1 Tipo de investigación .....	32
3.2 Población y muestra .....	34

3.3 Instrumentos de recolección de Información.....	35
3.3.1 Instrumentos de diagnóstico .....	35
3.3.2 Instrumentos de seguimiento .....	38
3.3.3 Instrumentos de evaluación .....	39
3.4 Análisis de resultados .....	40
3.4.1. Jerarquía .....	41
3.4.2. Edades.....	42
3.5. Diagnóstico del área de sistemas .....	54
Capítulo 4. Propuesta.....	57
4.1 Título de la propuesta .....	57
4.2 Descripción de la propuesta.....	57
4.3 Justificación .....	59
4.4 Objetivo .....	59
4.5 Estrategia y actividades .....	59
4.6 Contenidos .....	60
4.7 Personas responsables .....	61
4.8 Beneficiarios .....	61
4.9 Recursos .....	61
4.9.1 Tecnológicos .....	61
4.9.2 Humano .....	62
4.10 Evaluación y seguimiento.....	62
Capítulo 5 Conclusiones.....	64
5.1 Conclusiones.....	64
5.2 Recomendaciones .....	64

Lista de referencias .....	70
Anexo 1. Bitácora de Solicitudes .....	72
Anexo 2. Entrevista Directores y Jefe .....	73
Anexo 3. Entrevista a Integrantes del área de sistemas .....	75
Anexo 4. Acta de reunión .....	77
Anexo 5. Seguimiento .....	78

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Capacitación Obligatoria para personas Nuevas.....	66
Tabla 2. Capacitación para todos en proceso de negocio.....	67

## Lista de Figuras

Figura 1 Mapa de procesos.....	23
Figura 2 Distribución gestión tecnológica.....	24
Figura 3 Conociendo mi trabajo.....	58
Figura 4 Página de inicio conociendo mi trabajo .....	58
Figura 5 Página de contenido conociendo mi trabajo .....	60
Figura 6 Rangos de desempeño.....	62
Figura 7 Detalle de resultados .....	62

## Lista de gráficas

Pág.

Gráfica 1 Jerarquía en el área de sistemas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfica 2 Edad promedio integrantes área de sistemas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfica 3 Formación académica área de sistemas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfica 4. Estudios son suficientes .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfica 5. Tiempo de capacitación procesos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfica 6. ¿es claro el modelo de negocio?.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **Capítulo 1. Problema**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El proyecto de intervención en la enseñanza de procesos de negocio al personal de sistemas que apoyan la auditoría integral de cuentas médicas, reclamaciones o recobros, se establece específicamente sobre el personal del área de sistemas, la razón principal de realizar la intervención es porque se ha evidenciado que aunque los ingenieros, tenga el conocimiento y experiencia como desarrolladores, no se tiene el conocimiento necesario de los procesos diarios que se llevan a cabo en la auditoría integral de cuentas médicas, lo que ocasiona una curva de aprendizaje incompleta, o más lenta, un desarrollo de trabajo incompleto o no adecuado a la necesidad del cliente interno o externo.

En cuanto a desarrollos nuevos o controles de cambio solicitados en los requerimientos, se observa que la información desarrollada y entregada no cumple con las necesidades y expectativas del cliente, lo que ocasiona muchos reproceso y demoras en la entrega de los requerimientos, así como varios alcances al mismo requerimiento. Otro de los factores que se observa es que los procesos de negocio de la organización, no se encuentran documentados en un repositorio, es decir no hay una fuente de consulta, es el caso cuando las personas abandonan el cargo, renuncian, se trasladan, salen de vacaciones, licencias, son las únicas que conocen una parte de los procesos y se debe estar consultando a ellos constantemente.

La falta de formación y enseñanza en los procesos de negocio, actividades o tareas diarias va de acuerdo a una necesidad en particular no al proceso de negocio general.

Con el fin de mejorar la calidad y productividad se tomó el árbol de problemas, creado por Ishikawa(1969), quien nos explica el digrama causa y efecto, este ayuda a entender la problemática que debe resolverse. En el árbol se expresan las condiciones negativas detectadas por los involucrados, relacionando las causas, efectos y el problema concreto. El problema identificado debe ser el que se está viviendo no debe ser futuro.

Haciendo uso del árbol de problemas se presenta una idea general del planteamiento del problema.

Efectos: Reprocesos de actividades, reprocesos de tareas, repetición de inducciones

Causas: Falta de documentación, mucho tiempo en la curva de aprendizaje, cambio de personal, renunciias, no entrega de cargos, desconocimiento de los procesos, actividades y tareas.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo diseñar un objeto virtual de aprendizaje para enseñar, los procesos que se llevan a cabo en la auditoría integral de recobros, reclamaciones y cuentas médicas?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar un objeto virtual de aprendizaje OVA, para proporcionar y fortalecer el conocimiento técnico, funcional y operativo necesario y mejorar el desempeño de las actividades laborales.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Crear una consulta rápida y a la medida, donde se tenga accesibilidad global a los contenidos de auditoría integral, recobros, reclamaciones y cuentas médica.
- Permitir la reutilización de los objetos virtuales de aprendizaje, para adquirir el conocimiento necesario en cualquier etapa del proceso.
- Permitir la interactividad con el objeto virtual de aprendizaje desde un computador personal, celular, Tablet, etc.

## **1.4 Justificación**

Debido al desconocimiento completo o incompleto de los procesos misionales, es decir la razón para lo cual se realiza una auditoría integral a cuentas médicas, el reprocesos de trabajo, e insatisfacción de los clientes internos y externos, se ve la necesidad de capacitar al personal. Esta investigación busca ofrecer un aprendizaje oportuno al nuevo grupo de trabajo y reforzar al personal existente, este conocimiento es deseable que se adquiriera de forma interactiva, oportuna y en menor tiempo, para poder aplicarlo en el trabajo diario.

Esto mejoraría el tiempo empleado en la curva de aprendizaje, la seguridad del nuevo personal en realizar su trabajo diario.

La capacitación del personal, es fundamental para lograr la eficiencia de los objetivos planteados, cumplir con la misión y visión, adquiere importancia ya se contaría con personal calificado, productivo, generando valor agregado.

La empresa que realiza la auditoría integral de cuentas médicas, cuenta con la capacidad económica, recurso humano y tecnológico para realizar la implementación del desarrollo intelectual en el sistema Moodle, adicionalmente el jefe de área de sistemas tiene la facultad de autorizar las publicaciones, manuales, instructivos o documentación que se considere necesaria, para dejarlas en el repositorio de consulta pública así como el apoyo de la gerencia y dirección de auditoría.

## **Capítulo 2. Marco referencial**

### **2.1 Antecedentes investigativos**

#### **2.1.1 Internacionales**

En empresas multinacionales las personas son consideradas como los recursos más importantes de la empresa. Una organización puede disponer de recursos financieros ilimitados, de la última tecnología, de la marca más poderosa del mercado, pero si no cuenta con el personal adecuado difícilmente podrá exportar dicha ventaja competitiva (Rugman R, 2005).

La capacitación de recurso humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos, es una gran inversión, mejora el conocimiento de puesto de trabajo a todos los niveles, crea mejor imagen, mejora relación de los empleados, promueve comunicación constante, reduce tensiones.

América Latina tiene un enorme potencial económico, así como capital intelectual, en los últimos años, ha estado sujeta a cambios radicales en sus estructuras tradicionales. Dentro de este contexto las instituciones de capacitación laboral no han estado exentas de estos cambios. Una de las herramientas que ha permitido avanzar corresponde a la capacitación de la población económicamente activa así mismo la tecnología, la cual permite que se tenga acceso al conocimiento.

### **2.1.2 Nacionales**

En Colombia tanto las empresas privadas como del sector público, están encaminadas al constante cambio y evolución de manera constante, sus colaboradores deben ser innovadores para diferenciarse de los competidores, es por eso que colocan sus esfuerzos para brindar cursos de calidad, con el fin de tener al personal capacitado, y poderlo atraer y retener.

Dentro de las principales tendencias vinculadas con la capacitación tiene que ver con la adopción de nuevos espacios dedicados al aprendizaje. A diferencia de lo que ocurría en el pasado, cuando todo el entrenamiento ocurría en un horario específico en un aula o en una institución externa, hoy los empleados tienen acceso a una gran cantidad de herramientas que les permiten llevar adelante su proceso educativo. Además de los cursos presenciales, tanto internos como externos, es cada vez más frecuente el uso de herramientas *web*, como los Learning Management Systems (LMS), es decir plataformas informáticas donde las empresas vierten distintos tipos de contenidos y cursos orientados a sus fuerzas laborales. Del mismo modo, los MOOCs, o cursos masivos, abiertos y online, han comenzado a penetrar dentro de las organizaciones, convirtiéndose en canales para el aprendizaje de saberes específicos, que permiten adquirir habilidades profesionales que permiten que los empleados se perfeccionen en sus áreas, o comiencen a vincularse con otras. Así, es frecuente que los profesionales del área de marketing, decidan tomar cursos de introducción a las finanzas, de forma tal de afinar su entendimiento de esa área y comenzar a hacer un mejor trabajo conjunto.

### **2.1.3 Locales o regionales**

A nivel local y regional se presentan capacitaciones acordes a la actividad, económica y cultural de cada región, es el caso que se presentan capacitaciones formales e informales, en regiones rurales mediante la capacitación ya se están tecnificando algunos procesos agrarios, agroindustriales que le facilitan y mejoran la productividad. En estas capacitaciones se tiene el apoyo gratuito por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena. El cual tiene diversidad de cursos para cada actividad y desempeño económico.

Podemos decir que de acuerdo a la actividad económica de la empresa se enfocan las capacitaciones, sin embargo en todas se manejan los conceptos de:

- Inducción, donde la información que se brinda va dirigida al personal nuevo. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.
- Entrenamiento, se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

- Formación Básica, Se aplica a personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa.
- Desarrollo de Jefes, se aplica para desarrollar bien actitudes y habilidades concretas.

En cualquier ámbito se debe planificar adecuadamente tanto la secuencia, como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento del conocimiento.

## **2.2 Marco contextual**

La Ley 100 de 1993, establece que todo colombiano participará en el servicio público esencial de salud que permite el Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS, en su calidad de afiliados (Cotizantes y Beneficiarios) al Régimen Contributivo o al Régimen Subsidiado o, temporalmente, como participantes vinculados.

Los afiliados al Régimen Contributivo corresponden a las personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago.

