



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

**ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE UN SISTEMA QUE PERMITA AGENDAR
LAS CITAS MÉDICAS EN EL “HOSPITAL DE DÍA DE LA MUJER Y EL NIÑO”**

ESTUDIANTE:

LISSETTE CAROLINA MIRANDA ARRIAGA

TUTOR:

ING.RAUL RAMOS MOROCHO

AÑO 2022

INDICE

RESUMEN	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	7
MARCO CONCEPTUAL	8
Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y su impacto en el mundo moderno	8
Sistema de información.....	8
Tipos de Un Sistema de Información.....	9
Administración Hospitalaria	10
Software para Agendar Citas	12
Software Setmore.....	12
Ventajas	13
Desventajas	13
Estudio de factibilidad	13
Estudio Técnico	14
Estudio administrativo	15
Factibilidad técnica	15
Factibilidad Económica	15
MARCO METODOLÓGICO.....	17
MÉTODO DESCRIPTIVO	18
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.	18
Encuesta (Cuestionario de encuesta)	18
RESULTADOS	19
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES.....	27
Bibliografía	28
ANEXO	30
Encuestas	31

RESUMEN

El hospital del día “Clínica de la mujer y el niño” ubicado en la ciudad de Babahoyo no cuenta con un sistema para el agendamiento de citas médicas que les facilite a los encargados de realizar dicha manipulación de datos, hacerlo de una manera rápida y efectiva en cada uno de los pacientes que se hacen atender en las diferentes especialidades que día a día acuden en la antes mencionada unidad de salud. El mismo proceso que en la actualidad se lo lleva realizando de manera manual. La misma problemática que nos corrobora para proponer, **EL ANALIZAR LA FACTIBILIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA AGENDAR CITAS MEDICA DE DICHA CASA DE SALUD.** Que Garantice y facilite el agendar las citas médicas implementando equipos tecnológicos con los que se cuentan en la actualidad; Tablet, Smartphone y Computadoras.

La finalidad de este proyecto fue describir la factibilidad del sistema Setmore la cual permitirá realizar los diferentes procedimientos que se llevan a cabo a la hora de solicitar una cita médica en la unidad de salud, en la cual será de mucha utilidad para así poder garantizar una mejor atención a sus distinguidos paciente. En donde la propietaria de la clínica, médicos y personal administrativo, podrán realizar dicha acción para así brindar al paciente una atención digna y de calidad a la hora de su cita médica.

PALABRAS CLAVES: Clínica, Fiabilidad, Equipo de cómputo, Citas médicas, Setmore.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital Del Dia De La Mujer Y El Niño es una clínica privada, que está ubicada en la ciudad de Babahoyo. La misma que ya desde hace 25 años ha venido ofreciendo atención en algunas especialidades tales como; Obstetricia, ginecología, traumatología, medicina general, pediatría y muchas otras especialidades por ende al momento, que un paciente asiste a la unidad de salud requiriendo atención médica, tiene que esperar mucho para ser atendido, recordando que aún nos encontramos en pandemia por el Covid-19 en la cual debemos de evitar aglomeración de pacientes.

En la actualidad el hospital del día “CLINICA DE LA MUJER Y EL NIÑO” encontramos muchas falencias al instante de registrar o coordinar horarios para una cita médica ya que todo ese proceso se lo realiza de manera manual la cual genera molestia ante los pacientes.

Enfatizando, que el tiempo que debe esperar un paciente es alrededor de 1 o 2 horas, y el tiempo aun se puede extender, dependiendo en la consulta que se hará atender y la cantidad de pacientes que están en espera en la misma especialidad, algo que a la unidad de salud le disminuye la credibilidad y al pasar de los años podría influenciar de un modo significativo en cuanto a lo financiero y a su vez provocaría la disminución de pacientes.

JUSTIFICACIÓN

Hasta el presente año el Hospital del día “CLINICA DE LA MUJER Y EL NIÑO” está mejorando de una manera muy significativa en cuanto a infraestructura y a su vez ahora se pretende actualizarla de manera tecnológica, y antes la problemática planteada se dio a conocer que los pacientes tienen una mala imagen de la clínica, lo que perjudica el negocio y que los pacientes no vengan. por tal motivo, nace la propuesta de este caso de estudio “ANALIZAR LA FACTIBILIDAD DE UN SISTEMA QUE PERMITA AGENDAR CITA MEDICAS” La cual se concretó gracias a los resultados obtenidos por medio de la encuesta que se realizó en la unidad de salud.

Se propone un mejor mecanismo para agendar cita medicas para evitar el cruce de horarios de pacientes y por ende la aglomeración en la sala de espera y de esta manera los usuarios se llevarán una buena imagen a la empresa y logrando la recomendación de la misma al sentirse bien atendidos y así hallan más consultas médicas y que esto genere mejores ingresos financiero a la empresa.

