



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL  
CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Manay Tezén, Crist Esperanza Judith**  
<https://orcid.org/0000-0002-0870-3953>

**Bach. Paredes Dávila, Yngrid Elizabeth**  
<https://orcid.org/0000-0002-1363-0760>

**Asesor:**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar**  
<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2022**

**Aprobación del jurado**

**TESIS**

**GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS  
EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.**

**Aprobación de informe de investigación**

Asesor (a)

---

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Presidente (a)

---

Dr. Mego Núñez Onésimo

Secretario (a)

---

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Vocal

---

Mg. Mory Guarnizo Sandra

## **Dedicatoria**

A mi madre Magdalena Tezén Ipanaqué y a mi padre Yonny Manay Tapia por brindarme su apoyo y esfuerzo cada etapa de mi vida, por los valores que me impartieron con mucho amor, valores que forjan mi desarrollo como persona, también a todas las personas que ayudaron en mi formación académica.

## **Manay Tezén Crist Esperanza Judith**

A mi madre Yolanda Dávila por ser un pilar importante en mi desarrollo profesional y durante todo el trayecto de mi vida, y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa aportando en mi formación profesional y como ser humano.

## **Paredes Dávila Yngrid Elizabeth**

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por darnos la fortaleza para seguir adelante, por protegernos, fortalecernos, guiarnos en cada paso importante de nuestras vidas y permitirnos tener buena experiencia dentro de la universidad.

A todos nuestros familiares, quienes desinteresadamente nos brindaron todo el apoyo, comprensión y ayuda incondicional.

Y siempre agradecer a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta propuesta, y a las que han formado parte de nuestra vida por brindarnos su amistad.

Finalmente, por contar con la participación y apoyo constante de las autoridades del centro médico.

**Las Autoras**

## **Resumen**

El centro médico Guerrero Salud es una empresa privada dedicada a ofrecer servicios de salud, en diversas especialidades, buscando siempre el bienestar de sus pacientes, capaz de atender de manera oportuna, segura e inmediata para tratar diversos problemas, la misma que muestra inconvenientes para la atención de pacientes, debido a ello se generan largas colas a la espera de ser atendidos. El desarrollo de este estudio de tesis se describió bajo la línea de investigación Gestión empresarial y emprendimiento para perfeccionar la optimización de citas médicas en el Centro médico Guerrero Salud en la ciudad de Chiclayo. Este trabajo desarrollado pone énfasis en la satisfacción del paciente, a través de la propuesta de un sistema tecnológico que ayude a efectuar los procesos de citas médicas de manera eficiente, para ello se realizó un diagnóstico correspondiente para detectar deficiencias en cuanto a los procesos, con el propósito de conseguir minimizar esos problemas y obtener resultados que beneficien tanto a los pacientes como a la empresa. La investigación tiene como objetivo analizar la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud para mejorar los procesos de registros de citas médicas, la investigación tiene un tipo de descriptiva- propositiva, no experimental. La población de este trabajo de investigación es de 168 personas conformada por los pacientes del centro médico, a los cuales se les encuestó para determinar su nivel de percepción con respecto al servicio de citas médicas. Como resultado de las encuestas se obtuvo como promedio de calificación un 90.7% de nivel medio en la optimización de sus procesos y un 6,8% como nivel bajo, lo cual explica que el centro médico debería optimizar sus procesos de citas para generar una mejor atención.

### **Palabras Claves**

*Optimización, Procesos, Gestión.*

## **Abstract**

The medical center Guerrero Salud is a private company dedicated to offer health services in various specialties, always seeking the welfare of their patients, able to assist in a timely, safe and immediate way to treat various problems, the same that shows problems for the care of patients, because of this long queues are generated waiting to be served. The development of this thesis study was described under the line of research Business management and entrepreneurship to improve the optimization of medical appointments in the medical center Guerrero Salud in the city of Chiclayo. This developed work emphasizes patient satisfaction, through the proposal of a technological system that helps to carry out the processes of medical appointments efficiently, for this a corresponding diagnosis was made to detect deficiencies in terms of processes, in order to minimize these problems and obtain results that benefit both patients and the company. The objective of the research is to analyze the optimization of medical appointments in the medical center Guerrero Salud in order to improve the processes of medical appointment records, the research has a descriptive-propositive, non-experimental type. The population of this research work is 168 people formed by the patients of the medical center, who were surveyed to determine their level of perception with respect to the medical appointment service. As a result of the surveys, an average rating of 90.7% was obtained as medium level in the optimization of its processes and 6.8% as low level, which explains that the medical center should optimize its appointment processes to generate better care.

### **Keyword**

Optimization, Processes, Management.

## ÍNDICE

Aprobación del jurado .....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento .....	4
Resumen .....	5
Palabras Claves.....	5
Abstract.....	6
Keyword .....	6
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Trabajos Previos .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	33
1.6. Hipótesis .....	34
1.7. Objetivos .....	34
1.7.1. Objetivo General.....	34
1.7.2. Objetivo Específico.....	34
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	35
2.2. Población y muestra.....	36
2.3. Variables y operacionalización.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos.....	39
2.7. Criterios de rigor científico .....	40
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
3.1. Tablas y figuras.....	41
3.2. Discusión de resultados .....	46
3.3. Aporte Científico (Propuesta) .....	48
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
4.1. CONCLUSIONES .....	77
4.2. RECOMENDACIONES .....	78
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 01: Niveles para documentar.....	23
Tabla 02: Niveles para documentar.....	25
Tabla 03: Niveles para documentar.....	26
Tabla 04: Clientes atendidos mensualmente.....	36
Tabla 05: Operacionalización de Variables.....	38
Tabla 06: Confiabilidad.....	40
Tabla 07: Dimensión Herramienta de gestión _Agrupada.....	41
Tabla 08: Dimensión Tiempo de atención _Agrupada.....	42
Tabla 09: Dimensión Procesos _Agrupada.....	43
Tabla 10: Dimensión Indicador de gestión _Agrupada.....	44
Tabla 11: Variable Optimización _Agrupada.....	45
Tabla 12: Matriz de evaluación de factores internos del Centro Médico Guerrero Salud S.A.C. ....	50
Tabla 13: Matriz de evaluación de factores externos del Centro médico Guerrero S.A.C. ....	51
Tabla 14: Análisis FODA.....	53
Tabla 15: Cronograma de actividades de la estrategia FO.....	60
Tabla 16: Presupuesto de la estrategia FO.....	61
Tabla 17: Presupuesto de la estrategia FO.....	61
Tabla 18: Cronograma de actividades de la estrategia FA.....	64
Tabla 19: Presupuesto de la estrategia FA.....	65
Tabla 20: Presupuesto de la estrategia FA.....	65
Tabla 21: Cronograma de actividades de la estrategia DO.....	68
Tabla 22: Presupuesto de la estrategia DO.....	69
Tabla 23: Presupuesto de la estrategia DO.....	69
Tabla 24: Cronograma de actividades de la estrategia FA.....	71
Tabla 25: Esquema del presupuesto de las estrategias.....	72
Tabla 26: Resumen de ventas 2019 del centro médico Guerrero salud S.A.C.....	73