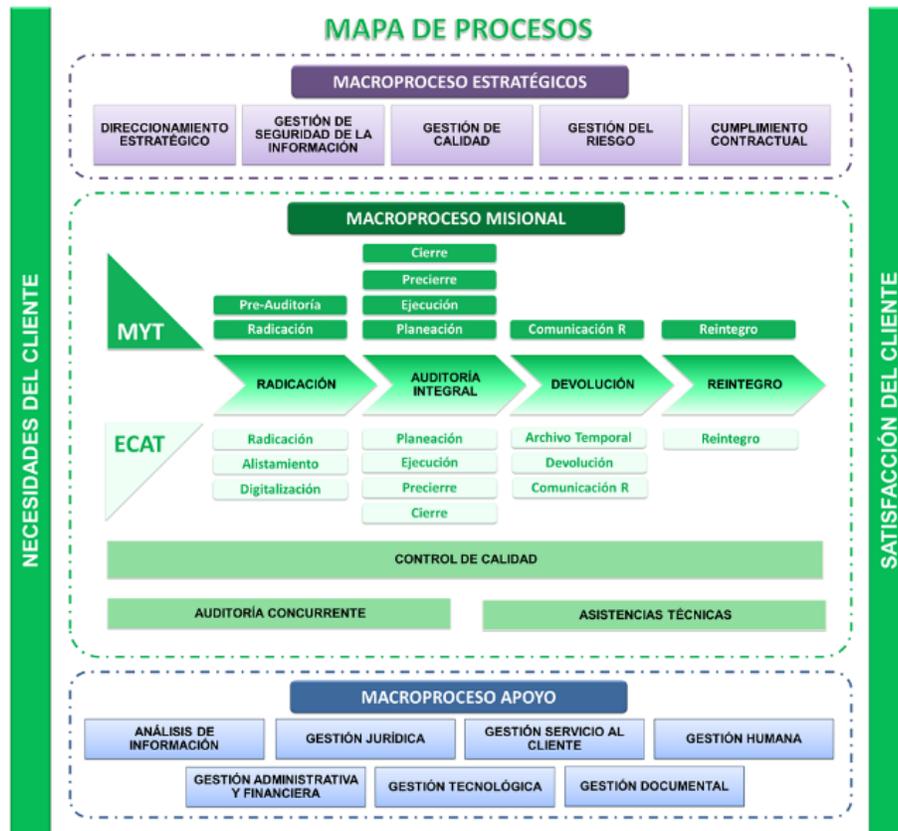
Los afiliados al Régimen Subsidiado corresponden a las personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización a salud.

Los participantes vinculados son aquellas personas que por motivos de incapacidad de pago y mientras logran ser beneficiarios del Régimen Subsidiado tienen derecho a la prestación de los servicios de atención de salud de las instituciones públicas y aquellas privadas que tengan contrato con el Estado.

Cada entidad recobrante o reclamante, recobra o reclama la prestación del servicio por las anteriores causales, esto ocasiona un rubro importante para la nación, para realizar el pago de estos servicios se debe realizar una auditoría integral de cuentas médicas, reclamaciones o recobros, entidad que es escogida mediante una licitación, por ser dinero de la nación es de vital importancia tener presente a quien y que se aprueba según su radicación. Es por ello que la empresa seleccionada por licitación se le exige que la auditoría de cuentas médicas, recobros o reclamaciones sea integral. La empresa seleccionada debe acogerse a los procesos. Ver Figura 1 Mapa de procesos.

Para realizar la Auditoria integral es necesario pasar apoyarse en los siguientes procesos definidos.

Figura 1 Mapa de procesos

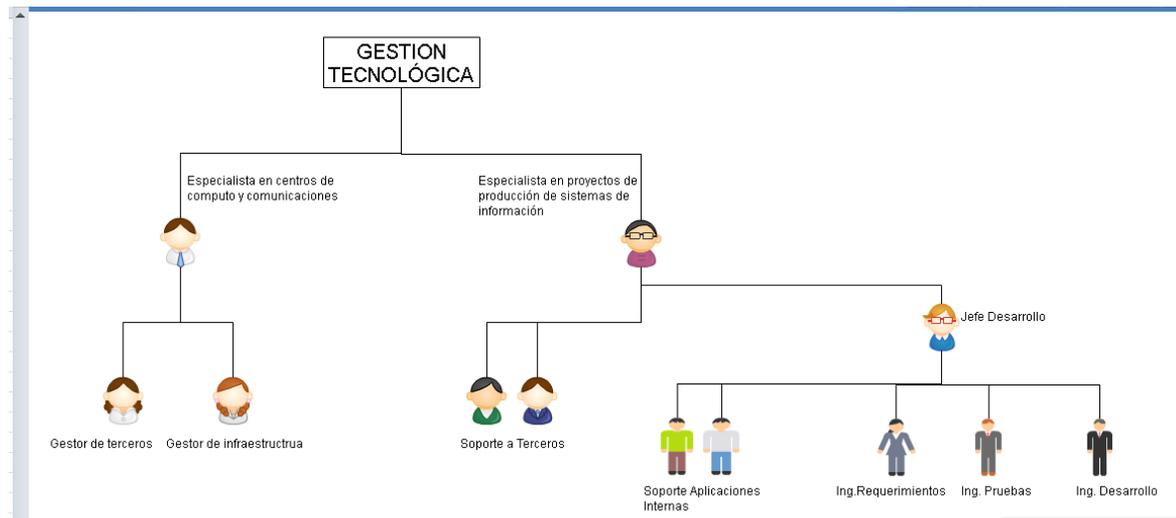


Fuente ASD Grupo

Como se puede observar la gestión tecnológica se encuentra dentro de los macroprocesos de apoyo, por tal razón es importante que los integrantes de esta área tengan el conocimiento necesario de los procesos misionales. Con base en lo anterior las personas que integran el área de gestión tecnología requieren de una amplia preparación, entrenamiento y formación en los procesos misionales.

La gestión tecnológica se encuentra distribuida de la siguiente forma:

Figura 2 Distribución gestión tecnológica



**Fuente:** Propiedad del autor

### 2.3 Marco teórico

El presente proyecto toma como base la corriente del conectivismo, siguiendo los conceptos de (Siemens, 2004), donde define “El conectivismo provee una mirada a las habilidades de aprendizaje y las tareas necesarias para que los aprendizajes florezcan en una era digital”.

Tomando como base el pensamiento de (Siemens, 2004), este proyecto toma como base esta corriente, porque a hoy nos encontramos en un mundo digital con una rápida evolución, el cual ayuda no solo a los centros educativos, en sus alumnos, sino también a empresas con su personal para adquirir un conocimiento o aprendizaje claro y específico, de esta forma también tenemos que (Siemens, 2004), nos da la visión que el aprendizaje

ya no es una actividad individualista y que el conocimiento se distribuye a través de las redes.

El conocimiento en la empresas lo conocemos comúnmente como capacitación, la cual consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales, y orientada a que el personal adquiera mayor habilidad y destreza en la elaboración del trabajo diario.

(Siliceo Aguilar, 2002), considera que los propósitos de una capacitación empresarial son:

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
- Elevar la calidad del desempeño
- Resolver problemas
- Inducción y orientación al nuevo personal de una empresa
- Actualizar conocimientos y habilidades

### **2.3.1 Aprendizaje significativo**

En el artículo de (Zaldivar, 2011), nos comenta que Downes y Siemes, tratan de explicar el aprendizaje complejo en un mundo social digital en rápida evolución. En nuestro mundo tecnológico y en red, los educadores deben considerar la obra de los pensadores

como Downes y Siemes. En la teoría, el aprendizaje se produce a través de las conexiones dentro de las redes. El modelo utiliza el concepto de una red con nodos y conexiones para definir el aprendizaje.

Es una teoría psicológica porque se ocupa de los procesos mismos que el individuo pone en juego para aprender. Pero desde esa perspectiva no trata temas relativos a la psicología misma ni desde un punto de vista general, ni desde la óptica del desarrollo, sino que pone el énfasis en lo que ocurre en el aula cuando los estudiantes aprenden; en la naturaleza de ese aprendizaje; en las condiciones que se requieren para que éste se produzca; en sus resultados y, consecuentemente, en su evaluación (Ausubel, 1976). Es una teoría de aprendizaje porque ésa es su finalidad. La Teoría del Aprendizaje Significativo aborda todos y cada uno de los elementos, factores, condiciones y tipos que garantizan la adquisición, la asimilación y la retención del contenido que la escuela ofrece al alumnado, de modo que adquiera significado para el mismo.

Para Ausubel(1976)

“la psicología educativa debe concentrarse en la naturaleza y la facilitación del aprendizaje de la materia de estudio» y eso significa prestar atención, por una parte, a aquellos conocimientos provenientes de la psicología que hacen falta para dar cuenta de dichos procesos” (p.18)

## **2.4 Marco tecnológico**

Ramírez (2008) por su parte afirma: “Los medios TIC, los docentes y los estudiantes interactúan en un proceso de crecimiento, educación y aprendizaje que todos disfrutan del acceso al

conocimiento en cualquier sitio y momento”. En la actividad humana se deben aprovechar los medios para lograr ser más eficientes en el desarrollo integral como personas, y en la comunidad educativa se debe impulsar la implementación de las TIC para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje. La computadora en sí no es una tecnología sino una herramienta que permite realizar tareas que no se pueden efectuar por otros medios existentes. Las TIC son el conjunto de técnicas de información y de comunicación es decir, medios, herramientas, aparatos o estrategias aplicadas con el objeto de comunicar e informar, que permiten trabajar con mayor información, con buena calidad, en tiempos muy cortos, además de una comunicación interusuarios.

El aplicativo WEB 2.0 es una herramienta valiosa en el aprendizaje significativo del docente, el uso y apropiación de las TIC que le permite y le exige que por cuenta propia aprenda más y pueda constituir su “auto-aprendizaje”. Con relación a la construcción del conocimiento aplicando el enfoque constructivista.

Galvis (2001) manifiesta que:

“se configura así un ambiente educativo como una entidad que es más que un conjunto de medios y materiales que buscan promover el logro de un fin educativo ya que detrás de cada ambiente hay una filosofía, una razón de ser, unos principios y una estrategia didáctica. Un ambiente se puede matizar, por tanto, con elementos de tipo interactivo, lúdico, creativo y colaborativo” (p.23)

La WEB 2.0 es un concepto que nos muestra la capacidad de interacción superior que se está desarrollando entre los usuarios de Internet, y cómo esta forma de relacionarse es llevada a planos más allá de la tecnología, aterrizándolos en campos socioculturales. El término WEB 2.0 está asociado a aplicaciones web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web

El propósito fundamental del aprendizaje significativo en la WEB 2.0, es: diseñar herramientas que despierten la motivación, acceder a fuentes de información actualizadas, genera procesos de búsqueda e investigación, y genera en los alumnos una actitud activa hacia el aprendizaje. El docente debe acompañar a los alumnos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, guiarlos, facilitarles información. La función del maestro es construir el andamiaje de los conocimientos.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación contemplan un abanico mucho más amplio, recorriendo desde el telégrafo hasta la televisión en el móvil. Internet es solamente un eslabón más en la cadena, eso sí, uno muy importante. Éste ha planteado una revolución total y absoluta en la forma en la que nos informamos, en la que nos comunicamos, y poco a poco está absorbiendo al resto de tecnologías, como la televisión, la telefonía o la radio.