Cabe destacar que los métodos de agendamiento en los diferentes centros de salud a nivel provincial o a nivel de la ciudad que corresponde Babahoyo constituye en el agendamiento físico o mediante formularios que se deben realizar de manera presencial en los propios centros, varios de ellos incluyen servicio de call center, médicas y de esta manera brindar comodidad y facilidad para trabajar a su personal encargado del registro y producir mejoras a los efectos en la toma de decisiones.

Gracias a ello su servicio es mejorable.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la factibilidad de un sistema que permita agendar citas médicas de una manera rápida y eficiente en el Hospital

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Examinar la situación del proceso actual de reservación de las citas médicas.
- Revisar los requerimientos del sistema del personal administrativo encargado del manejo de las citas.
- Valoración de los recursos que posee la clínica actualmente para la óptima implementación del sistema

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio de caso que se realizó en la unidad de salud Hospital de Dia Clínica De la Mujer y el Niño se tomó en cuenta. **La línea de investigación** que se está considerando para el desarrollo correspondiente del presente estudio como lo es; **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN** la misma que se consideró al momento de dar la propuesta para el proyecto y junto a su **SUB LÍNEA** correspondiente a **REDES Y TECNOLOGÍAS INTELIGENTES DE SOFTWARE Y HARDWARE** se realizó la investigación del estudio de caso antes las necesidades las mismas.

Esta investigación ofrece dar mejoras a la unidad de salud, y de esta manera generar un fácil y mejor rendimiento a los encargados de agendar las citas médicas y ofrecer mejor calidad de servicio para la toma de buenas decisiones a los pacientes y por ende a cada uno del especialista porque lograrán atender a más usuarios y así cada beneficiario se sentirán bien atendido y esto les permitirá el crecimiento empresarial.

MARCO CONCEPTUAL

Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y su impacto en el mundo moderno

En los últimos años, los avances tecnológicos han permitido facilitar los sistemas en que realizamos la gran mayoría de procesos que hacen mover al mundo. Estos avances han abierto camino para que las TIC influyan de una manera importante en los sectores laboral, de aprendizaje, investigativo e informativo, permitiéndoles evolucionar y generar mejores resultados donde sean aplicadas.

Sistema de información

Para (Raffino M. E., 2020): “Se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que

tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente”.

“Es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, conformados por un bloque de entrada, uno de proceso y uno de salida, que cuenta con una línea retroalimentación; todo ello operando dentro de un determinado entorno”

Los sistemas de información en la práctica clínica implican reunir, sintetizar y actuar en base a la información adquirida que se tiene origen del paciente.

De esta manera, la información puede ser usadas para la toma de decisiones estratégica, asegurando que la unidad de salud esté funcionando con el máximo de eficiencia. Para los cuales se imparten cuatro actividades básicas;

1. **Entrada:** Involucrara la captación y acopio de los datos que son registrados al sistema para ser procesados.
2. **Proceso;** Serán los datos que se transformarán para convertirse en una información precisa y clara para la toma de decisiones.
3. **Almacenamiento;** la más importante es que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.
4. **La salida;** Sera la información ya procesada en su estado final, resultado de la actividad transformada o sencillamente datos de entrada al exterior.

Tipos de Un Sistema de Información

Sistemas de Información de Gestión

Los sistemas de información de gestión (MIS por sus siglas en inglés) son un tipo de sistemas de información que recopilan y procesan información de diferentes fuentes para ayudar en la toma de decisiones en lo referente a la gestión de la organización.

Y son utilizados para la gestión de los datos recogidos por el TPS para proporcionar la información que toman los datos internos del sistema y los resumen en formatos útiles como informes de gestión para utilizarlos como apoyo a las actividades de gestión y la toma de decisiones. (KYOCERA Document Solutions, 2021)

Administración Hospitalaria

La administración hospitalaria debe incluir procesos operativos transparentes, que faciliten y optimicen la asistencia. Algunas prácticas auxilian en el alcance de una organización sustentable, disminuyendo problemas y mejorando el funcionamiento de la institución. La tecnología en la salud también es fundamental en la búsqueda de mejoras gerenciales en los hospitales así como también otros problemas que puedan ser solucionados con facilidad. Además, permiten conocer los costos y saber cuáles especialidades y convenios traen una mejor rentabilidad para la institución (Falloy, 2018).

Estrategias para un buen éxito de la gestión hospitalaria.

Planificación estratégica

Plantearse objetivos estratégicos y desarrollar planes con acciones concretas que permitan llegar a ellos, es una de las funciones básicas de la gestión.

Saber a dónde se quiere llegar, no obstante, el camino que ya se ha recorrido, distingue a las organizaciones exitosas de aquellas que quedan en el camino.

Los objetivos y las acciones deben ser periódicamente revisados y modificados, si es el caso. Una organización no debe tener miedo nunca al cambio.

Atención centrada en el paciente

Se trata de satisfacer las necesidades de los pacientes y del mercado, aunque para llegar a ese punto, antes debemos conocer cuáles son esas necesidades.

Hay que abrir canales de comunicación para recoger las opiniones de los pacientes y permitirles valorar su experiencia.