## LISTA DE FIGURA

Figura 01: Elementos de un proceso.....	21
Figura 02: Ejemplo de mapa de procesos.....	22
Figura 03: Documentar un proceso.....	23
Figura 04: Pirámide de documentación.....	25
Figura 05: Herramienta de gestión.....	41
Figura 06: Tiempo de atención.....	42
Figura 07: Procesos.....	43
Figura 08: Indicador de gestión.....	44
Figura 09: Variable optimización.....	45
Figura10: Mejorados tras la apertura del uso del sistema para las citas.....	56
Figura11: Mejora de proceso de atención.....	57
Figura12: Mejora de atención en el subproceso.....	58
Figura13: Modificación de citas médicas.....	59

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En nuestro país, existen muchas empresas tanto públicas como privadas que no se adaptan al cambio de las diferentes herramientas tecnológicas, permaneciendo estáticas debido a que los productos o servicios que ofrecen son realizados con procedimientos no sistematizados, como se evidenció en el centro médico Guerrero Salud el cual efectúa de forma manual lo que ocasiona cierta demora y molestia a los pacientes por el tiempo que toma ser atendidos.

#### **A nivel internacional**

Según al artículo de la revista de la Universidad de la República de Uruguay, menciona que a través de la facultad de psicología se elaboró un sistema informático con la finalidad de hacer más práctico el servicio de digitalización de historias clínicas, esta aplicación ayudará acceder al perfil del paciente, contribuyendo a la organización de solicitudes de atención, seguimiento de los procesos. Este acceso a los datos sistematizados es imprescindible debido a que reducirá el tiempo de búsqueda de historias clínicas que se viene realizando con el método tradicional (Rodríguez et al.2019).

Según el artículo de la revista Ingenius, manifiesta que el hospital ecuatoriano presenta diversas fallas en la infraestructura hospitalaria, teniendo serias consecuencias afectando la vida de las personas, es así que los riesgos se identifican en la falla de los equipos médicos, ambientes hospitalarios, debido a ello se busca ser corregidos y eliminados para un mejor funcionamiento y utilizar la gestión de procesos como una herramienta que ayudará a superar las deficiencias e incrementar la seguridad y fiabilidad de los usuarios de dicho hospital (Viscaino et al.2019).

Así mismo la página de Noticias titulada Investigación, señala que las empresas industriales han sufrido evoluciones, debido a una serie de transformaciones que permitirán utilizar la tecnología como parte de un proceso automatizado, para ello utilizan una herramienta que logrará mejorar los procedimientos de las actividades de las organizaciones, aportando exponencialmente a un mejor rendimiento y formar empresarios que apuesten por este tipo de instrumentos que le ayuden a la

sistematización de las operaciones, alcanzando un óptimo beneficio que los diferencie de su competencia. (Solano, 2019).

Por otro lado el artículo de la Revista *Mathematical Problems in Engineering* menciona que el procedimiento de optimización para procesos de engranajes, a través de este método se pueden obtener los procesos más valiosos, permitirá mejorar así la compatibilidad de los productos de engranaje, en primer lugar se propone un método de análisis POPN (número de prioridad de optimización de proceso) que considera el nivel de proceso actual y el costo de mejora del proceso con referencia al método de análisis RPN (número de prioridad de riesgo), los engranajes optimizados tienen un gran aumento en el rendimiento del engranaje en comparación con los métodos anteriores. (Li et al. 2019).

### **A nivel nacional**

Para Besa (2018), sostiene que la empresa Renta Nacional la cual es una compañía dedicada a ofrecer servicios de seguros de vida así como también incursiona en el rubro inmobiliario, trabajaba con un sistema manual para sus operaciones internas lo que le dificultaba el trabajo haciéndolo muy lento e ineficiente, es por ello que decidió implementar un programa de información basado en un software de gestión de desempeño para mejorar la atención y por ende optimizar el proceso de operaciones de la organización logrando obtener cierta ventaja competitiva y lo más importante complacer a los clientes.

Para Heflo (2017), señala que el gimnasio Bodytech implementó la herramienta de gestión de procesos para optimizar y automatizar el desempeño de sus procesos administrativos adquiriendo un mejor control, una comunicación efectiva y completa con cada nivel de la empresa y lo más trascendental sostener un seguimiento de todas sus operaciones administrativas, logrando disminuir el tiempo de realización de las operaciones alcanzando mejor capacidad de gestión de los procesos.

De acuerdo al Diario Gestión, sostiene que los empresarios buscan manejar sus actividades a través de proyectos que permitan optimizar y sistematizar sus procesos para generar una buena productividad, diferenciándose del resto, logrando obtener mayores resultados para conseguir posicionarse en el mercado y ser

reconocido por la calidad de sus productos y ofrecer un servicio diferenciado que satisfaga las necesidades de los clientes, Así mismo la optimización de procesos se encuentra diseñada para contribuir a las empresas con el modelo de sus operaciones de negocio para lograr la reducción de posibles errores, permitiendo eficiencia y reducción de tiempo. (Alva, 2016).

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat), menciona que estará a disposición una plataforma la cual ayudará a toda la importación de mercancía a nivel nacional, permitiendo reducir los tiempos y costos de la operación aduanera, este nuevo instrumento se manejará en todas las vías de transporte, a través de esta herramienta se obtendrán una serie de beneficios que permitirán trabajar de manera más segura y eficiente enfocándose principalmente en la modernización del área de aduanas, alineados básicamente al estándar de la organización de aduanas (Andina, 2019).

De acuerdo a la universidad de Lima señala que el egresado de dicha casa de estudio ha logrado alcanzar experiencia en la automatización de procesos, mejorando las operaciones de la empresa y la atención del cliente, trabaja como gerente de productividad y lean en Saga Falabella en donde realiza proyectos de mejora, optimizando el uso de los recursos, la empresa busca principalmente minimizar los tiempos en los procesos y lograr resultados que añadan valor a sus clientes, beneficiándolo de tal forma a la imagen de la organización (Barber, 2017).