Existen múltiples instrumentos electrónicos que se encuadran dentro del concepto de TIC, la televisión, el teléfono, el video, el ordenador. Pero sin lugar a duda, los medios más representativos de la sociedad actual son los ordenadores que nos permiten utilizar diferentes aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas ofimáticos,...) y más específicamente las redes de comunicación, en concreto Internet.

Para (Cabero, 2016, pág. 198), las TIC

“son las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.”

En la UTFosyga presenta ambiente y plataforma virtual lo que facilitaría el acceso a la capacitación de cualquier integrante del grupo, cada uno posee su clave de acceso donde puede realizar la capacitación y ser evaluado, así mismo puede consultar información en el sistema de gestión Kawak, también se hace uso de las herramientas ofimáticas necesarias para la culminación del proyecto.

## **2.5 Marco legal**

Aunque el Ministerio de Educación Nacional ha avanzado en la incorporación de la educación superior virtual en el aspecto normativo y se cuenta con la **Ley 1188 de 2008**, como en su **Decreto reglamentario 1295 del 20 de abril de 2010** y se precisan las condiciones de calidad que se exigen a los programas en modalidad virtual para obtener su Registro Calificado, en este caso nos regimos según las políticas de seguridad.

Mediante artículo 218 de la Ley 100 de 1993, se creó el Fondo de Solidaridad y Garantía del Sector Salud-FOSYGA, Fondo-Cuenta, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, manejado por encargo fiduciario, sin personería jurídica ni planta de personal propia, su finalidad fue garantizar la compensación entre las personas de diferentes ingresos, la solidaridad del sistema general de seguridad social y salud para cubrir los riesgos catastróficos y accidentes de tránsito.

La Ley 1753 de 2015 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 66 crea la Entidad Administradora de los Recursos

del Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS, (ADRES por sus iniciales) con el fin de garantizar el adecuado flujo de los recursos y los respectivos controles. La Entidad hará parte del SGSSS, estará adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente.

Con la entrada de Adres se elimina el Fosyga, Fondo de solidaridad y garantías. Ahora Adres debe garantizar la atención integral a rubro víctimas que haberes sufrido daño en su integridad física, como consecuencia directa de accidentes de tránsito, eventos terroristas, eventos catastróficos y otros eventos declarados por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

Entre los principales procesos que operará ADRES se encuentran: el recaudo de los recursos del SGSSS definidos en el artículo 67 de la Ley 1753 de 2015, la Administración de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) del SGSSS., los Procesos de Reconocimiento y Pago de Recursos a favor de actores del SGGG.

Con base en lo anterior se reconoce a colombiano lo siguiente:

- Productos o servicios clínicos quirúrgicos: 800 Sueldos mínimos legales diarios vigentes, SMLDV
- Desquite por asesinato: 600 SMLDV
- Indemnización tras gastos funerarios: 150 SMLDV
- Desquite por incapacidad constante: 180 SMLDV

- Desquite por gastos sobre transporte también movilización sobre las víctimas a su centro sobre asistencia clínica: diez SMLDV. El valor sobre el desquite se determina conforme a la fecha sobre ocurrencia del acontecimiento.

## **Capítulo 3. Diseño metodológico**

### **3.1 Tipo de investigación**

Este proyecto se basa en una investigación cualitativa, ya que se analiza la información de forma poco rígida y secuencia. Basado en un método indagatorio, exploratorio y participativo, con el fin de afirmar las preguntas de investigación o proponer nuevas preguntas.

Su enfoque está dado por los métodos de recolección de datos no tan estandarizados o predeterminados de una situación o problema actual.

De acuerdo con (Sabino, 1992, pág. 45), quien considera que una investigación puede definirse como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento y (Cervo & Bervian, 1989, pág. 41), define la investigación como una actividad encaminada a la solución de problemas.

Esta investigación tiene por objeto resolver el problema de conocimiento al interior del grupo de trabajo del área de sistemas y poder tener mayor productividad en el trabajo diario.

Se recogerán datos para validar los tipos de falencias que se pueden presentar, la facilidad de captar la información, el impacto en la satisfacción del cliente y la permanencia del grupo de trabajo dentro de la organización, así mismo busca deducir porque la alta rotación de personal en esta área.

Como propuesta metodológica se usará el método Investigación-acción que defino como:

“una forma de cuestionamiento auto reflexivo, llevada a cabo por los propios participantes en determinadas ocasiones con la finalidad de mejorar la racionalidad y la justicia de situaciones, de la propia práctica social educativa, con el objetivo también de mejorar el conocimiento de dicha práctica y sobre las situaciones en las que la acción se lleva a cabo”(Lewin & Salazar, 1991).

El método busca:

- Identificar las fuerzas sociales y de las relaciones que están detrás de la experiencia humana.
- Generar nuevos conocimientos al investigador y al grupo involucrado
- Movilizar y reforzar la organización de base
- Optimizar el empleo de los recursos disponibles basándose en el análisis crítico de las necesidades y las opciones de cambio

También teniendo en cuenta el método de investigación y acción participativa, se busca mejorar las situaciones que se presentan en el grupo de trabajo área de sistemas ya que hago parte de este grupo con el fin, se busca generar un conocimiento liberador a partir del propio conocimiento popular, que va explicitándose, creciendo y estructurándose mediante el proceso de investigación, llevado por el grupo de trabajo y que facilito mediante herramientas y métodos para

la mejora continua, se desea dar empoderamiento a su cargo y una acción de cambio, de esta forma se daría una transformación de la realidad actual.

### **3.2 Población y muestra**

El proyecto se implementará en el área de gestión tecnológica de una empresa de auditoría integral en cuentas médicas, esta población está conformada por 12 personas, las cuales están distribuidas en:

- 2 especialistas que cumplen la función de directores del área,
- 1 Jefe de desarrollo
- 2 gestores que cumplen función solucionar problemas de infraestructura y terceros
- 2 personas que dan soporte a terceros
- 2 personas que dan soporte a aplicaciones internas
- 3 personas que se encargan del ciclo de vida del desarrollo de software, requerimientos, desarrollo y pruebas.

Por ser una población muy pequeña en este proyecto, para la muestra, se involucran todos los integrantes que conforman el área de sistemas. Adicionalmente se tomará como apoyo externo al área una persona del área de calidad, quien se encarga de revisar los procedimientos y procesos de la organización.

El nivel de estudio de los integrantes del área de sistemas, se encuentran, estudiantes de ingeniería de sistemas en 7, 8, 9 y 10 semestre, profesionales y personas que tienen especialización.

El nivel socio-económico de los integrantes se encuentra en los estratos 3, 4 y 5. Con diferentes edades, desde 25 a 55 años. Todos con la expectativa de crecimiento a nivel personal y profesional.

### **3.3 Instrumentos de recolección de Información**

“los datos primarios son aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos. En otras palabras, son los que el investigador o sus auxiliares recogen por sí mismos, en contacto con los hechos que se investigan. Los datos secundarios, por otra parte, son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores. Las técnicas de recolección que se emplean en una y otra situación son bien disímiles, como es fácil de comprender, puesto que en un caso nos enfrentamos a la compleja y cambiante realidad y en el otro nos vemos ante un cúmulo de materiales dentro de los cuales es preciso discernir con criterio los más pertinentes.”

(Sabino, 1992, pág. 109).

Por tal motivo se utilizará en este proyecto la técnica de observación, entrevistas y grupos de discusión.

#### **3.3.1 Instrumentos de diagnóstico**

La observación según, (Malinowsky, 1922, pág. 59) propone

“la técnica de observación participante donde la observación participante es una técnica que consiste en participar en la vida normal de la comunidad, observando las actividades cotidianas de la gente que en ella vive, y obteniendo una visión desde adentro

de la situación; es decir, comprendiendo las razones y el significado de las costumbres y prácticas, tal y como los individuos y grupos estudiados las entienden”.

Como hago parte del grupo de trabajo hare, uso de la observación participante, ya que obtengo información de primera mano, con los integrantes del área de sistemas, porque ellos son los protagonistas, y me permiten recolectar información con veracidad, confianza y credibilidad. Como producto tangible y haciendo uso de la herramienta de Microsoft excel, cada integrante registrará la información en una bitácora, de esta forma día a día, se va recolectando la información. Ver anexo 1. Bitácora de solicitudes.

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998).

Sabino (1992), comenta que:

“la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas. La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos

relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer”.

En el proyecto se entrevistarán a los integrantes del área de sistemas con el fin de diagnosticar y evaluar posibles síntomas, causas y consecuencias de la problemática. Serán entrevistas no estructuradas ya que se quiere recoger información de forma dinámica y abierta, con el fin de encontrar más problemáticas a solucionar. Sin embargo se tendrán preguntas cerradas y las preguntas abiertas se realizarán con el fin para limitar el alcance.

Se realiza una entrevista para los directivos y jefe desarrollo, y otra a los profesiones y auxiliares del grupo. Como producto tangible y haciendo uso de la herramienta de Microsoft Excel, mientras se está entrevistando, voy escribiendo la respuesta. Ver anexo 2. Entrevista directivos y Jefe y anexo 3 .Entrevista integrantes área de sistemas.

Realizar grupos de discusión, Según (Callejo, 2001) nos comenta que “el origen y desarrollo del grupo de discusión en la investigación social y de mercados se encuentra en razones fundamentalmente pragmáticas. Es la necesidad de resolver cuestiones prácticas, suscitadas en el transcurso de la aplicación de herramientas convencionales de investigación social y de mercados, lo que empuja el nacimiento y desarrollo del grupo de discusión como una práctica de investigación. Una práctica cuya

formulación no se establece de una vez para siempre, ya que se desarrolla en un proceso de incesante adaptación a las exigencias de situaciones de estudio”.

Con el ánimo de socializar las ideas, los hallazgos y validar la información recolectada se realizarán grupos de discusión que no superen más de 10 personas y el tiempo empleado serán menos de dos horas dejando como registró un acta de los temas tratados y un audio.

Estos grupos también darán pie para presentar el análisis y desarrollo de resultados.

### **3.3.2 Instrumentos de seguimiento**

“Toda acción educativa y de desarrollo humano requiere un seguimiento adecuado que haga mantener siempre viva la llama de lo aprendido y asegura una actualización permanente del personal. En este sentido cobra especial importancia la estrategia conocida como “Educación Continua, que plantea, primero la necesidad permanente de adquisición de conocimientos y de vivencias que actualicen y desarrollen a la persona en el ámbito personal y profesional, y segundo, la programación eficazmente planificada de eventos y actividades educativas que satisfagan las necesidades individuales y grupales.” (Siliceo Aguilar, 2002, pág. 49).