Esa es una información invaluable que podrá ser tomada en cuenta en la planificación estratégica y en los cambios más concretos del día a día.

Medición y análisis del desempeño

Todo debe ser medido y analizado en contexto. El conocimiento de la propia organización es uno de los recursos más valiosos de todo entorno hospitalario.

La labor de medir y valorar la información recogida implica una clara definición de lo que va a ser medido, disponer de herramientas de recolección de información, recoger datos de varias fuentes y quizás el reto mayor: utilizar esa información para generar cambios positivos al interior de la organización.

Atención al personal

Saber elegir al personal adecuado, motivarlo, hacerlo partícipe de la misión y visión de la institución, sacar su máximo potencial y su mejor desempeño son algunos de los grandes retos de la gestión hospitalaria.

Mejoras continuas como camino a la calidad

De cierta manera, este factor ya va implícito en la mayoría de los que hemos mencionado, pero por su importancia merece que le resaltemos.

Las organizaciones estáticas terminan siendo superadas por otras más dinámicas capaces de adaptarse a los nuevos tiempos.

La gestión hospitalaria implica optimizar continuamente lo que ya existe e incorporar cambios que lleven a niveles superiores de calidad.

Evaluar es clave, como también lo es observar a la competencia y vigilar el mercado en busca de innovaciones que puedan llevarnos a dar el próximo gran salto.

Software para Agendar Citas

Los productos de software para agendar citas agilizan el proceso de programación de clientes, pacientes y reuniones. Este tipo de software fomenta la eficiencia al eliminar las reservas dobles y automatizan procesos. También permite a los empleados tener acceso en tiempo real a los calendarios de sus colegas, hacer cambios en el sistema directamente desde la interfaz de programación y ofrecer a los clientes las opciones de citas más adecuadas. El software para agendar citas suele incluir herramientas de recordatorio que ayudan a garantizar la asistencia a las reuniones y citas programadas. El software para agendar citas guarda relación con el software para planificación de personal, los programas de citas médicas y el sistema de reservas.

Software Setmore

Setmore es una plataforma de reserva de citas gratuita adecuada para una variedad de industrias y tamaños de empresas. Gracias a sus herramientas permite simplificar la conexión con más clientes con una página de reserva en línea gratuita. Además, ofrece el registro de disponibilidades y servicios en línea y aceptar citas 24/7. La simplicidad de su interfaz gráfica ayuda a Mantener informados a los clientes con recordatorios de citas automatizados y recibir actualizaciones en tiempo real en su computadora de escritorio, tableta, dispositivo iOS y Android.

Su disponibilidad con plataformas de videoconferencias permite utilizar los servicios virtuales agregando reuniones de video a sus citas con la integración de Teleport. video, lo que le permite reunirse con clientes en todo el mundo.

Ventajas

Fácil acceso.

Interfaz Gráfica de usuario amigable.

Compatibilidad con plataformas de videoconferencias

Simplicidad en el agendamiento de citas y aviso previo a la cita.

Desventajas

No permite muchas interacciones de pago o de información tales como tarjetas de concesión, opciones de membresía, descuentos, historias clínicas externas, etc.

No cuenta con la opción para que los clientes puedan obtener una tarjeta de regalo para referir a otros clientes.

Dificultad para realizar cancelaciones de citas cuando el cliente desea cambiar o cancelar alguna cita agendada

Estudio de factibilidad

La factibilidad de un proyecto es el estudio de los diferentes elementos de un proyecto para determinar si tiene potencial para el éxito. Antes de que comience un proyecto, una empresa puede evaluar la viabilidad del proyecto para identificar obstáculos, desarrollar estrategias para superarlos y, en última instancia, atraer inversores. Los gerentes consideran sus recursos disponibles y sus necesidades financieras al determinar la viabilidad de un proyecto. La factibilidad de un proyecto queda clara cuando una empresa planea lanzar un

nuevo producto, expandir su ubicación o realizar actividades que impactan el negocio y sus servicios.

Estudio Técnico

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, ya que es en este donde se estudia la localización y tamaño óptimo de las instalaciones; ilustrando así todos los factores influyentes para el mejor desarrollo del proyecto, entre los cuales se cuentan los agentes que influyen en la compra de maquinaria y equipo, así como la calendarización de la adquisición de estas, los diferentes métodos para determinar el tamaño de la planta, los métodos para su localización, y los métodos de distribución y, finalmente, también se examinan los procesos de producción que pueden operar para el proyecto de inversión.

El estudio técnico se enfoca principalmente en:

LOCALIZACIÓN ÓPTIMA: Determinar la ubicación geográfica más óptima para el negocio.

TAMAÑO DEL PROYECTO: Determinar la capacidad máxima de producción del negocio.

INGENIERÍA DEL PROYECTO: Determinar los procesos que se requieren para generar el producto o servicio.

LAYOUT: Realizar la distribución física de la empresa.