Según el Diario Perú 21, afirma que el ente recaudador recalca que debido a la difusión electrónica ha solucionado una serie de problemas que afectaban el proceso de las actividades realizadas por el personal a cargo, destacando de esta manera una mejor productividad optimizando los sistemas de cobranza de la empresa, además se ha reducido el gasto en los costos de impresión lo cual simboliza un retorno del 67%, a diferencia de los documentos físicos, por otro lado se logrará tener una disposición de las 24 horas del día para que los usuarios tengan un acceso garantizado. Con esta nueva modalidad electrónica que han implementado las empresas para una mayor productividad en los sistemas ejecutados en las diversas áreas, se ha conseguido ser más competente y trabajar de una forma más ordenada y organizada. (Perú 21, 2019).

## **A nivel local**

El centro médico Guerrero Salud, nos ofrece servicios de salud en sus diversas especialidades, buscando siempre el bienestar de sus pacientes, enfocado generalmente al manejo y prevención de enfermedades, con el propósito de alcanzar la plena satisfacción de sus pacientes, Así mismo el problema encontrado reside en el procedimiento de las citas médicas ofrecidas a los pacientes, que se efectúa de manera tradicional , originándose retraso y molestias a los pacientes por el tiempo que solicita ser atendido.

Por esta razón se propone a utilizar la gestión de procesos, para optimizar las operaciones y brindar una mejor atención, obteniendo un control en los registros de información de citas médicas, permitiendo llevar una buena organización y un constante monitoreo lo que permitirá que se tomen decisiones más acertadas, logrando obtener una ventaja competitiva como también una imagen positiva de la empresa.

### **1.2. Trabajos Previos**

#### **A nivel internacional**

Según Zhatg et al (2019), en su investigación “Optimización de procesos para producir agua ultrapura con alta resistividad y bajo contenido de carbono orgánico total” España. Tiene como objetivo principal diseñar un nuevo sistema de agua ultrapura, centrándose en el TOC y la resistividad, conductividad, la calidad del agua ultrapura es de vital importancia para preparar productos avanzados en las industrias, el sistema es relativamente complejo y costoso debido a una larga línea de procesos, por lo tanto existe el requisito de desarrollar una línea de proceso más corta, más compacta y abierta al público para la producción de agua ultrapura, específicamente se construyó un aparato experimental inicial y se calculó la eficiencia de la eliminación de TOC de cada unidad de purificación diseñada para proporcionar evidencia confiable para desarrollar un sistema óptimo del agua. Como resultados indicó un ahorro en la gestión, con un concentrado producido del 20% mayor. Llegó a la siguiente conclusión, verificando el experimento de operación del ciclo a largo plazo del sistema de optimización, lo cual se espera que los hallazgos principales en este

estudio proporcionen un método nuevo y disponible para diseñar un sistema de agua ultra pura.

Para a Velástegui (2017), en su tesis desarrollada “Implementación de un sistema de información hospitalaria para los médicos de una clínica privada. Guayaquil”, tuvo como alternativa implementar un método de apoyo fundamental para la gestión hospitalaria en una clínica privada, se efectuó con la meta de adquirir la excelencia y automatizar de tal manera las actividades realizadas en dicho lugar, mejorando sus servicios de atención al paciente, así mismo se logrará aunar toda la información recopilada llevando a tomar mejores decisiones dentro de la organización, se realizó el método de enfoque cualitativo, con una estructura exploratoria, se instaló la ejecución de un software para mejorar la atención de los pacientes finalmente, se concluyó que el sistema contribuirá a un adecuado manejo de la atención a los pacientes alcanzando la satisfacción deseada.

De acuerdo Proaño (2018), en su estudio de investigación “Optimización de tiempos en la fabricación de cajas metálicas para medidores eléctricos en la empresa Ecuamatrix CIA” en la ciudad de Ambato – Ecuador, su objetivo se basó en optimizar los tiempos de operaciones en la fabricación de cajas metálicas para medidores eléctricos en la empresa Ecuamatrix, la metodología utilizada está basada en desarrollar una reingeniería de procesos que incide en la respuesta de fabricación a los clientes, se concluye que la generación del registro de tiempos y actividades, permitirá almacenar información de las futuras producciones evidenciando y mejorando posibles retrasos y oportunidades de mejora para el proceso con variaciones no mayores del 5% al tiempo real de fabricación, por mismo hecho de ya contar con un estándar hora del ciclo de fabricación de cada producto, finalmente consiguiendo de esta manera reducir considerablemente los tiempos y reprocesos, lo que dará como resultado productividad en los procesos que intervienen.

De acuerdo Cacao y Sagñay (2017), en su tesis “Desarrollo de un sistema web para el agendamiento de citas médicas y administración de historias clínicas para consultorios en la nube”, dicho propósito es efectuar un método de agendamiento de consultas y la recolección de datos con respecto a las historias clínicas, tal sistema permitirá el almacenamiento de citas de forma eficiente y rápida la metodología

utilizada es de tipo documental y exploratoria, con diseño no experimental, como técnica se utilizó la encuesta teniendo como población a todos los habitantes del distrito de Cantón en Guayaquil. Así mismo en los resultados obtenidos declaran que es importante que todo centro de salud cuente con un sistema de organización para adquirir citas médicas. Se concluye que los usuarios, así como también los colaboradores médicos, prefieren un sistema que gestione y organice de manera sencilla la documentación de cada paciente.

De acuerdo a Castillo y Valarezo (2015), en su investigación “Análisis de los procesos de gestión de un consultorio odontológico y su impacto en los sectores de organización de historias clínicas de los pacientes del Hospital Milagro” en Ecuador. Cuyo objetivo principal es analizar los métodos de gestión y el nivel organizado del historial clínico del usuario de un centro odontológico, facilitando el acceso de manera rápida a los registros almacenados de los pacientes, la metodología de este estudio fue cualitativa con un enfoque exploratorio, debido a los datos analizados se observó un crecimiento del personal involucrado en el proceso de mejora permitiéndoles trabajar con eficacia, compromiso obteniendo resultados viables tanto para los pacientes como para el cuerpo médico. Así mismo se concluyó que es imprescindible incorporar un sistema web permitiendo obtener los datos de los pacientes fácilmente y realizar seguimiento a los controles de los pacientes y lo más importante es minimizar el tiempo de espera.