Los integrantes mismos realizaran el proceso de seguimiento mediante reuniones de seguimiento con el fin de:

- Proporcionar información al responsable de la toma de decisiones
- Analizar información periódicamente de los sucesos.
- Informar constantemente de las actividades a los integrantes del grupo

- Combinar información cualitativa con cuantitativa

Se realizará un acta de reunión, donde incluye los participantes, compromisos adquiridos, compromisos pendientes, progresos que se han tenido y los temas tratados. Ver Anexo 4.

Con anterioridad se cita a los integrantes en un día, hora y lugar especificado así como se informa el objetivo. Durante la reunión se hará uso del tablero de la sala y proyecciones.

- Paso 1. Explicar el objetivo de la reunión
- Paso 2. Socializar los hallazgos
- Paso 3. Escuchar razones de los integrantes del grupo
- Paso 4: Escuchar soluciones propuestas por los mismos integrantes
- Paso 5. Dirimir y/o Justificar los puntos de vista de los integrantes
- Paso 6. Evaluar el resultado de la actividad con los integrantes del grupo, pidiendo participación de cada uno.

### **3.3.3 Instrumentos de evaluación**

(Siliceo Aguilar, 2002), nos informa que:

“la evaluación mide los resultados del aprendizaje despues de que dicho aprendizaje ha podido aplicarse en el trabajo diario. Por lo tanto la evaluación del taller, en cuanto a la obtención de los objetivos, generalmente, no es es inmediata. El criterio de medición es el cumplimiento de los planes de acción elaborados por los asistentes”.

Para medir el resultado se cuenta con informes diarios, semanales y mensuales de productividad, mediante la elaboración estadística de los requerimientos solucionados por cada desarrollador, en ella se verá el tiempo empleado, la cantidad de requerimientos recibidos vs la cantidad de requerimientos entregados.

Identificación de las áreas que más requerimientos coloca en el día, semana y mes. Esta información se origina del sistema de asignación Itop.

En este caso el usuario tendrá la forma de evaluar la respuesta del requerimiento mediante una la pregunta, ¿la solución a su requerimiento fue satisfactoria, no satisfactoria?, con un campo justificación.

Los integrantes del área de sistemas y usuarios externos pueden utilizar la información generada por la Evaluación, para determinar los puntos débiles y fuertes de sus actividades. Si la intención es continuar con las actividades o transferirlas a la comunidad, la información puede utilizarse para modificar las actividades y hacer que respondan de manera más eficaz a los objetivos, y a las verdaderas necesidades y prioridades.

### **3.4 Análisis de resultados**

Por medio de encuestas a los jefes e integrantes del área de sistemas, se desea analizar y diagnosticar el nivel de conocimiento del grupo en los procesos de negocio de la compañía, que requiere para desempeñar sus actividades diarias.

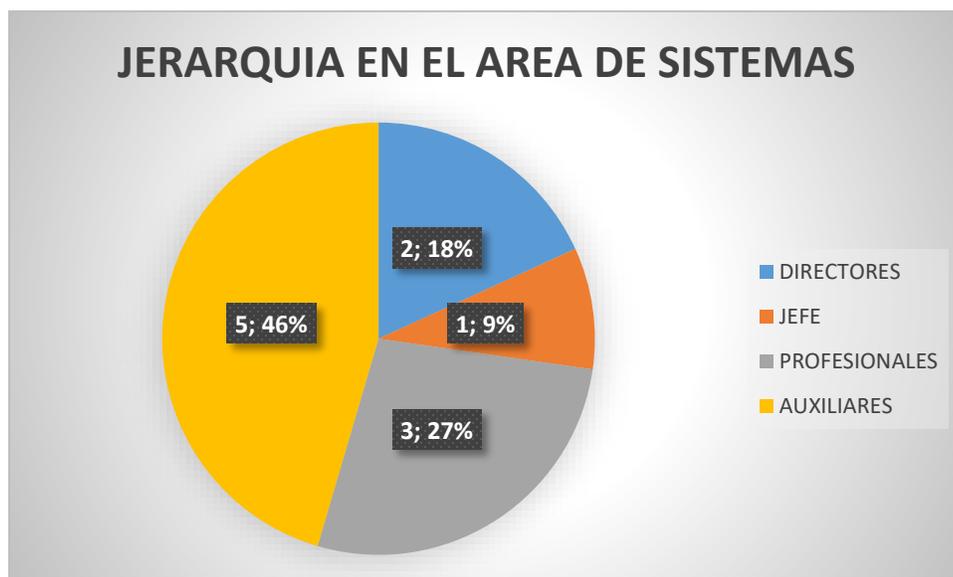
Este análisis y diagnóstico será utilizado para informar debilidades y fortalezas de los integrantes del área, poder identificar las oportunidades para adquirir mayor conocimiento al interior del área y mejorar el desempeño, oportunidad y confianza de cada integrante.

A continuación se presenta el análisis general en jerarquía edades y estudios que tienen los integrantes del área

### 3.4.1. Jerarquía

El área actualmente está conformada por dos directores, jefe, profesionales y Auxiliares, siendo este último el de mayor porcentaje.

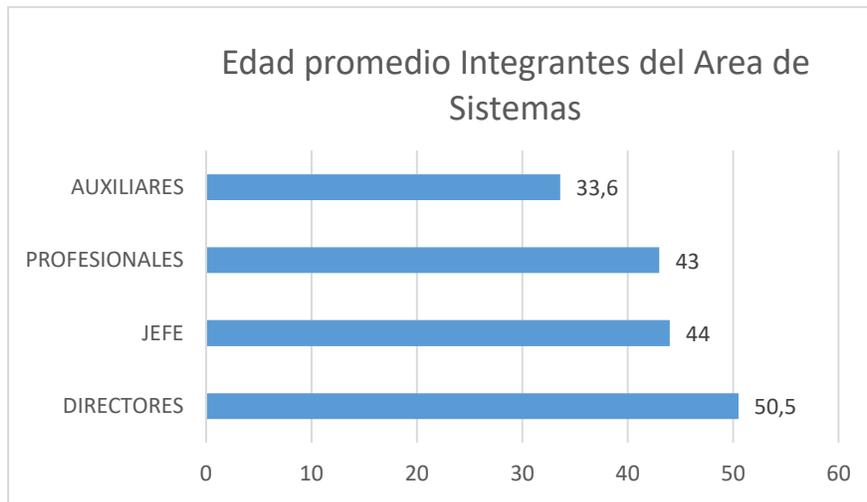
Gráfica 1 Jerarquía en el área de sistemas



**Fuente:** Propiedad del autor

### 3.4.2. Edades

Gráfica 2 Edad promedio integrantes área de sistemas

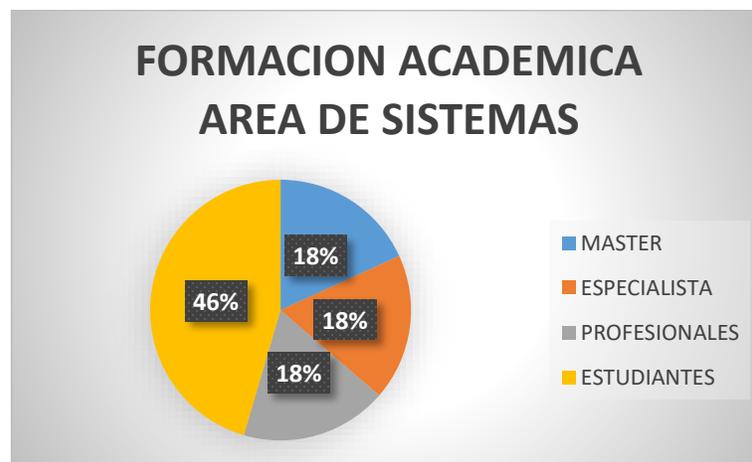


**Fuente:** Propiedad del autor

La edad promedio en el área de sistemas es de 40 años, sin embargo por jerarquía se identifica que a mayor jerarquía mayor edad, y entre menor jerarquía menor edad.

### 3.4.3. Formación Académica

Gráfica 3 Formación académica área de sistemas



**Fuente:** Propiedad del autor

El 46% del área son estudiantes, el resto del área ha terminado una profesión, se ha especializado o han realizados maestrías.

Las encuestas se dividieron en dos temas para Directores o Jefes y profesionales o auxiliares.

Los dos directores y un jefe respondieron así a las siguientes preguntas:

### **Pregunta 1.**

¿Cree usted que su grupo de trabajo tiene estudio necesario para desempeñar las funciones en el área?

*Gráfica 4. Estudios son suficientes*



**Fuente:** Propiedad del autor

Consideran que los profesionales y los auxiliares de soporte a terceros que conforman el 54% si están capacitados, los auxiliares de soporte a aplicaciones externas con un 22 % les falta un poco de conocimiento y los auxiliares de aplicaciones internas con un 22% no

cuentan con el estudio necesario, según el trabajo realizado durante el tiempo de permanecía en la compañía.

Se recomienda realizar mejores pruebas de ingreso.

### **Pregunta 2.**

¿En qué aspectos considera que el grupo debe capacitarse?

Para el 100% del grupo en reglas de negocio y proceso completo de auditoría integral. Para auxiliares de soporte interno, que corresponde al 22% en SQL. Para auxiliares de soporte externo, que corresponde al 22% en procesos, normas y leyes de Adres.

Es importante que todos se encuentren alineados con los conceptos y temas para mejor comunicación.

### **Pregunta 3.**

¿Para usted es importante que los integrantes del área tengan buena relación? O simplemente que cumplan con su labor diaria?

El 100% de los encuestados respondió que es importante tener una buena relación.

Por lo anterior es indispensable que no se deteriore a interior o exterior las buenas relaciones por el contrario reforzar con actividades al interior del área.

**Pregunta 4.**

¿Ha tenido que explicar a los integrantes del grupo los procesos de negocio de la compañía?

El 100% de los encuestados respondió que Sí, al inicio en inducción y después en situaciones especiales.

Se recomienda reforzar o capacitar en el tema.

**Pregunta 5.**

¿Ha tenido que solucionar inconvenientes ocasionados por uno o varios integrantes del grupo por falta de conocimiento en los procesos?

El 100% de los encuestados respondió que Sí. Frecuentemente.

Es importante identificar los puntos donde existen las falencias para poder ir cubriendo con explicaciones, capacitaciones o lección aprendida de la experiencia.

**Pregunta 6.**

¿Considera que las áreas de la compañía a las cuales se les atiende las solicitudes están satisfechas con la respuesta dada por el área de sistemas?

El 100 % coincide que en cuanto a soporte aplicaciones internas, externas no, en cuanto a los desarrollos y controles de cambio y soporte a terceros sí.