REQUERIMIENTO DE RECURSOS: Establecer los requerimientos de recursos que se necesitan en el negocio para su operar.

Estudio administrativo

Se refiere a la estructura organizativa que se hará responsable del proyecto tanto en la fase de ejecución como en la de operación. Para la fase de ejecución se hace necesario diseñar una estructura organizativa dentro de la empresa que le permita administrar el proceso de contratación, compras, adquisiciones, etc.

Factibilidad técnica

La primera etapa de la viabilidad técnica, implica el desarrollo de un modelo de trabajo del producto o servicio. No es necesario que los materiales y componentes iniciales del modelo de trabajo representen los que realmente se utilizarán en el producto o servicio terminado. El propósito del modelo de trabajo es demostrar, a su propia satisfacción, que el producto o servicio es funcional y producible. También proporciona una forma visual de compartir su concepto con otros.

El concepto de un modelo de trabajo mecánico es más fácil de captar y comprender que el software, el comercio electrónico o los productos relacionados con servicios. Los modelos de comercio electrónico requieren la verificación de la capacidad de integrar las computadoras, los servidores, el software y la programación necesarios para respaldar el concepto operativo. Los servicios, presentados como un conjunto de actividades de valor agregado, deben proporcionar beneficios observables.

Factibilidad Económica

Una vez finalizados los estudios de viabilidad técnica y de mercado, se determina la viabilidad económica. El primer objetivo de este esfuerzo es modelar financieramente la oportunidad de negocio y realizar un análisis de punto de equilibrio. En otras palabras, según el costo de los bienes vendidos, los costos de capital, la gestión y la administración, cuántos

ingresos generados a partir de las unidades vendidas se necesitan para alcanzar el punto de equilibrio y durante qué período de tiempo.

Una vez que se desarrolla un análisis de punto de equilibrio, los empresarios pueden desarrollar proyecciones financieras realistas para los mejores y peores escenarios. Estos escenarios serán esenciales para la planificación estratégica, el desarrollo de hitos y el análisis de evaluación de riesgos. El objetivo simple es determinar qué nivel de ingresos se necesita para satisfacer el retorno de la inversión exigido por el fundador y/o los inversores.

MARCO METODOLÓGICO

En la investigación se trabajó mediante el uso del método deductivo y descriptivo la cual nos ayudó a orientarnos de lo general a lo específico ósea a tener un enunciado general de lo que se formuló desde un punto como problema hasta la solución propuesta, y gracias al método descriptivo se investigó situaciones en concreto como lo es, el análisis de un sistema de información que permita a los administradores de la unidad de salud mejorar el mismo proceso que se realizaba en tiempos anteriores de manera manual esto nos dio la capacidad de analizar un sistema que pudo empatizar con el objetivo que se propuso desde el comienzo.

En este capítulo se abordará todos los métodos y técnicas de investigación que se suscitaron para recolectar toda la debida información En El Hospital del Dia “Clínica De La Mujer Y El Niño” de la ciudad de Babahoyo al momento de solicitar un agendamiento de cita. Y posterior a eso se detalla las herramientas que usamos para el **ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN** que nos permitió dar los resultados requeridos.

MÉTODO DEDUCTIVO

Considero el método deductivo como una de las metodologías aplicadas en mi caso de estudio, ya que como el propio concepto del mismo dice así:

"Se trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos."

Considerando este concepto, y de acuerdo con la aplicación del tema, veo del método deductivo una oportunidad al análisis de información por la cual recurrir desde un análisis general y global de las diferentes estrategias de softwares.

Los tipos de software, tipos de análisis, tipos de bases de datos implementadas, tipos de información manejada, tipos de tareas realizadas por el software, entre otras.

Para con esto proyectar e indagar sobre la factibilidad de un sistema informático que permita agendar las citas médicas en el “hospital de día de la mujer y el niño”

MÉTODO DESCRIPTIVO

El otro método que emplearía para el análisis de la investigación del estudio de caso sería el siguiente, método descriptivo, que según su conceptualización dice así:

“Se refiere a aquella orientación que se centra en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio.”

Porque considero del método descriptivo una oportunidad y metodología para aplicarse en un estudio de caso, principalmente por la determinación de realizar preguntas concretas enfocadas hacia un punto en específico, cómo lo es resolver una problemática evidente en el tema.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.

Encuesta (Cuestionario de encuesta)

Esta herramienta se usó mediante dialogo entre la directora, doctores, personal administrativo y pacientes los mismos que permitieron obtener datos que fueron de vital importancia para el análisis de la factibilidad del sistema de información. En la misma se llevó a cabo haciendo uso del procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva el mismo que facilito recopilar datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recogió la información.

RESULTADOS

Después de analizar varios sistemas para el correcto agendamiento se logró analizar, la factibilidad de usar el software **SET MORE** en la unidad de salud, ya que el Hospital cuenta con los equipos tecnológicos necesarios tales como “computadora y teléfono móvil”, Un lugar cómodo para la utilización del equipo y los recursos financieros para la realización del mismo. Por lo cual nos dio como resultado que es viable para la unidad de salud porque cumple las expectativas antes los requerimientos del personal administrativo encargado del manejo de las citas.