### **A nivel nacional**

Según García (2018), en su estudio “Optimización de la cadena de valor de una clínica odontológica en una organización Educativa”, Lima. Cuya finalidad es mejorar la cadena de valor mediante la gestión de procesos de una Clínica de odontología, para analizar e identificar el desarrollo de las actividades, mejorando la atención que ofrece a los usuarios. La metodología y diseño de este estudio es exploratorio debido a que investiga hechos reales y cualitativos porque obtiene datos verídicos a través de la observación de los procesos, así mismo se menciona que utilizó el software como herramienta de mejora de cada uno de las operaciones. Por otro lado, se concluye que con la implementación del proyecto se ejecutarán las actividades de

forma ordenada y se ofrecerá un servicio de primera a todos los pacientes acortando el tiempo permanencia en la institución.

Para Ascencio y Huamán (2018), en su trabajo de investigación “Ejecución de gestión por procesos para sistematizar el servicio de atención de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C.” en Huaraz, con la finalidad de efectuar la Gestión por Procesos para lograr la satisfacción del Cliente, el problema detectado en dicha clínica se centraliza mayormente en el mal manejo de los servicios de atención al cliente, ocasionando la ausencia de pacientes, por lo que se recomienda la instalación de un método que permita la rapidez de las actividades de la clínica, así mismo se alcanzará mejorar la marca de la empresa, se utilizó el método no experimental debido a que se orienta al análisis de entornos reales, también es descriptiva porque se recopila la información de situaciones verídicas sin que estas sean manejadas por los indagadores, por lo tanto se concluyó que se redujo el absentismo de los pacientes llegando a un 50% sistematizando las operaciones lo que generó alcanzar una mayor utilidad.

Sin embargo Posada (2017), en su tesis “Implementación MDD para la sistematización de los procesos de atención médica del Centro de Salud Los Olivos de Pro”, Lima. Tuvo como propósito plantear la ejecución MDD para la automatización de las actividades de consulta médica. Indica como problema detectado en el centro de salud, es que los servicios brindados no son de calidad para los usuarios, debido a que muestran cierto grado de incomodidad e inseguridad al momento de acudir a una consulta médica, la finalidad de este estudio es elaborar un mecanismo que ayude a fortalecer el servicio brindado a los pacientes del centro de salud, para ello se aplicó la metodología de un diseño no experimental, de tipo proyectiva, como técnica para recopilar de datos utilizó la encuesta y entrevista, intervinieron los colaboradores de la institución. Por último, se finaliza que debido a la aplicación de la herramienta tecnológica se perfeccionó las operaciones de atención al paciente.

De acuerdo a Román y Laura (2017), en su tesis “Optimización de los elementos de producción para aumentar la rentabilidad de la compañía de licores San Fernando”, Huancayo. Cuya finalidad es optimar los elementos de fabricación para aumentar la rentabilidad, señalan que esta investigación se enfoca en la deficiencia



que ocurre en el sector industrial para mejorar su productividad, el propósito es mejorar la producción de licores de la compañía San Fernando en la ciudad de Sicaya en Huancayo para incrementar su rentabilidad, así mismo se utilizarán técnicas que permitan optimizar sus procedimientos de producción. La metodología empleada es heurístico, basados en la optimización de procesos que tengan relación con la producción. Los resultados en función al objetivo lograron incrementar su producción en S/: 1720,00. Por tanto, se concluye que el implementar procedimientos de optimización y mejorar la rentabilidad en cuanto a tiempos, costos, procesos de planificación y previsión.

Para Neyra (2017), en su estudio de investigación “Ejecución del sistema web para la administración de citas horarias en el hospital María Auxiliadora” en la ciudad de Lima, la cual tuvo como fin la ejecución de un Sistema Web para mejorar la administración de Citas Horarias en el hospital, esta alternativa permitirá trabajar de manera organizada al servidor logrando ser más eficaz, con metodología descriptiva aplicada y con un esquema no experimental, usando como procedimiento la encuesta y como población se obtuvo de toda el área de admisión de la institución, la cual consistió en 17 trabajadores. Lo más resaltante es que al poner en marcha la estrategia del operador web mejoró más del 50% la gestión procesos al adquirir una cita, así mismo se concluye que la eficiencia del sistema web sería eficiente en un 87.57%, el cual garantiza innovación y modernización a nivel de los hospitales. Por tanto, se concluye que es importante el tener implementado un sistema web debido a que logra interactuar y gestionar óptimamente.

### **A nivel local**

Según Villanueva (2019), en su estudio “Ejecución de un medio de inteligencia de negocios que permitan favorecer las decisiones que se tomen mediante el desarrollo de obtención y venta de medicamentos en la compañía farmacéutica”, Chiclayo. Cuyo objetivo estudio es mejorar la toma de decisión dentro de la empresa farmacéutica, y de esta manera contribuya a realizar las actividades de forma adecuada generando valor tanto para los cliente como para toda la organización, se empleó como metodología un diseño experimental y predictivo se estudiará a la población en un antes y después para medir los resultados obtenidos e implementar

las acciones que permitan tomar decisiones adecuadas y viables que contribuyan con la mejora de ventas de la empresa. Obtuvo como resultados una satisfacción mayor del 85% logrando cumplir con sus objetivos un 90%. Concluyendo que para mejorar la experiencia de los clientes se debe tomar medidas en optimizar procesos para el correcto funcionamiento adaptando interés y la necesidad del cliente para lograr su satisfacción.

De acuerdo a Guzmán (2017), en su investigación “Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC”, en la ciudad de Chiclayo cuyo objetivos es mejorar la producción de los colaboradores que laboran en el laboratorio de análisis, señala cambiar el nivel de atención a los usuarios del laboratorio Vivalab que permita tener cierto grado de confianza y seguridad al momento de adquirir el servicio, así mismo se enfoca en incrementar el rendimiento de la empresa que previamente fue diagnosticada y evaluada por los investigadores. Muestra una metodología descriptiva-propositiva, de diseño transversal no experimental porque no se manipula la variable de estudio, se realizó una encuesta donde participaron 20 colaboradores y 168 pacientes atendidos en el laboratorio, concluyendo que la elaboración de estrategias permitió una mejor atención y aumentar el nivel de producción que beneficia a toda la organización.