Se recomienda indagar con las áreas la insatisfacción con el área de sistemas.

**Pregunta 7.**

¿Considera que el plan canguro que ha implementado la compañía es suficiente para que el integrante desempeñe correctamente sus funciones?

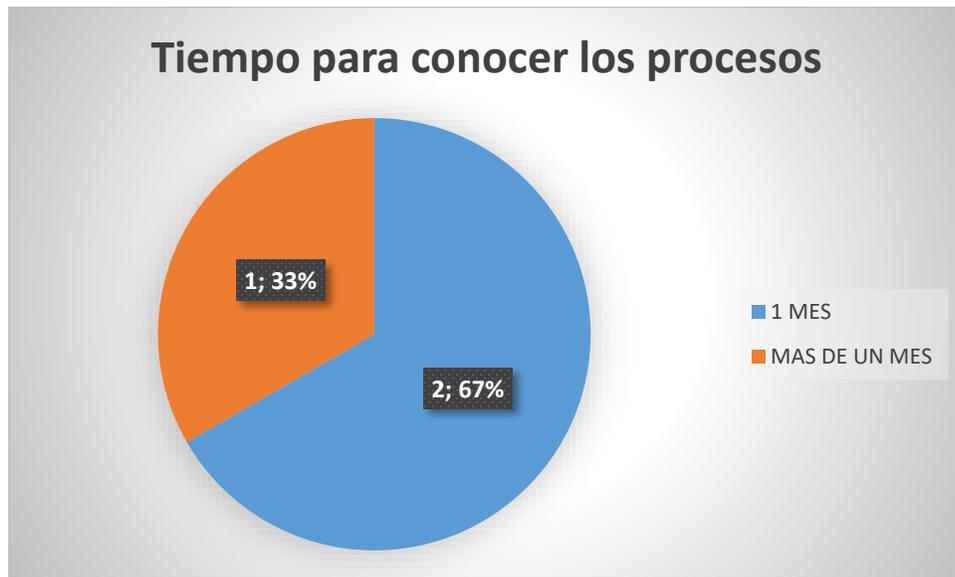
El 100 % dice que no. Ya que no se ha realizado seguimientos, no es efectivo y quedan perdidos.

Se recomienda cambiar la forma de transmitir la información, y un acompañamiento constante o hasta finalizar el plan canguro.

**Pregunta 8.**

¿Cuál es el tiempo prudente que usted considera para que un integrante de su equipo de trabajo conozca los procesos de negocio de la compañía?

Gráfica 5. Tiempo de capacitación procesos



**Fuente:** Propiedad del autor

El 67% considera que en 4 semanas debería conocer los procesos.

### **Pregunta 8.**

¿Si tuviera la oportunidad de reducir estos tiempos, cuál cree que sería el beneficio para el área?

Se recopila toda la información y se concluye lo siguiente

Recurso disponible en menor tiempo, satisfacción en el trabajo, tener seguridad en realizar el trabajo, se generan más aportes significativos, mejora la autoestima del empleado ya que su trabajo es bueno y ágil, mejora la calidad de entrega, mejor productividad.

### **Pregunta 9.**

¿Considera que el área de sistemas cumple con los resultados esperados por alta gerencia?

En ocasiones No, su gran mayoría por ser resultados de soporte a terceros o aplicaciones externas son evaluados y alcanza a pasar. Pero si se evaluara el soporte interno no está cumpliendo en los tiempos acordados.

**Pregunta 10.**

¿Cree que son importantes las capacitaciones internas?

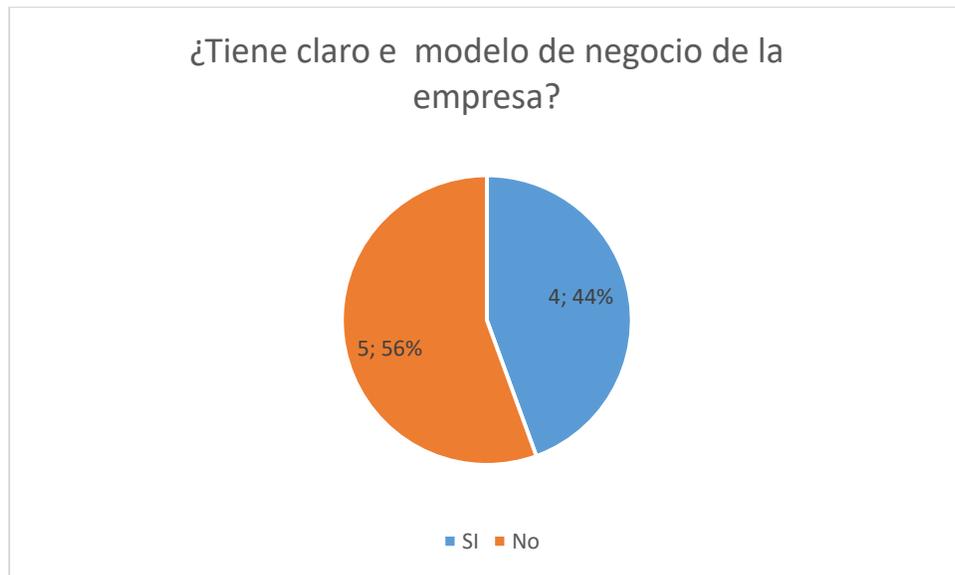
El 100 % considera que Si son importantes ya que se centrarían en actividades o tareas específicas para aprender y conocerían a quien preguntar sin perder tiempo.

Al grupo de 5 auxiliares y 4 profesionales se evaluaron con las siguientes preguntas

**Pregunta 1.**

¿Tiene claro el modelo de negocio de la empresa?

Gráfica 6. ¿es claro el modelo de negocio?



**Fuente:** Propiedad del autor

El 56 % considera que no es claro mientras que un 44% si es claro. Dentro de las observaciones adicionales del 56% indica que no es claro porque no tiene información actualizada, es desordenado el proceso, en la medida que le toca involucrarse lo va conociendo.

Se recomienda informar al jefe inmediato las falencias para que le expliquen o le den capacitación de experto.

## **Pregunta 2.**

¿Tiene claro los lineamientos empresariales y líneas de negocio que se manejan en la empresa?

El 100% indica que si y son descritos por los integrantes Radicación, auditoría integral, devolución y Reintegro.

**Pregunta 3.**

¿Qué metodología de trabajo tiene o aplica en su trabajo diario?

Se reunión toda la información dando como resultado las siguientes respuestas

- Revisar pendientes
- Calcular tiempos de ejecución
- Hacer cronogramas
- Priorizar según urgencia
- Preguntar cuando se requiera
- Investigar en normas o con usuario
- Buscar la lógica
- Planear, ejecutar y revisar
- Ninguna, lo que va saliendo se trabaja

Se recomienda sugerir una metodología.

**Pregunta 4.**

¿Qué tipo de documentación existe para realizar su trabajo?

Se reunión toda la información dando como resultado las siguientes respuestas

- Manuales de proceso pero están desactualizados
- Script que se consultan dentro del código
- Existen algunos manuales
- Información de otras empresas donde he trabajado
- Consulto en internet
- Consulto al usuario
- No he visto información consistente

Se recomienda actualizar la información de repositorios o hacer instructivos y publicarlos de acceso a los integrantes del área

**Pregunta 5.**

¿Conoce o cuenta con herramientas de gestión?

El 100% conoce y tiene usuario para manejo de itop y repositorio documental. También tienen acceso a carpeta compartida.

**Pregunta 6.**

¿Cómo aplica su experticia en el trabajo diario?

Se reúne toda la información dando como resultado las siguientes respuestas

- Con el conocimiento que tengo en pruebas
- Uso de herramientas que existen en internet
- Anotar lo más relevante
- Pregunto para asegurar que lo que estoy haciendo lo haga bien

### **Pregunta 7.**

¿Considera que el plan canguro que se ha implantado en la compañía es suficiente para realizar el trabajo?

El 100% de los encuestados considera que no. Algunos dan razones como:

- Leo cosas que no son necesarias
- Las lecciones no las entiendo
- Mucho por leer y nada practico, me aburro
- No tengo acompañamiento me dejan solo y si salen preguntas no sé qué hacer.

Se recomienda informar al jefe inmediato o recurso humano

### **Pregunta 8.**

¿Qué tal es su relación y gestión con los usuarios internos de la empresa?

El 100% indica que es muy buena.

### **Pregunta 9.**

¿En qué le gustaría que lo capacitaran?

- Control de personas o atención al usuario
- Como ser más paciente
- En SQL
- En los sub-procesos de negocio

- Manejo de BD
- Auditoría integral con sus segmentos
- Modelo entidad – relación que tiene el sistema
- Arquitectura del sistema que se maneja

Se recomienda realizar las capacitaciones que tienen que ver con el desarrollo y desempeño en el trabajo a la par con las reglas de negocio y posteriormente las de conocimiento y de desarrollo de habilidades.

- **Pregunta 10.**

¿Cree usted que conoce más del negocio que sus compañeros de trabajo? O por el contrario ¿sus compañeros conocen más que usted?

El 2% indica que conoce más del negocio y el 98% consideran que los demás compañeros conocen más que ellos.

Se recomienda continuar preguntando e indagando pero también investigando.

- **Pregunta 11.**

¿Cree que son importantes las capacitaciones internas?

El 100 % considera que Si son importantes

En la ejecución de los grupos de discusión y reuniones de seguimiento, se logró identificar que la mayoría de las veces cuando es asignado un requerimiento se da en tiempo estimado y que el cliente coloca la prioridad, dado que se tiene la escala de prioridad baja, media y alta, el 80% de los usuarios coloca la escala alta, lo que en ocasiones no amerita a esta escala, por la premura y tiempo de solución de forma inmediata otro de los hallazgos fue que el desarrollador no tiene el tiempo suficiente para documentarse bien de la necesidad del cliente y cuando no existe algún compañero que le pueda colaborar debe recurrir directamente al cliente y establecer un plan de trabajo con él para que le vaya indicado como desea la información, esto ocasiona malestar en los usuarios ya que ellos deben dedicar tiempo para indicar su solución al desarrollador.

Todo el grupo coincide en que se debe implementar un sistema donde exista manuales técnicos, interactivos, manuales de usuario, instructivos o anexos donde con ayuda de todos se puede levantar la información y el departamento de calidad, darle el formato necesario para su revisión y publicación. Los integrantes nuevos informan que no saben qué rol desempeñan sus compañeros y que es importante conocerlo para poder preguntar o saber direccionar algún requerimiento, también se ve la necesidad de explicar al interior del área el ciclo de vida o metodología, estructura del sistema como clases y atributos que se utiliza.