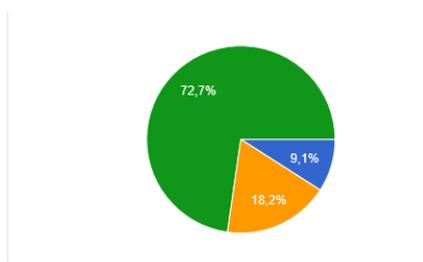
Se consideró la simplicidad de la interfaz gráfica del usuario para que sea amigable con el paciente y solicite la información necesaria para poder agendar correctamente las citas.

Como resultado final de la ejecución de este proyecto, se espera lograr impactar a la propietaria, administradores y al paciente con “El Análisis de Factibilidad para el uso del sistema de información para la correcta cita médica del hospital de día “CLINICA DE LA MUJER Y EL NIÑO” de la ciudad de Babahoyo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

PREGUNTA 1:

- 1) **¿Considera usted que las personas que realizan el agendamiento realizan este proceso de forma adecuada?**



Análisis

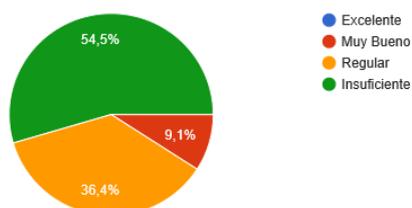
Como podemos observar mediante la encuesta realizada el **72,7%** de pacientes no está conforme con la administración encargada de realizar dicho proceso mientras el 9.1% ese siente bien o esta conforme.

PREGUNTA 2:

- 2) **¿Cómo considera el método de agendamiento de citas médicas dentro de la unidad de salud? siendo Excelente la nota más alta, insuficiente la más baja.**

¿Cómo considera el método de agendamiento de citas médicas dentro de la unidad de salud. siendo Excelente la nota más alta, insuficiente la más baja

11 respuestas



Análisis: Podemos observar mediante la encuesta aplicada que el **54%** que los pacientes muestran un descontento con el mecanismo que utilizan para realizar el agendamiento de citas medica por lo que esto ocasiona la disminución de pacientes en la unidad de salud y por ende un déficit financiero en la empresa.

considera el método actual como un proceso inconsistente, mientras que solo el 9.1% lo considera muy bueno.

PREGUNTA 3:

3) ¿Qué tiempo le toma a usted el poder agendar una cita médica en el Hospital?

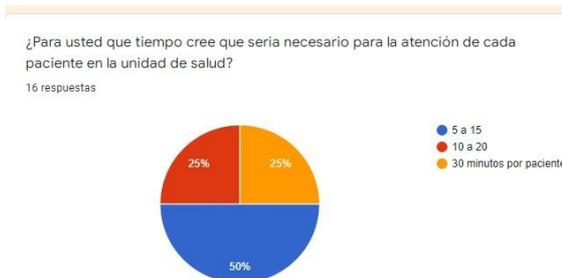


Análisis.

Como muestra la gráfica se puede ver que el proceso para agendar cita se lo hace de manera instantánea dando un resultado de 54.5% mientras que el 18% le toma de 1 a 3 minutos y el 27.3% le toma de 5 a 10 minutos en hacerlo.

PREGUNTA 4:

4) ¿Para usted que tiempo cree que sería necesario para la atención de cada paciente en la unidad de salud?



Como podemos observar en la grafica el 50% cree que se sería necesario tan solo un lapso de 5 a 15 minutos mientras el 25 % pide que sea de 10 a 20 minutos y el otro 25% solicita que sería necesario 30 en la atencion de cada paciente.

PREGUNTA 5:

5) ¿le parece agradable el tiempo que tiene que esperar para poder registrar una cita médica?



En la encuesta realizada se dio a conocer que el 87.5% no está contento con la espera que con lleva el generar una cita medica mientras el 5.9 % no le molesta esperar por agendar una cita medicas y el 6.6 refleja que tal vez le agrade esperar o tal vez no le agrade esperar.

PREGUNTA 6:

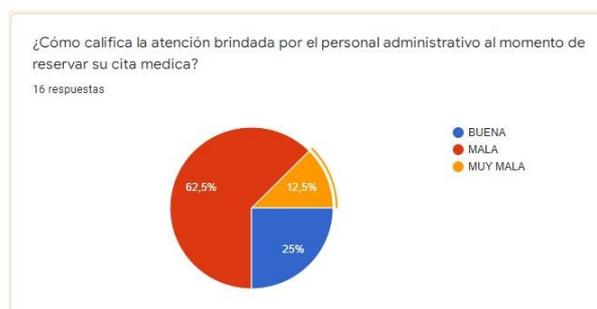
6) ¿Con que frecuencia visita usted la unidad de salud?



El 62% de los usuarios asisten de manera frecuente a la unidad de salud teniendo el 12% de usuario que siempre están ahí y un 23% que no ha visitado la unidad de salud.