De acuerdo a Paz (2015), en su estudio “Perfección de la administración de los métodos logísticos y comercial de la distribuidora e importadora Rivera Pharma E.I.R.L”, Chiclayo. Así mismo presenta como propósito renovar el sector de distribución y ventas de la firma Rivera Pharma, las técnicas seleccionadas que ayudarán al estudio de esta investigación permitieron estructurar los procesos de forma sistematizada, logrando trabajar de acuerdo a estándares establecidos por la organización, la metodología fue de tipo descriptiva y de enfoque exploratorio, aplicándose una entrevista a todo colaborador de la empresa para analizar el nivel de capacidad y compromiso que muestran hacia la compañía. Por último, se concluye que se evidenció mejora en las ventas, un esquema más ordenado con respecto a los procesos del área de logística y lo más fundamental que se logró fue trabajar en base a esquemas definidos.

De acuerdo a Fernández y Ramirez (2017), en la investigación “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para potenciar el rendimiento en la compañía Distribuciones A & B”, ubicada en la ciudad de Chiclayo, la cual señala como fin de esta tesis desarrollar nuevos procesos de fabricación que logren una mayor productividad en la organización, para ello se dispuso utilizar un plan de gestión por procesos que permitan alcanzar un buen nivel en las ventas, de la misma forma disminuir los costos. Manifiesta el tipo de metodología descriptiva y a la vez un diseño no experimental, dicha muestra se encuentra personificada por todos los operarios de la compañía con una población de 202 trabajadores encuestados. Por último, se define que existe una serie de inconvenientes que atrasan el proceso de producción, por lo que se trazó utilizar una herramienta de gestión para impulsar la productividad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de Procesos**

##### **Definición**

De acuerdo a Bravo (2011), nos señala que direcciona a un conjunto de procedimientos a fin de identificar y mejorar su productividad en cada actividad de la empresa para que el cliente tenga seguridad de adquirir un servicio o producto (p.9). Además “señala que un proceso es todo aquello que cumple un propósito, agregando valor para el cliente en un periodo específico de tiempo” (p.27).

Maldonado (2018) “define que son todas aquellas acciones que siguen una sucesión para cambiar elementos que obtengan valor a los usuarios” (p.8).

Desde otro punto de vista Pérez (2013) “determina que es una continuidad ordenada de fases, con un valor esencial en sus productos para los clientes” (p.49).

##### **Identificación de procesos**

De acuerdo a Maldonado (2018), manifiesta lo siguiente:

### **Procesos estratégicos:**

Estos mantienen alineación con las estrategias de la empresa, considerando:

- a) Se determina el plan estratégico de la organización.
- b) Se supervisa que se cumplan los objetivos, así como también definir los indicadores que se encuentren actualizados.
- c) Mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
- d) Informar la estrategia y el modo de motivar a todos los colaboradores de la organización (Maldonado 2018).

### **Procesos de negocio:**

Se encuentran ligados con la misión del negocio y satisfacen necesidades y exigencias de los clientes.

- a) Satisfacer la orden de un cliente, desde el momento que se tiene un trato inicial hasta la entrega del producto o servicio.
- b) Diseñar sus productos, buscar idea, preparar modelos, prototipo o matriz para su producción.
- c) Brindar servicios, desde el momento del contacto inicial con el cliente hasta el final de la entrega del servicio (Maldonado 2018).

### **Procesos de apoyo:**

Es toda actividad interna indispensable que proporciona ayuda a las actividades del negocio, reciben también el nombre de procesos secundarios (Maldonado 2018).

### **Elementos de un proceso**

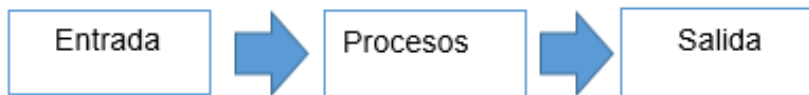
**Un input (entrada principal)**, es el inicio de la realización de los procesos donde se implementan todos los componentes indispensables para la ejecución del producto (Maldonado, 2018).

**La secuencia de actividades**, consiste en los recursos seleccionados que se utilizarán para realizar un proceso (Maldonado, 2018).

**Un output (salida)**, consiste en el resultado del producto con el estándar de calidad establecidos, para ofrecer un producto que logre cumplir los requerimientos del cliente (Maldonado, 2018).

Figura 01:

Elementos de un proceso.



*Fuente: Maldonado (2018).*

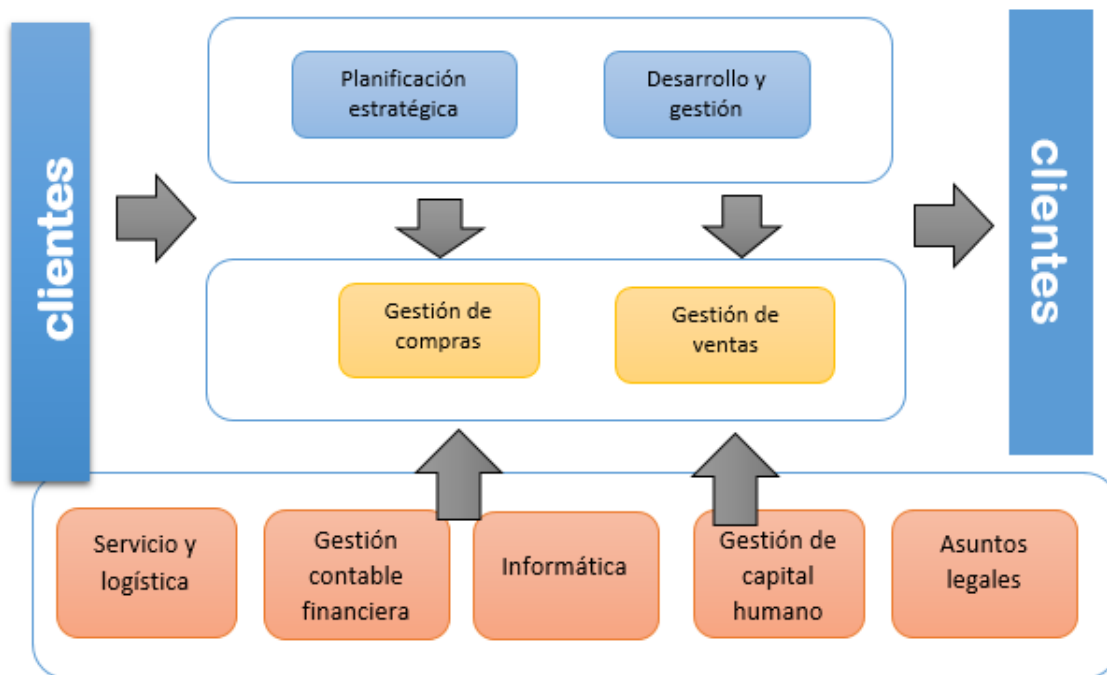
### **El mapa de procesos**

Es un esquema que muestra básicamente las actividades principales que realiza la empresa, donde deben estar involucrados todos los integrantes de la empresa que muestren capacidades y habilidades que ayuden a realizar todos los procesos de forma adecuada, generando un valor añadido para el cliente (Maldonado, 2018).