### **3.5. Diagnóstico del área de sistemas**

De acuerdo con los datos obtenidos se puede afirmar que el área de sistemas cuenta con un ambiente favorable de trabajo, mantiene las buenas relaciones al interior del área y con otras áreas, cada integrante tiene la disposición, necesidad y ganas de aprender algo adicional para el desarrollo de las actividades diarias correspondiente a su trabajo, lo anterior es muy favorable para adquirir un nuevo conocimiento, mediante la ejecución de talleres, cursos en el Moodle.

Según el tiempo que llevan en la empresa, se evidencia que los conocimientos de los integrantes del soporte internos no son los adecuados, para los integrantes de soporte a terceros se debe reforzar conceptos y adaptarse al cambio. Lo que indica que se deben mejorar las pruebas de selección y las pruebas técnicas.

No todos los integrantes se encuentran alineados con los conceptos y terminología que se maneja al interior de la empresa, se encontraron deficiencias en el conocimiento de los procesos, actividades y tareas lo que conlleva a preguntar mucho y no tener un dato estable.

Aunque existen repositorios, no existe una documentación detallada y clara donde puedan consultar el paso a paso de los procesos generales de negocio y procesos del área de sistemas, información del sistema y metodologías que se aplican, reglas de negocio, actividades o tareas. Para realizar una tarea o actividad se debe preguntar a los compañeros y no conoce con exactitud las actividades de cada compañero lo que ocasiona pérdida de tiempo y que obtenga un concepto distinto. El estar preguntando y respondiendo lo mismo a diferentes personas se torna en ocasiones molesto y no se brinda la información con el detalle requerido.

En general se ha evidenciado que el personal del área de sistemas, aun cuando tenga el conocimiento y experiencia como desarrolladores, no tienen el conocimiento necesario de

las actividades diarias y procesos de negocio que se llevan a cabo en la empresa de auditoría integral en cuentas médicas, lo que genera desgaste de recursos, poca satisfacción del cliente porque su solicitud no fue atendida en un tiempo adecuado o fue atendida en forma incompleta y/o errada.

Es primordial brindar un excelente servicio de atención al cliente optimizando los recursos tanto técnicos como de personal realizando las capacitaciones adecuadas para la mejora de respuestas adecuadas basadas en el respeto, la diligencia y la satisfacción del cliente en sus requerimientos.

## **Capítulo 4. Propuesta**

### **4.1 Título de la propuesta**

Conociendo mí Trabajo

### **4.2 Descripción de la propuesta**

El proyecto se implementará en una población específica, se aplica al personal de sistemas que se encarga de realizar la auditoría integral en cuentas médicas, esta población debe seguir los parámetros y procedimientos establecidos por el ministerio de protección social y a su vez las características del sistema.

El proyecto involucra a todo los integrantes del área de sistemas y como apoyo externo, el área de calidad, ya que es el encargado de crear, modificar y revisar los procedimientos y procesos de la organización.

Son 10 Integrantes del área sistemas, 5 hombres y 5 mujeres, todos adultos con edades entre los 25 a 55 años.

Figura 3 Conociendo mi trabajo

## Cursos disponibles

### CONOCIENDO MI TRABAJO



Fuente: <https://luzmcz.milaulas.com/>

Para el ejercicio del prototipo se utilizará la herramienta de mil aulas. Mil Aulas no es una empresa. Son un pequeño grupo de fans de Moodle que proporciona alojamiento gratuito de herramientas para el aprendizaje.

Actualmente gestionamos aproximadamente 15.000 instalaciones de Moodle a las que cada mes acceden unos 350.000 usuarios y donde se están impartiendo más de 100.000 asignaturas.

Figura 4 Página de inicio conociendo mi trabajo

Es seguro | <https://luzmcz.milaulas.com/mod/scorm/player.php>

Usuario Administrador

Salir de la actividad

Página Principal / Cursos / CONOCIENDO MI TRABAJO / Tema 1 / CONOCIENDO MI TRABAJO

### CONOCIENDO MI TRABAJO

CONOCIENDO MI TRABAJO

- CONOCIENDO MI TRABAJO
  - UNIDAD 1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES
    - Proceso Gestión Tecnológica
    - Integrantes Área de sistemas
      - Hardware
      - Software
    - Ciclo de Vida, proceso y Metodologías
    - Metodologías Usadas
    - Repaso

### UNIDAD 1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES

#### CURSO CONOCIENDO MI TRABAJO

#### UNIDAD 1: Definiciones y Generalidades

Fuente: <https://luzmcz.milaulas.com/mod/scorm/player.php>

### **4.3 Justificación**

De acuerdo a las encuestas, grupos de discusión y algunas reuniones con los integrantes, se vio la necesidad de explicar la conformación del área de sistemas y las funciones de cada uno, la metodología que se utiliza en el área de sistemas, la terminología empleada al interior de la auditoría integral de cuentas médicas, reclamaciones o cobros e información muy general del sistema.

### **4.4 Objetivo**

- Dar a conocer las herramientas, conceptos técnicos y procesos para desarrollar habilidades en el trabajo diario de los integrantes del área de sistemas.
- Fortalecer competencias relacionadas con el trabajo en equipo, el liderazgo, la toma de decisiones y relaciones interpersonales que brinden un valor agregado a la empresa.

### **4.5 Estrategia y actividades**

Se pretende que cualquier integrante del área de sistemas en la empresa de auditoría integral en cuentas médicas, cobros o reclamaciones, adquiera el conocimiento necesario para que se pueda desarrollar correctamente y realizar en menos tiempo sus actividades diarias, además que conozca la parte técnica y funcional de los procesos de negocio incluyendo la estructura del área de sistemas.

El integrante del área de sistemas tendrá la oportunidad de ver videos, encontrar definiciones, descripciones de procesos y juegos. Así como poder realizar actividades en ambiente de pruebas y poder practicar las actividades técnicas.

Finalizando cada curso planeado, se espera que el integrante del área de sistemas tenga conocimiento y la habilidad para desenvolverse ante las solicitudes de los clientes internos y externos. Pueda crear en el propio trabajo con autonomía y seguridad en un menor tiempo.

## 4.6 Contenidos

El contenido del prototipo es el siguiente:

Figura 5 Página de contenido conociendo mi trabajo

The screenshot shows a SCORM player interface. On the left is a navigation sidebar with a tree view of the course content. The main area displays the course title 'CONOCIENDO MI TRABAJO' and a breadcrumb trail: 'Página Principal / Cursos / CONOCIENDO MI TRABAJO / Tema 1 / CONOCIENDO MI TRABAJO'. Below the title is a 'Repaso' (Review) section with a 'Pregunta Verdadero-Falso' (True-False Question) type. The question text is: 'Con el fin de comprobar la asimilación de los contenidos trabajados te proponemos varias preguntas o afirmaciones que deberás ser respondidas con "Verdadero" y "Falso".' Below the question is a list of items: '1. Se llaman recobros a las raditaciones que llegan por Eventos Catastróficos o Accidentes de Tránsito.'

CONOCIENDO MI TRABAJO

Desactiva la publicidad en este sitio durante

CONOCIENDO MI TRABAJO

[Página Principal](#) / [Cursos](#) / [CONOCIENDO MI TRABAJO](#) / [Tema 1](#) / [CONOCIENDO MI TRABAJO](#) [Salir de la ac](#)

CONOCIENDO MI TRABAJO

- CONOCIENDO MI TRABAJO
  - UNIDAD 1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES
    - Proceso Gestión Tecnológica
      - Integrantes Área de sistemas
        - Hardware
        - Software
      - Ciclo de Vida, proceso y Metodologías
        - Metodologías Usadas
        - Repaso

Fuente: <https://luzmcz.milaulas.com/mod/scorm/player.php>

Este contenido está dividido en generalidades, procesos, objetivos, criterios normativos, actividades de lectura, artículos de actualidad, definiciones y videos.

#### **4.7 Personas responsables**

Inicialmente para capacitaciones de temas correspondientes al área de sistemas, el especialista de software, Eduardo Neisa y los ingenieros Nestor Peña y Luz Mercedes Castellanos con la asesoría del departamento de calidad Natalia Reyes

Con los procesos de negocio de la compañía serán responsables los líderes de cada segmento, dando el aval de la dirección de auditoria Dra. Fricys Suarez y la asesoría de calidad.

#### **4.8 Beneficiarios**

Los integrantes del área de sistemas, por ser el grupo objetivo de mejora tanto al interior del área como para dar mejor imagen a los usuarios.

#### **4.9 Recursos**

##### **4.9.1 Tecnológicos**

- **Aula Fácil:** Plataforma tecnológica en donde se desarrolla la página web para presentarlo como prototipo.
- **Moodle:** La implementación en la empresa se hará uso Moodle ya que es usado para construir conocimiento.
- **Youtube:** Sitio Web dedicado a compartir videos, de la cual se seleccionaron algunos para el proyecto.
- **Internet:** Red informática de la cual se seleccionaron enlaces para poder visitar algunos museos del mundo de forma virtual.
- **Computadores:** Portátiles o de escritorio.

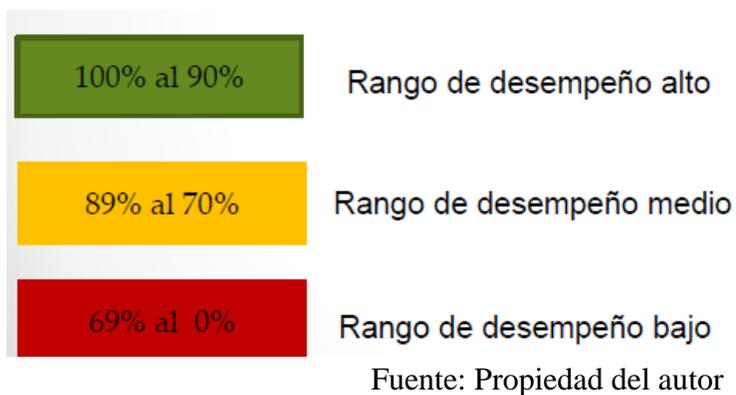
## 4.9.2 Humano

- Todos los integrantes del área de sistemas actuales y nuevos.

## 4.10 Evaluación y seguimiento

En la evaluación se hará uso de los cuestionarios de Mil Aulas, este llevara un indicador de conocimiento tomando como base la evaluación, se evalúa de manera integral, es decir todo el grupo sin distinción de su cargo.

Figura 6 Rangos de desempeño



También se tendrá un detalle de resultados mediante un formato donde se identifique cedula, nombre, cargo y porcentaje.