PREGUNTA 7:

7) ¿Cómo califica la atención brindada por el personal administrativo al momento de reservar su cita médica?



En los resultados obtuvimos que el 62% no le parece bien la atención que recibe al momento de generar una cita mientras el 25% está conforme con la atención que se brinda y tan solo el 12% le parece muy buena la atención.

PREGUNTA 8:

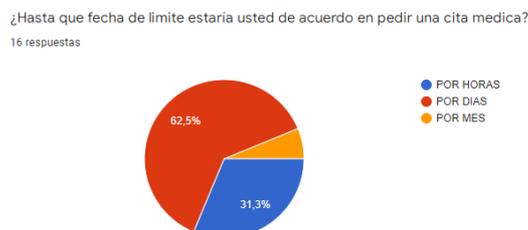
8) ¿Se siente satisfecho con el tiempo que los médicos le dedican a cada paciente al momento de ser atendido?



En esta pregunta 75% de los pacientes afirman que no se sienten bien con el tiempo que cada medico le brinda a cada paciente a la hora de ser atendidos mientras el 12% afirma que esta conforme con el tiempo y el otro 12% restante no le presta asusto en el tiempo en que se demore atender al paciente.

PREGUNTA 9:

9) ¿Hasta qué fecha de limite estaría usted de acuerdo en pedir una cita médica?

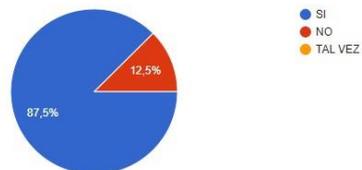


El 62.5 % de los pacientes estan de acuerdo con que las citas se puedan entender con un periodo de dias no mas, mientras el 31% quisiera poder sacar una cita en el tiempo de horas y tan solo un porcentaje de 6 % de pasiente solicita que se den citas con meses de espera.

PREGUNTA 10:

10) ¿Le parece bien la idea de implementar un software para mejorar el sistema de agendar citas médicas?

¿Le parece bien la idea de implementar un software para mejorar el sistema de agendar citas medicas?
16 respuestas



El 87% de los encuestados esta de acuerdo con la sugerencia de un software parav agendar citas medicas y el 12% no quisiera este mecanismo para agendar citas.

CONCLUSIONES

La presente investigación se concluye que a través de la observación de la problemática que ha venido teniendo el hospital del día “Clínica De La Mujer Y El Niño” hace ya muchos años atrás a la hora de brindar un servicio de agendamiento de citas a sus pacientes, que las necesidades de esta unidad de salud se ajustan a las características que ofrece el sistema de agendamiento analizado, por lo tanto, es factible usarlo para su uso diario.

Ya que el sistema va dirigido al personal administrativo de dicha clínica del cantón Babahoyo, con el propósito de facilitar la automatización de los procesos para brindar una mejor atención para el paciente al momento de solicitar la cita médica.

Así lograr proyectar una buena imagen de la unidad de salud, de modo que esto les permita trabajar de forma eficiente y efectiva con el agendamiento de citas de cada uno de sus pacientes y de esta manera lograr que los pacientes se sientan conforme al momento de acudir por una cita y de la misma manera sentirse cómodo al momento de recibir su cita médica con la especialidad requerida.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar un respectivo estudio del software Setmore para tener un amplio conocimiento y así obtener un amplio conocimiento y lograr un gran impacto uso al momento de su uso ante el usuario.
- El sistema debe ser administrado con responsabilidad debido a la necesidad de organizar, con orden y sin cruces de horarios, las citas de los pacientes.
- Pese a que el sistema cuenta con elevados estándares de estabilidad, los individuos que tengan ingreso al lugar como administradores deberán ser bastante prudentes al respecto.
- El sistema debería ser usado como apoyo del doctor para la asignación de citas médicas y sincronizarlo con las citas que se realicen por teléfono o presencialmente.
- Los doctores tienen que aprovechar la herramienta para ordenar horarios y tiempos para la atención de pacientes, esto les facilitaría el trabajo a ellos y les ahorraría tiempo a sus pacientes.

Bibliografía

El estudio organizacional-administrativo-legal «. (s/f). Edu.ar. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de <https://feptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-2/estudios-de-prefactibilidad/el-estudio-organizacional-administrativo-legal/>

Estudio de factibilidad. (2020, julio 3). Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/estudio-de-factibilidad.html>

Euroinnova Business School. (2021, noviembre 29). *¿Qué es un estudio técnico de una empresa?* Euroinnova Business School.

<https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-estudio-tecnico-de-una-empresa>

Investigación de campo. (2020, diciembre 10). Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>

Investigación mixta. Qué es y tipos que existen. (2021, abril 14). QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

kiwi. (2021, diciembre 24). *Para que se utilizan los navegadores de internet*.