Así mismo se define de manera gráfica, donde se estructura toda operación de diferente área de la organización, las cuales deben ser identificadas y gestionadas de manera segura que garantice un resultado que beneficie a la organización y ofrezca satisfacción al cliente (Maldonado, 2018).

Figura 02:

Ejemplo de mapa de procesos.



Fuente: Elaboración propia.

Para Maldonado (2018), lo define como una descripción esquemática teniendo métodos desarrollados en una organización, en el diagrama se visualiza totalmente el proceso y subproceso del área, existe una relación y conexión de las acciones que ejecutan los departamentos de la empresa.

El mapa de representa tres modelos de procesos, los estratégicos se encuentran alineados a planificar estratégicamente acorde al objetivo, valores, misión, visión, también al desarrollo y gestión, enfocado a mejorar estrategias que presente la organización.

En los procesos operativos buscan básicamente relación con la asistencia de servicio a los clientes, donde encontramos la gestión de compras y la gestión de ventas de la empresa.

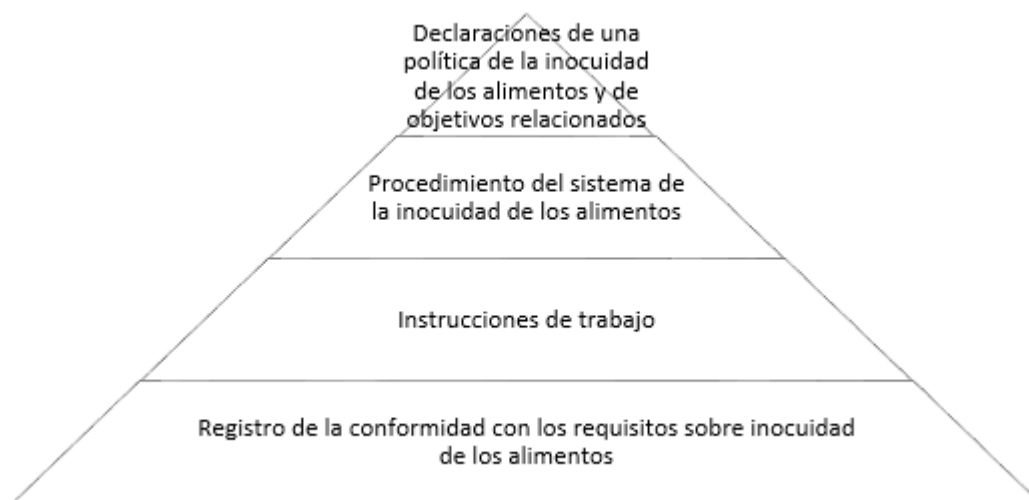
Por otro lado, tenemos los procesos de apoyo los cuales son actividades internas de la empresa que actúan como soporte a los procesos operativos permitiendo que los objetivos organizacionales adquieran una consecución viable.

## Cómo documentar un proceso

De acuerdo a Iso y centro de Comercio Internacional (2007), determina que para documentar un proceso se necesita procedimientos sencillos que sean fácil de manejarlos, debido a ello resulta importante saber qué es lo que se requiere en primer lugar, se debe tener una capacitación para garantizar el desarrollo de la implementación.

Figura 03:

Documentar un proceso.



*Fuente:* (Iso y centro de Comercio Internacional UNCTAD/WTO, 2007)

Tabla 01:

### Niveles para documentar

<b>Nivel 1</b>	Las condiciones de este nivel son importantes para definir las declaraciones políticas.
<b>Nivel 2</b>	Señala qué tipos de procedimientos documentados son los indispensables para determinar los elementos esenciales: Título: Fundamental para reconocerlo Finalidad: Señalar porqué se fundamenta el procedimiento y para qué se realiza.

	<p>Ámbito: Determinar en qué se enfoca el procedimiento, y cómo se dá su aplicación en cada producto, servicio, departamento o proceso a los que se aplica este procedimiento.</p> <p>Responsabilidad: Definir adecuadamente a quien le corresponde dicha responsabilidad del sistema.</p> <p>Actividades: Se realiza una programación de las actividades para el procedimiento dónde, cómo y cuándo se deben ejecutar.</p> <p>Registros: Si son necesarios para la realización.</p> <p>Registro de revisión: En este nivel se describen que cambios se han realizado, así como también las aprobaciones del caso.</p>
<b>Nivel 3</b>	En este nivel básicamente menciona como se realizan las actividades del procedimiento en un lugar de trabajo, debe incluir acción y registro de revisión.
<b>Nivel 4</b>	En este último nivel incluyen todos los instrumentos que se requieren para documentar un sistema, los documentos son indispensables para ofrecer una descripción clara cómo desarrollar una actividad.

*Fuente: Elaboración propia tomado de (los y centro de Comercio Internacional, 2007).*

Sin embargo, Nava (2011), describe que para empezar a ejecutar un sistema de calidad, es necesario planificar como se realizará el esquema del sistema de calidad, además menciona que deben ser sencillos y fácil de realizar. Presenta seis procedimientos de calidad documentados:



Figura 04:

*Pirámide de documentación*



Fuente: Nava (2011)

Tabla 02:

**Niveles para documentar.**

Control de documentos	Es importante diagnosticar los requerimientos del documento y cuáles se deben verificarse en base a lo que necesita la organización, aplicando las herramientas adecuadas para conseguir un buen proceso.
Control de registros de calidad	En este procedimiento se registran los resultados que se han obtenido de la realización de procedimientos sistemáticos de calidad.
Control de no conformidades	Se adquieren a través del paso anterior para alcanzar las correcciones y desviaciones de los defectos.
Auditorías internas	Resultan ser un factor relevante dentro de las organizaciones para controlar el manejo de los procesos.
Acciones preventivas	Se realizan para anticiparse a problemas que sucedan dentro de la ejecución del sistema de procesos en la organización.
Acciones correctivas	Finalmente son aplicadas para corregir algunas desviaciones que se presenten dentro del sistema de procesos.

Fuente: Elaboración propia tomado de (Nava Carbellido, 2011)

Por otro lado, Alzate (2012), menciona que se debe tener presente que en un proceso se pueden identificar doce partes importantes que deben estar bien organizadas para que se cumpla con los fines de la documentación.