Figura 1 Detalle de resultados

CEDULA	NOMBRE	CARGO	PORCENTAJE
			100%
			100%
			100%
			100%

Fuente: Propiedad del autor

#### **4.10.1 Diagnóstico del objeto virtual de aprendizaje**

En cuanto a la evaluación del objeto virtual de aprendizaje es de vital importancia la perspectiva del usuario final para ello se evalúa mediante LORI-AD, el cual puede ser utilizado para revisar un recurso educativo antes de liberarlo a un repositorio o después de ser compartido con la comunidad académica. Trabaja con una asignación de valores 1 y 0, lo que facilita al evaluador indicar si se cumple o no. Ver anexo 6

como sencillez, utilidad, usabilidad, rapidez, intuitivo, accesibilidad, con las siguientes preguntas:

## **Capítulo 5 Conclusiones**

### **5.1 Conclusiones**

La implementación de una herramienta más atractiva, dinámica, detallada, ha cautivado la atención de los integrantes del área de sistemas ya que ven los temas a futuro más materializados, lo que incentiva a la mayor participación, creatividad, y generación de propuestas para el desarrollo completo del mismo.

La integración de los temas mediante las TIC, ha creado un ambiente en donde los integrantes de sistemas se sienten más familiarizados con la información que maneja al interior de la empresa, de esta forma se puede extender el conocimiento al resto de la empresa en temas complejos.

La interacción con las demás áreas se vuelve más fluida, asegurando el óptimo desempeño, eficiencia y efectividad.

Mantiene al integrante de sistemas al día con los avances tecnológicos, la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

Beneficios para toda la empresa ya que la información se encuentra documentada de una forma detallada, lo que hace que exista una fuente de información veraz y actualizada.

### **5.2 Recomendaciones**

Capacitar por etapas o iteraciones al personal del área de sistemas en el proceso de negocio de la compañía, tomando como base la información que brindan los líderes de cada segmento.

Realizar capacitaciones preventivas, donde se busca actualizar los conocimientos, reforzarlos o adquirir nuevos. Con ella podrá enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, procesos, leyes, normas etc.

Realizar capacitaciones Correctiva donde se busca orientar a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es el error en el día a día y la experiencia en el desempeño, algunos integrantes conocen sus falencias y es importante facilitarle la información más concreta, donde cada uno va a afianzar su debilidad.

Continuar realizando reuniones de seguimiento para identificar avances, falencias, mejoras, oportunidades y fortalezas.

Capacitaciones para integrantes nuevos su contenido debe ser inicialmente:

- Generalidades del negocio
- Estructura e integrantes del área
- Procesos del área

Adicionalmente se recomienda sin ser prerequisite obligatorio, que el integrante nuevo realice esta capacitación primero antes de pasar a las capacitaciones por segmento.

Capacitaciones para todos los integrantes en procesos de negocio debe ser impartida con los siguientes temas.

- Proceso general del negocio

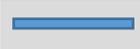
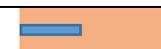
- Cronograma de paquetes
- Segmento Altos Montos
- Segmento Términos
- Segmento Fallos
- Segmento Tecnologías
- Segmento Soportes
- Segmento validación de derechos
- Segmento ordenado

Levar un cronograma de los temas que se va a transmitir.

*Tabla 1 Capacitación Obligatoria para personas Nuevas*

Tema	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Generalidades del negocio	■		
Estructura e integrantes del área		■	
Procesos del área		■	
Practica y Evaluación			■

Tabla 2. Capacitación para todos en proceso de negocio

Tema	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 7
Cronograma de Paquetes								
Proceso general de negocio								
Radicación								
Auditoría integral								
Segmento Altos montos								
Segmento Fallos y Términos								
Segmento ordenados								
Segmento Tecnologías								
Segmento soportes								
Segmento validación derechos								
Devoluciones								
Reintegro								

También se propone utilización de la intranet para crear blogs por temas y contenido de cada área o segmento de la auditoría integral.

Crear un diccionario temático el cual se encuentre en línea y lo pueda consultar desde cualquier lugar mediante internet. Este diccionario busca conectar entre si los términos con los cuales se estructura el conocimiento y los términos utilizados al interior de la compañía.

En los repositorios documentales dejar instructivos de cómo se realizan los procesos, hay cosas puntuales que solo lo sabe una persona, documentar el proceso y publicarlo en el repositorio.

Elaborar videos y publicarlos de las actividades diarias que realizamos con algunas áreas específicas.

Para ingresar a los entornos personales de aprendizaje, hacer uso de las herramientas de la red social como crear un WhatsApp o Facebook del grupo de sistemas para realizar preguntas, puede que lo que este preguntando una persona le sirva a la otra.

Hacer un mejor uso del Moodle para capacitar el área, guiado por un usuario o persona que tenga mayor conocimiento de los temas que se van aprender y conocer.

Es importante que los contenidos tengan una buena redacción, con lenguaje natural, claro, veraz y comprobable, ya que el trabajo es dirigido a la práctica y vida real.

La información debe ser actualizada según los cambios presentados en normatividad, actualización de procesos o decisiones de la empresa.

## Lista de referencias

- ADRES. (27 de Junio de 2017). *ADRES*. Obtenido de Administradora de recursos del sistema general en salud: <http://www.adres.gov.co/>
- Adres. (2017). *Que es Adres*. Obtenido de Adres: <http://www.adres.gov.co/Inicio/Acerca-de-la-entidad/-Qu%C3%A9-es-la-ADRES>
- Cabero, J. (Mayo/Agosto de 2016). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: aportaciones a la enseñanza. *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN APLICADAS A LA EDUCACIÓN, 7, Print version ISSN 2216-0159*, 15-38. Tunja, Colombia. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/22160159.5215>
- Callejo, J. (2001). *El Grupo de discusión: : INTRODUCCION A UNA PRACTICA DE INVESTIGACION*. Barcelona: Ariel.
- Castillo, A. (s.f.). *Comunidades virtuales de aprendizaje*. Obtenido de [www.tes.com](http://www.tes.com): [https://www.tes.com/lessons/y\\_HiuRrF8u\\_clg/comunidades-virtuales-de-aprendizaje](https://www.tes.com/lessons/y_HiuRrF8u_clg/comunidades-virtuales-de-aprendizaje)
- Cervo, A., & Bervian, P. A. (1983). *Metodología científica*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de Cervo, A. y Bervian, P. (1980). *Metodología científica*. México. McGraw Hill. .
- Cervo, L., & Bervian, P. A. (1989). *Metodología Científica*. Mexico: McGraw-Hill.
- COMFAMA/CEPAL. (s.f.). *recursos.salonesvirtuales.com*. Obtenido de Weknow: [http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez\\_rodrigo.pdf](http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf)
- Galindo, L. J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Person.
- Greatty, O. (s.f.). [http://arteriasyvenas.org/index/positivo\\_negativo\\_tic/](http://arteriasyvenas.org/index/positivo_negativo_tic/). Obtenido de Aspectos positivos y negativos de las TIC en educación a distancia: [http://arteriasyvenas.org/index/positivo\\_negativo\\_tic/](http://arteriasyvenas.org/index/positivo_negativo_tic/)
- Hernandez Hernandez, N., & Garnica Gonzalez, J. (julio Diciembre de 2015). *www.Redalyc.org*. Obtenido de Arbol de Problemas del Análisis al Diseño y Desarrollo de Productos: <http://www.redalyc.org/pdf/944/944443423006.pdf>
- Ishikawa, K. (17 de Abril de 2014). *Prezi.com*. (A. Mejia, Editor) Recuperado el 2018, de Arbol de problemas: <https://prezi.com/btib5611nbax/el-arbol-de-problemas/>
- Lau, L. (mayo de 2016). *blogspot.com.co*. Obtenido de Teoría del Conectivismo del Aprendizaje : <http://teoriadelconectivismo.blogspot.com.co/2016/06/definicion.html>
- Leal, D. (16 de Noviembre de 2008). *The Future of Online Learning: Ten Years On*. Obtenido de halfanhour.blogspot.com.co: [https://halfanhour.blogspot.com.co/2008/11/future-of-online-learning-ten-years-on\\_16.html](https://halfanhour.blogspot.com.co/2008/11/future-of-online-learning-ten-years-on_16.html)
- Lewin, K., & Salazar, M. C. (1991). *Investigación accion Participativa*. Argentina: Lumen Argentina.

- LEY 100 DE 1993. (23 de 12 de 1993). *LEY 100 DE 1993*. Bogotá, D.C: Diario Oficial 41.148 del 23 de Diciembre de 1993. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Lopez, A. (28 de Septiembre de 2012). *Una Alternativa para fortalecer la investivaicon del proceo de enseñanza y aprendizaje - Investigación Acción*. Obtenido de <http://cea.uprrp.edu>: [http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/investigacion\\_accion\\_cea.pdf](http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/investigacion_accion_cea.pdf)
- Malinowsky. (1922). La Observación Participante. En B. Peña, *Metodos Cientificos de observación en la educación* (pág. 142). Madrid, España: Vision Libros.
- MUSSUH, M. C., & Fuentes, E. (1 de Abril de 2013). *Slide Share*. Obtenido de Slide Share: <https://es.slideshare.net/cmassuh/arbol-de-problemas-8773390>
- Rincones Perez, L. (25 de Enero de 2014). <http://www.reddolac.org>. Obtenido de El conectivismo: teoría de aprendizaje propia de la sociedad de la información: <http://www.reddolac.org/profiles/blogs/el-conectivismo-teor-a-de-aprendizaje-propia-de-la-sociedad-de-la>
- Rugman R, H. R. (2005). *Negocios internacionales: Un enfoque de Administración estrategica*. Mexico: Mc. Graw Hill. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2259/131468.pdf?sequence=1>
- Sabino, C. (1992). El procesode investigación. En C. Sabino, *El proceso de la Investigación* (pág. 216). Caracas: Panapo.
- Siemens, (2004). Conectivismo: Una teoría del aprendizaje para la era digital. Empresa Activa. Recuperado de [http://www.comenius.cl/recursos/virtual/minsal\\_v2/Modulo\\_1/Recursos/Lectura/conectivismo\\_Siemens.pdf](http://www.comenius.cl/recursos/virtual/minsal_v2/Modulo_1/Recursos/Lectura/conectivismo_Siemens.pdf). (s.f.).*
- Siemens, G. (12 de Diciembre de 2004). [www.diegoleal.org](http://www.diegoleal.org). Obtenido de Contectivismo: Una teoria del aprendizaje para la era digital: [www.diegoleal.org/docs/2007/Siemens\(2004\)-Conectivismo.doc](http://www.diegoleal.org/docs/2007/Siemens(2004)-Conectivismo.doc)
- Siliceo Aguilar, A. (2002). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa.
- Visme. (s.f.). *visme*. Obtenido de visme: [https://www.visme.co/es/infografias-creativas/?vc=infographicsES&gclid=Cj0KQCQiAoY7VBRDtARIsAHWoO-KqrMdPO38LyguAiDyM2P1oS9IcP1jsI9xVTH-WkWa2P5\\_FzP8FRUIaAr\\_kEALw\\_wcB](https://www.visme.co/es/infografias-creativas/?vc=infographicsES&gclid=Cj0KQCQiAoY7VBRDtARIsAHWoO-KqrMdPO38LyguAiDyM2P1oS9IcP1jsI9xVTH-WkWa2P5_FzP8FRUIaAr_kEALw_wcB)
- Zaldivar, J. I. (31 de Octubre de 2011). *Stephen Downes y la teoría del conectivismo*. Obtenido de Pensamiento Pedagógico: [http://www.madrimasd.org/blogs/pensamiento\\_pedagogico\\_radical/2011/10/31/118163](http://www.madrimasd.org/blogs/pensamiento_pedagogico_radical/2011/10/31/118163)
- Zamora, J. (20 de 03 de 2013). *Las nuevas tecnologías y su impacto en la competitividad empresarial*. Obtenido de [www.iese.edu.es](http://www.iese.edu.es): <http://www.iese.edu/es/conoce-iese/prensa-noticias/noticias/2013/marzo/las-nuevas-tecnologias-y-su-impacto-en-la-competitividad-empresarial/>



## Anexo 2. Entrevista Directores y Jefe

<b>Auditoría Integral Cuentas Médicas</b>	<b>Entrevista a Directores y Jefe del Área de sistemas</b>	<b>Fecha</b>

**Objetivo de la Entrevista:**

Esta entrevista se realiza con el fin de analizar el nivel de conocimiento del grupo de sistemas en los procesos de negocio de la compañía.