RidersBoutique. <https://ridersboutique.es/general/para-que-se-utilizan-los-navegadores-de-internet/>

Pérez, M. (2014, octubre 19). *Metodología*. Concepto de - Definición de;

ConceptoDefinicion.de. <https://conceptodefinicion.de/metodologia/>

¿Qué es un estudio de mercado? (s/f). Questionpro.com. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.questionpro.com/es/estudio-de-mercado.html>

Qué son las TICs, sus ventajas y ejemplos para incorporar en tu negocio. (s/f). DocuSign. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.docusign.mx/blog/TICs>

Setmore. (s/f). Capterra. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.capterra.ec/software/122035/setmore>

SetMore. (s/f). appvizer.es; Appvizer. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.appvizer.es/colaboracion/gestion-citas-online/setmore>

Software para agendar citas. (s/f). Capterra. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.capterra.ec/directory/30757/appointment-scheduling/software>

Tipos de investigación. (2020, diciembre 5). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>

ANEXO

HOSPITAL DEL DIA DE LA MUJER Y EL NIÑO



Babahoyo 23 de marzo del 2022

Lcda. Eduardo Galces Guizaro, MAE
DECANO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

De mis consideraciones:

En respuesta del oficio entregado con fecha del 14 de marzo, Yo la Dra. Mercedes Del Socorro Villacrés Barahona como directora de la unidad de salud **AUTORIZO** a la señorita **LISSETTE CAROLINA MIRANDA ARRIAGA** con cedula **1207477199** a realizar la respectiva investigación para su proceso de titulación para obtención de su grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERA EN SISTEMA DE INFORMACION** el mismo que se está desarrollando con el tema de **ANALISIS DE FACTIBILIDAD DE UN SISTEMA QUE PERMITA AGENDAR LAS CITAS MEDICAS.**

Me despidió no sin antes desearle muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente

 **HOSPITAL DEL DIA
De la Mujer y el Niño**
Ruc. 1201400924001
REPRESENTANTE LEGAL

Dra. Mercedes Villacrés Barahona
Directora Del Hospital Del Día De La Mujer Y El Niño

RUC: 1201400924001
DIR: Ricaurte 213 y 10 de agosto.
TELF: 2731-817
CORREO: mercedevillacra356@gmail.com

LOS RIOS - BABAHOYO

Encuestas

1) **¿Considera usted que las personas que realizan el agendamiento realizan este proceso de forma adecuada?**

Si

No

Tal vez

2) **¿Cómo considera el método de agendamiento de citas médicas dentro de la unidad de salud? siendo Excelente la nota más alta, insuficiente la más baja.**

Excelente

Muy bueno

Regular

Insuficiente

3) **¿Qué tiempo le toma a usted el poder agendar una cita médica en el Hospital?**

Instante

De 1 a 3 minutos

De 5 a 10 minutos

4) **¿Para usted que tiempo cree que sería necesario para la atención de cada paciente en la unidad de salud?**

5 a 15

10 a 20

30 minutos por pacientes

5) ¿le parece agradable el tiempo que tiene que esperar para poder registrar una cita médica?

Si

No

Tal vez

6) ¿Con que frecuencia visita usted la unidad de salud?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

NUNCA

7) ¿Cómo califica la atención brindada por el personal administrativo al momento de reservar su cita médica?

BUENA

MALA

MUY MALA

8) ¿Se siente satisfecho con el tiempo que los médicos le dedican a cada paciente al momento de ser atendido?

SI

NO

TAL VEZ

9) ¿Hasta qué fecha de limite estaría usted de acuerdo en pedir una cita médica?

POR HORAS

POR DIAS

POR MES

10) ¿Le parece bien la idea de implementar un software para mejorar el sistema de agendar citas médicas?

SI

NO

TAL VEZ



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE INGENIRIA EN SISTEMAS DE IFORMACION**



TEMA:	FICHA DE OBSERVACIÓN #2	LUGAR: hospital del día de la mujer y el niño
BUSCAR LA PROBLEMÁTICA		INVESTIGADOR: Lissette Miranda Arriaga
INDICADOR O INCISO:		FUENTE: Recepcionista
El modo de agendar cita médica en la actualidad indica que la manera en que tal proceso esta generando molestias e inconsistencia a la hora de ser atendidos.		FECHA DE OBSERVACIONES: 18 de febrero del 2022

HOSPITAL DEL DIA DE LA MUJER Y EL NIÑO



PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Qué tipo de procesos utiliza para agendar las citas médicas de cada uno de los pacientes?	El proceso que siempre se ha usado en de manera Manuel, o dependiendo el turno como va llegando el paciente
¿Qué modalidad utiliza para almacenar las citas médicas?	Las citas se la realizan cuando llega el paciente y es atendido en el orden que el mismo llega y se le aparta una cita médica de manera manual Presencial.
¿Quién está a cargo de agendar las citas médicas?	Cualquier personal administrativo o algunas de las enfermeras que este en estación de enfermería lo puede hace.
¿existe un respectivo control para agendar las citas médicas?	No porque cualquiera puede coger la información del paciente y dejar escrito en el cuaderno
¿Cree usted que si luego de analizar la factibilidad de un sistema de información para citas médicas se lo implementa a la clínica será de gran utilidad y reducirá la aglomeración de pacientes y las molestias ocasionadas?	Me parece muy buena la propuesta ya que la clínica debería de estar actualizada con los equipos tecnológicos con los que en la ¿sociedad actual se está trabajando y de esta manera comenzar a implementar un buen sistema de información que previo a un buen análisis