Tabla 03:

**Niveles para documentar.**

Paso 1	Establecer cuál es el objetivo del proceso, la razón porqué se realiza.
Paso 2	Determinar los productos del proceso, que se espera del proceso y qué resultados obtendremos.
Paso 3	Reconocer qué medios de entrada son los que se transformaran durante el proceso.
Paso 4	La planificación del proceso se realiza siguiendo esta etapa importante, qué medios se requieren para programarlos.
Paso 5	Elaborar un diagrama libre de flujo de proceso, para determinar la consecución y relación de los pasos necesarios.
Paso 6	Un proceso de negocio básicamente no puede seguir el mismo diagrama de procesos debido a muchas razones.
Paso 7	Comprobar que cada acción realizada cumpla con las condiciones establecidas,
Paso 8	Lo más conveniente es realizar un proceso con menores números de actividades, para que sea más factible manejarlo y entenderlo.

Paso 9	Agrupar y ordenar las actividades de comprobación, revisión y control, mediante un plan de seguimiento y medición.
Paso 10	Cerciorarse que Cada etapa del proceso cumpla con las características de calidad del proceso
Paso 11	Determinar que subproductos o salidas se generan y sus correspondientes procesos a los clientes.
Paso 12	Establecer los indicadores de los resultados del proceso.

*Fuente: Elaboración propia tomado de (Nava Carbellido, 2011)*

### **Cómo automatizar un proceso con tecnología**

La automatización de procesos es un instrumento que benefician a las empresas gracias a la evolución de los avances tecnológicos, debido a ello las empresas deben actualizarse y mantenerse a la vanguardia de los radicales cambios de la tecnología que ha permitido a todas las organizaciones automatizar sus procesos a través de herramientas de tecnología, generando de tal manera mejores resultados en la ejecución de sus actividades comerciales, alcanzando ofrecer productos con calidad, un servicio al cliente más rápido, eficiente y personalizado (Softgrade, 2019).

### **Fases para implementar la automatización de procesos**

Se realiza a través de cinco etapas:

#### ***Definición de la información clave y actividades***

En primer lugar, se tiene que identificar cuál es la información que necesitamos del proceso a automatizar, tiene que estar documentada para que la automatización se realice de forma adecuada (Softgrade, 2019).

#### ***Modelar el proceso***

Teniendo la información del primer paso, será más fácil realizar el modelo de herramienta para automatizar el proceso, generalmente son conocidas como BPMS,

pero existen otras alternativas que nos ayudaran actuar de forma rápida y segura para que nuestro proceso sea viable (Softgrade, 2019).

### ***Ejecutar el proceso***

Después de modelar y aplicar el proceso en la plataforma BPMS el siguiente paso es aplicarlo, inicia con una capacitación a todo usuario para mostrar una simulación del proceso, verificando si la implementación se realizó de forma correcta (Softgrade, 2019).

### ***Monitorear y medir***

Este paso consiste específicamente en monitorear y como están actuando los indicadores del desempeño de procesos (Softgrade, 2019).

### ***Revisar el proceso e identificar áreas de oportunidad***

En relación al problema detectado se concluye que la etapa tendrá ajustes concernientes al proceso (Softgrade, 2019).

## **Software que utilizan BPM**

### **✓ BizAgi**

Para Rowman (2009), determina que esta herramienta de procesos sirve de apoyo a las empresas para optimizar sus actividades y facilitar que se tomen decisiones oportunas en el negocio, a través de este modelador se podrá realizar diagramas y documentar los procesos de forma más rápida, fácil y eficiente.

### **✓ BizAgi modeler**

Es un software que se utiliza para esquematizar, documentar de manera más ágil los procesos, sus recursos son de gran ayuda para ofrecer un buen servicio a los clientes.

### **✓ Bizagi BPM suite**

Esta herramienta consiente en digitalizar los procesos de una empresa de forma rápida.

## **Modelamiento del proceso**

Este es uno de los principales pasos para la implementación de procesos en BizAgi, esta etapa resulta ser muy importante, porque en ella se crean o desarrollan los flujos del proceso, si se modificará algún elemento del proceso se vería reflejado en la aplicación web automáticamente (Rowman, 2009).

### ✓ **Aura portal**

Esta herramienta de gestión empresarial apoya a solucionar los problemas dentro de la cadena de procesos de una empresa. Así mismo diseña, crea y estructura flujos de procesos, se adapta fácilmente a cualquier sector empresarial (Pensertrust, 2018).

#### ***Características de Aura portal***

1. Cuenta con reglas de negocio que permiten la modelización, realización y monitoreo de cada uno de los procesos establecidos.
2. Intranet con plataforma de workflow, es decir flujos de trabajo.
3. Gestión empresarial con SharePoint.
4. Realiza publicaciones de contenidos empresariales mediante la interacción de los agentes.

### ✓ **Bonitasoft**

De acuerdo a Rivero & Pérez (2017), mencionan que es una plataforma de modelado y simulación de procesos, proporciona una mejora en los procesos permitiendo una actualización rápida de sus funcionalidades y lo más relevante que tiene interfaces personalizables, cuando la empresa presenta otro tipo de necesidades empresariales es factible cambiar las aplicaciones que fueron creadas.

***Bonita Studio:*** Facilita al usuario modificar de forma gráfica los procesos de la empresa enfocándose en el estándar BPM, además permite a los usuarios empezar con procesos que fueron diseñados con diferentes estándares (Wikipedia, 2019).

***Bonita BPM engine:*** Permite a los usuarios interactuar mediante programación con otros procesos y sistemas de información (Wikipedia, 2019).

**Bonita portal:** Este portal facilita a los usuarios finales gestionar los trabajos en los que se encuentran involucrados (Wikipedia, 2019).

### 1.3.2. Optimización

De acuerdo a Vergara (2015), manifiesta que la optimización es mejorar los componentes que retardan los procedimientos. Cooperando reestructurar las actividades mediante factores que ayuden a perfeccionar notablemente gestión de la compañía.

Sin embargo, Guerra (2015), señala que optimizar es un modo de mejorar un hecho o función realizada, con el propósito de encontrar los medios necesarios que ayuden a cambiar las perspectivas en los clientes ante la calidad de sus productos.

Así mismo (Iso 9001-2015), menciona que el proceso de optimización es adoptado por todas las empresas, debido a que realizan operaciones con procesos funcionales, resultando en muchos casos muy complejas.