<b>Preguntas de la Entrevista</b>	<b>Respuestas</b>	
	<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>
1. ¿Cree usted que su grupo de trabajo tiene el estudio necesario desempeñar las funciones del área?		
2. ¿ En qué aspectos considera que el grupo debe capacitarse?		
3. ¿Es para usted importante que los integrantes del área tengan buena relación? Ó Simplemente que cumplan con su labor diaria?		
4. ¿Ha tenido que explicar a los integrantes del grupo los procesos de negocio de la compañía?		
5. ¿Ha tenido que solucionar inconvenientes ocasionados por uno o varios integrantes del grupo, por falta de conocimiento en los procesos?		
6. ¿Considera que las áreas de la compañía a las cuales se les atienden las solicitudes están satisfechas con la respuesta dada por el área de sistemas?		

Preguntas de la Entrevista	Respuestas	
	Nombre:	Cargo:
7. ¿Considera que el plan canguro que se ha implementado en la compañía es suficiente para que el integrante desempeñe correctamente sus funciones?		
8. ¿Cuál es el tiempo prudente que usted considera, para que un integrante de su equipo de trabajo conozca los procesos de negocio de la compañía?		
9. ¿Si tuviera la oportunidad de reducir estos tiempos, cuál cree que sería el beneficio para el área?		
10. ¿Considera que el área de sistema cumple con los resultados esperados por la alta gerencia?		
10. ¿Con cuales capacitaciones considera que un integrante de su grupo, quedaría completamente informado de los procesos de negocio?		
11. ¿Cree que es importante las capacitaciones internas?		
12. ¿Cree que su grupo de trabajo tiene el conocimiento necesario para dar respuesta a las solicitudes de otras áreas?		

Agradecemos su colaboración

## Anexo 3. Entrevista a Integrantes del área de sistemas

<b>Auditoría Integral Cuentas Médicas</b>	<b>Entrevista a Integrantes del Área de sistemas</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Objetivo de la Entrevista:</b> Esta entrevista se realiza con el fin de analizar y evaluar, el conocimiento de los procesos de negocio de la empresa para poder realizar sus actividades diarias				
<b>Datos del entrevistado</b>				
Nombre			Cargo	
Edad	Formación Académica	<input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Profesional	<input type="radio"/> Técnico <input type="radio"/> Especializado	<input type="radio"/> Tecnólogo <input type="radio"/> Certificado
Certificado en			Profesión	

<b>Preguntas de la Entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Tiene claro el modelo de negocio de la empresa?	
2. ¿Tiene claro los lineamientos empresariales y líneas de negocio que se manejan en la empresa?	
3. ¿Qué metodología de trabajo tiene o aplica en su trabajo diario?	
4. ¿Qué tipo de documentación existe para realizar su trabajo?	

5. ¿Conoce o cuenta con herramientas de gestión?	
<b>Preguntas de la Entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
6. ¿Cómo aplica su experticia en el trabajo diario?	
7. ¿Considera que el plan canguro que se ha implementado en la compañía es suficiente para realizar su trabajo?	
8. ¿Qué tal es su relacionamiento y gestión con los usuarios internos de la empresa?	
9. ¿En qué le gustaría que lo capacitaran?	
10. ¿Cuál es su expectativa en su desarrollo profesional al interior de la empresa?	
11. ¿Cree usted que conoce más del negocio que sus compañeros de trabajo? O por el contrario ¿sus compañeros tienen más conocimiento que usted?	
11. ¿Cree que es importante las capacitaciones internas?	

12. ¿Cuenta con el conocimiento necesario para dar respuesta a las solicitudes de otras áreas?	
Gracias por sus respuestas	

## Anexo 4. Acta de reunión

Auditoría Integral Cuentas Médicas	Acta de Reunión	Fecha:	
		No. Acta	
<b>Tema:</b>			
<b>Lugar de la reunión:</b>			
<b>Temas Tratados:</b>			
1. _____	5. _____		
2. _____	6. _____		
3. _____	7. _____		
4. _____	8. _____		
<b>Compromisos:</b>			
No.	Compromiso	Responsable	Fecha
<b>Asistentes</b>			
	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____
4.	_____	_____	_____
5.	_____	_____	_____
<b>Desarrollo de Reunión</b>			

<b>Auditoría Integral Cuentas Médicas</b>	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>No. Acta</b>
-----		
-----		
-----		
-----		
-----		

## Anexo 5. Seguimiento

<b>Resultados de Seguimiento</b>							
<b>Itop</b>	<b>Fecha de Solicitud</b>	<b>Área que solicita</b>	<b>Tema</b>	<b>Descripción</b>	<b>Desarrollador asignado</b>	<b>Tiempo empleado</b>	<b>¿la solución a su requerimiento fue satisfactoria?</b>
	Ddmmaaaa hh:mm:ss				Nombre desarrollador	Días, horas, minutos, segundos	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No Observación:
	Ddmmaaaa hh:mm:ss				Nombre desarrollador	Días, horas, minutos, segundos	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No Observación:

## Anexo 6. Evaluación del OVA

<b>Evaluación OVA</b>	
<b>Coloque 1 si cumple y 0 si no cumple</b>	
<b>1. Calidad de contenido: El contenido del OVA está libre de error y se presenta sin prejuicios (cct)</b>	
El recurso presenta la información de forma objetiva, con una redacción equilibrada de ideas.	
La información enfatiza los puntos clave y las ideas más significativas, con un nivel adecuado de detalle	
Las diferencias culturales o relativas a grupos étnicos se representan de una manera equilibrada.	
El contenido no presenta errores u omisiones que pudieran confundir o equivocar la interpretación de los contenidos.	
Los enunciados del contenido se apoyan en evidencias o argumentos lógicos.	
<b>2. Correspondencia Con El Objetivo O Competencia (Co)</b>	
IDEAL. Se observa alineación en el diseño instruccional.	
Declaración de los objetivos y/o competencias	
Propuesta de autoevaluación pertinente que permite al usuario evidenciar su nivel de logro de la meta	
Actividades y contenidos que permiten alcanzar las metas declaradas.	
<b>3. Retroalimentación y Adaptación (ra)</b>	

Presenta opción de avanzar y retroceder	
Ofrece retroalimentación según las respuestas	
presenta botones de decisión	
Presenta opción de cerrar	
<b>4. MOTIVACIÓN (m)</b>	
El contenido del RED es relevante para los intereses y para las metas personales de los estudiantes.	
Asigne un punto por sentencia, el puntaje total es la suma de cada concepto.	
El recurso ofrece una representación de sus contenidos basada en la realidad; esto pudiera ser a través de multimedia, interactividad, humor, drama y/o retos a través de juegos que estimulan el interés del alumno.	
El tiempo de exposición de los contenidos favorece la atención del alumno al recurso.	
El alumno muestra mayor interés por la temática después de haber trabajado con el recurso.	
<b>5. DISEÑO Y PRESENTACIÓN (dp)</b>	
El estilo y diseño del RED permiten al usuario aprender eficientemente.	
Asigne un punto por sentencia, el puntaje total es la suma de cada concepto.	
La presentación del RED requiere de un mínimo de búsquedas visuales.	
Los gráficos y tablas son claros, concisos y sin errores.	
Las animaciones o vídeos incluyen narración. Los distintos párrafos están encabezados por títulos significativos.	
La escritura es clara, concisa y sin errores.	
El color, la música, y diseño son estéticos y no interfieren con los objetivos propuestos en el recurso.	
<b>6. INTERACCIÓN Y USABILIDAD (iu)</b>	
La interfaz cuenta con un diseño implícito que informa a los usuarios cómo interactuar con él.	
Asigne un punto por sentencia, el puntaje total es la suma de cada concepto.	
Presenta instrucciones La navegación es sencilla, mínimo número de clics y de efectos distractores.	
Comportamiento de interfaz consistente y predecible.	
Si cuenta con enlaces, todos llevan a la sección correspondiente.	

7. ACCESIBILIDAD (a)	
El OVA puede ser accedido por todo usuario	
El diseño de los controles y formatos de presentación en el RED permite ser utilizado por usuarios con capacidades sensoriales y motoras distintas.	
El OVA se puede acceder a través de diferentes medios electrónicos, incluidos los recursos auxiliares y portátiles.	
El recurso se puede acceder a través de dispositivos móviles facilitando su acceso con flexibilidad desde cualquier lugar.	
8. REUSABILIDAD (r)	
El OVA puede ser reutilizado por distintos cursos y/o contextos.	
Presenta expresamente el licenciamiento de USO	
El OVA puede ser relacionado a través de su dirección de enlace.	
9.CUMPLIMIENTO DE NORMAS (cn)	
Título	
Área del conocimiento	
Autor	
Institución productora	
Licenciamiento (derechos de autor)	
Palabras Clave	
Idioma	
Tipo de recurso (objeto de aprendizaje, curso, simulador)	
Formato Se refiere al medio utilizado para la presentación del recurso educativo. (pdf, mp3, mp4, swf)	
Fecha de creación	
Audiencia a quien va dirigido	
10.INTERACCIÓN USABILIDAD (iu)	
La interfaz cuenta con un diseño implícito que informa a los usuarios cómo interactuar con él.	
Asigne un punto por sentencia, el puntaje total es la suma de cada concepto.	
Presenta instrucciones	
La navegación es sencilla, mínimo número de clics y de efectos distractores.	

\_\_\_\_\_  
 Muchas Gracias