**HOSPITAL DEL DIA
De la Mujer y el Niño**
 Ruc. 1201400924001
 REPRESENTANTE LEGAL



Formato de ficha de observación

TEMA:	Ficha de observación #1	LUGAR: Hospital Del Día De La Mujer Y El Niño
Buscar La Problemática		INVESTIGADOR: Lissette Miranda Arriaga
INDICADOR O INCISO:		FUENTE: Propietaria de la Unidad de Salud
El cruce de Horario es el inciso de la aglomeración de pacientes.		FECHA DE OBSERVACIONES: 18 De febrero del 2022
<p><u>HOSPITAL DEL DIA DE LA MUJER Y EL NIÑO</u> </p>		

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Porque hay muchos pacientes en el pasillo de espera?	PORQUE HAY MUCHO CRUCE DE HORARIO
Me podría mencionar desde cuando existe el problema de aglomeración con los pacientes que día a día solicitan atención.	LA AGLOMERACION A EXISTIDO CASI SIEMPRE Y MAS EN LA MAÑANA Y LOS DIAS SABADOS
¿Cuántos pacientes recibe la Clínica día a día?	CERCA DE 40 PACIENTES Y SUELEN VENIR ACOMPAÑADOS
Qué tipo de especialidades presta atención la clínica.?	LA PRINCIPAL QUE ES OBTETRICIA, GINECOLOGÍA, PEDIATRIA, TRAUMATOLOGÍA ANESTISIOLOGIA, CIRUJANOS ENTRE OTRAS
¿Cuántos médicos en total prestan servicio en la unidad de salud?	15 MEDICOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA
 ESCUELA DE INGENIRIA EN SISTEMAS DE IFORMACION



TEMA:	FICHA DE OBSERVACIÓN #3	LUGAR: Hospital Del Día De La Mujer Y El Niño
Buscar la problemática y proponer la solución.		INVESTIGADOR: Lisette Miranda Arriaga
INDICADOR O INCISO:		FUENTE: Medicos
La falta de responsabilidad antes el registro de cita medica por parte de quien lo solicita indica que debería de hacerse de manera anticipada y en el orden correcto.		FECHA DE OBSERVACIONES: 18 De febrero Del 2022

HOSPITAL DEL DIA DE LA MUJER Y EL NIÑO



PREGUNTAS	RESPUESTAS
Para usted como uno de los médicos de la unidad de salud ¿Cuál cree que sería el problema de la aglomeración de pacientes?	Primeramente, estoy seguro que la aglomeración es causa porque no realizan sus citas de manera oportuna. Y otra es la manera con la que se registran las citas médicas.
¿Cree usted que la unidad de salud esta trabajando de manera correcta con el agendamiento de citas medicas?	Por supuesto que no, porque el registro de la cita medica lo puede hacer cualquier personal de la clínica algo que al hacerlo de manera rápido y sin el conocimiento no se fijan en las citas previas que ya existen causando el cruce de horarios.
¿Cree usted que si luego de analizar la factibilidad de un sistema de información para citas médicas se lo implementa a la clínica será de gran utilidad y reducirá la aglomeración de pacientes y las molestias ocasionadas?	Desde luego que sí porque previo a la implementación del sistema se habrá analizado el sistema más factible para la unidad de salud y por ende será de gran ayuda y de muchos veneficios para la unidad de salud ya que el mismo reducirá tiempo y evitará los contantes cruces de horarios entre pacientes.


HOSPITAL DEL DÍA
De la Mujer y el Niño
 RUC-1201400924001
 REPRESENTANTE LEGAL

Conclusiones De Los Datos Recopilados.

En la entrevista que se realizó con la propietaria, la recepcionista y médicos de la unidad de salud se dio a conocer la problemática existente en la Clínica, datos que indican que "El agendamiento para citas médicas no es el correcto" ni la forma en se ha venido registrando desde hace muchos años atrás, además se conoció que existe mucha falta de responsabilidad y de fiabilidad en cuantos a los datos que son adquiridos a la hora de agendar una cita porque no es una sola persona la encargada de realizar dicho proceso por eso existe el cruce de horarios y antes este echo también surge la aglomeración de pacientes en la sala de espera.

Se conoció que en la unidad de salud laboran más de 15 médicos a diario en las diferentes especialidades que la unidad de salud presta servicio, los mismos datos que conllevaron a proponer la solución de analizar la factibilidad de un sistema de información que permitirá realizar el proceso de agendamientos por medio de una previa cita médica presencial.

