|  |  |
| --- | --- |
| **Astra** | Fecha: 18/05/2020 |
| Revisión: 1.0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.0 | Gonzalo Alonso Escudero Perla | 18/05/2020 |

### **Preguntas principales y complementos para entrevistas**

A continuación, se presentan las preguntas para los segmentos objetivos planteados:

**Administrador:**

#### **Preguntas principales:**

- ¿Nos podría explicar cómo funciona el proceso de mantenimiento?

- ¿Se ha presentado problemas de contratiempo?

- ¿Por qué se presentan los problemas de contratiempos en el proceso de mantenimiento?

- ¿Las clínicas y/o hospitales ofrecen las fechas exactas para cuando se debería hacer el mantenimiento?

- ¿Se reconoce necesidad dentro del proceso de mantenimiento? Si es si, ¿Cuál sería?

- ¿Agilizaría el proceso de mantenimiento si la clínica o los administradores saben dónde se encuentra el ingeniero en tiempo real?

**Preguntas complementarias:**

- ¿Se tiene una fecha límite de hasta cuándo se puede entregar el reporte?

- ¿Si se supera el plazo establecido se da una sanción?

- ¿Eso genera distintos problemas?

- ¿La fecha límite depende del contrato hecho con la clínica y/o hospital?

- ¿Cuándo se realiza el mantenimiento la entidad pide como requisito que el ingeniero cumpla ciertos estándares?

- ¿Qué se podría implementar para la disminución de la probabilidad con la que ocurren los contratiempos?

**Ingeniero:**

#### **Preguntas principales:**

#### - ¿Nos podría explicar cómo funciona el proceso de mantenimiento?

#### - ¿Se ha presentado problemas de contratiempo?

#### - ¿Cuáles cree que son los motivos por los que suelen surgir estos contratiempos?

#### - ¿En el momento en que usted como ingeniero llega al hospital, cuanto tiempo de espera tiene hasta que el área que solicito el servicio le indiquen que ya puede ingresar?

#### - ¿Finalizado el servicio de mantenimiento, quien es el encargado de verificar su labor?

#### - ¿Cómo notifica usted al hospital si es que se presentan un contratiempo que le impida asistir?

#### **Preguntas complementarias:**

#### - ¿Cuánto tiempo se demora en realizar dicha verificación?

#### - ¿Si se supera el plazo establecido se da una sanción?

#### - ¿Eso genera distintos problemas?

**Encargados del área del hospital que solicita el servicio:**

**Preguntas principales:**

- ¿Nos podría explicar cómo es el proceso que realiza el ingeniero al efectuar el mantenimiento al equipo?

- ¿Se tuvo malas experiencias durante el proceso en el que el ingeniero realizo el servicio a un equipo médico?

- ¿Se han presentado percances en el cual el ingeniero no haya llegado a su debido tiempo?

- ¿Cuándo el ingeniero finaliza el servicio quien es el encargado de firmar o verificar el correcto trabajo de este?

- ¿Agilizaría el proceso de mantenimiento si el área del hospital que solicito el servicio o los administradores saben dónde se encuentra el ingeniero en tiempo real?

**Preguntas complementarias:**

- ¿Nos puede explicar en el proceso en el que el área del hospital realiza para poder solicitar la instalación de un equipo y cuantos días toma?

#### - ¿Si se supera el plazo establecido se da una sanción?

#### - ¿Eso genera distintos problemas?

#### **Video-recorded Needfinding Interviews**

#### [Erika Cáceres – Administradora del área de mantenimiento](https://www.youtube.com/watch?v=JFGOL-D5tdY&feature=youtu.be)

#### [Rosario Ortiz – Administradora](https://www.youtube.com/watch?v=FVcOg1gEX8A)

#### [Oscar Molina – Ingeniero del área de servicios de mantenimiento](https://www.youtube.com/watch?v=wqgHtht23nk&feature=youtu.be)

#### [Srt. Mayte García – Administradora del área de tomografía del hospital Cayetano Heredia](https://www.youtube.com/watch?v=fzUEYmnsIns&t=9s)

#### [Srt. Lizbeth Cabrera - Tecnóloga del área de tomografía del hospital Cayetano Heredia](https://www.youtube.com/watch?v=9bT_rUIKoqg)