De acuerdo a (Iso 9001-2015) implementar la mejora continua es un requerimiento de las normas internacionales que deberían adquirir las organizaciones para conseguir procesos de calidad. El ciclo PDCA es relevante para implementar la mejora continua de acuerdo a (Iso 9001-2015), los procesos siempre pueden mejorar adquiriendo cuatro fases del proceso: Planificar, empezar definiendo los objetivos y actividades necesarias para conseguir resultados en relación a lo que los clientes requieren y lo establecido por la organización. Hacer, realizar nuevas actividades para solucionar los problemas empezando desde el más pequeño y de esta manera entender el impacto que genera. Comprobar, supervisar las actividades y productos finales verificando si los resultados se encuentran acorde con los manejos y objetivos de la empresa. Actuar, establecer estándares para mejorar constantemente el nivel de capacidades de los procesos.

Según (Iso 9001-2015), sostiene que se basa en una ideología para reunir a la calidad en toda la organización, la calidad total se implementa por medio de la gestión de calidad total, cuya finalidad es satisfacer de forma equitativa los requerimientos de los clientes.

Con respecto a la formulación del problema se menciona ¿Cuál es la situación actual de la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud?, de la misma manera mostramos una hipótesis de estudio la cual es la situación de optimización de citas médicas del centro médico Guerrero salud S.A.C, no está en un nivel óptimo.

### **Herramientas de Gestión**

El control puede apoyarse por el conjunto de herramientas, entre otras cosas, el cual busca costes de calidad, el tomar medidas para enfrentar desafíos o la causa que lo provoca, además vigilar cómo se reduce y motivos que conlleva a que no se reduzcan los contratiempos e inconvenientes, buscando la oportunidad de disminuir costes (Popplell y Wilsmith, 2016. p. 14).

La capacidad de mejora es un indicador que está involucrado en mejorar las atenciones y los procesos de calidad para ser más rentables en el mercado y producir la posibilidad de tener mejores resultados y un mejor posicionamiento de la marca en el sector en donde la empresa tiene influencia y necesita consolidar el mercado en donde está trabajando (Guerra, 2015).

La facilidad de contacto es de importancia en las herramientas de gestión por su trascendencia de la atención a los clientes que necesitan tener una atención integral y de igual manera con los stakeholders que necesitan articular la información y por otro lado encontrar soluciones al tiempos de atención y los kpi's en función a los estándares de calidad y ahorro de tiempo y dinero en la cadena de valor de la empresa, lo que concuerda con los planes estratégicos que se analizaron al inicio de la planificación de la empresa y que se alinean a las estrategias de las mismas. (Guerra, 2015).

### **Tiempos de atención**

Al medir la eficiencia y la calidad de un servicio de salud es un trabajo complejo porque no se tiene presente el ahorro en los recursos disponibles, sus servicios se irán minimizando, esta complejidad intrínseca conlleva a medir conceptos complejos, es por ello que el tiempo de atención influye en una evaluación de ese tipo. Es importante decir que las compañías cumplen un rol, debido a que pagan gran parte

de los servicios con el propósito de mejorar su atención del paciente. El tiempo de atención es crucial para el propósito final del servicio brindado (Popplell y Wilsmith, 2016).

### **1.3.2.3 Procesos**

Algunos definen a los procesos de atención médica como una actividad de interrelación entre paciente y médico a fin de brindar una solución del problema identificado relacionado a la salud con el propósito de establecer una buena atención médica (Vergara, 2015).

Una optimización de procesos y de procedimientos o tratamientos que esté relacionado con las condiciones que tienen los pacientes, se pronuncia como el grado de atención/intervención ha logrado demostrar resultados deseados o esperados. El efecto es de mayor alcance, porque señala un impacto con el procedimiento y la salud de la población, entonces, contemplo el nivel con que se proporciona el procedimiento, tratamiento, prueba y servicios además el grado de coordinación de atender al paciente con el médico, institución y el tiempo. (Popplell y Wilsmith, 2016).

Este atributo ayuda a su evaluación a la práctica real de la Medicina. La eficiencia considera gastos y costos relacionados con eficiencia o efectividad alcanzada. Además de tres conceptos concatenados, no obtiene eficiencia sin efecto donde así va perdiendo sentido sin eficacia (Vergara, 2015).

### **1.3.2.4 Indicadores de Gestión**

Como ejemplo concreto, donde ilustra con sencillez una interrelación entre eficiencia, eficacia y efectividad en el sistema de gestión es considerar la atención integral de los pacientes para que esto conlleve a mejorar el grado de satisfacción al corto plazo y que la empresa tenga recordación de marca y se distinga de otras por estar comprometida al logro de los objetivos de los clientes. (Vergara, 2015).

Un sistema de salud se define eficiente cuando es apto de ofrecer un producto sanitario aprobable para la población usando competentemente los recursos.



Obtener eficiencia en salud, significa alcanzar mayores resultados con los recursos disponibles. Así mismo, al perseguir resultados éstos deberían ser transparentes para alcanzarlos de manera eficiente, sabiendo los procesos técnicos que deberían tener, es por ello que el desempeño laboral es muy importante en este propósito, el mismo que marcará en los pacientes y clientes una mejor recordación de marca y el grado de satisfacción mejora en gran medida. (Popplell y Wilsmith, 2016).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión de procesos permitirá la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud S.A.C.?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Según Carrasco (2017) manifiestan que los estudios deben de considerar las justificaciones prácticas, sociales y tecnológicas.

##### **Justificación Práctica**

Con referencia a nuestro trabajo realizado en el centro médico, se observa un incremento de pacientes en el mercado es por ello que cada empresa debe tener una ventaja competitiva diferenciándolas de las demás, por ello la importancia de proponer un sistema para mejorar la atención de citas médicas y a la vez sea flexible con los procedimientos en el centro médico, que ayudará a organizar los procesos de citas médicas permitiendo que organice sus procesos y poder brindar un mejor servicio.

##### **Justificación Tecnológica**

Esta investigación se realiza porque el mundo de la tecnología sigue avanzando y el centro médico Guerrero salud, no cuenta con un sistema digitalizado de citas médicas, razón por la cual utilizan el método tradicional ocasionando demoras, otro de los problemas es la línea telefónica para citas a veces no se les contesta oportunamente a las personas. El sistema nos ayudará a mejorar los procesos internos de la organización o para sistematizar los tiempos por ende obtener mejores resultados a nivel económico así mismo manejar la data para fidelizar a los pacientes.

##### **Justificación Social**

La finalidad es conseguir modernizar el proceso de citas médicas, facilitándoles nuevas líneas de comunicación, permitiendo a los pacientes obtener una consulta de una manera más rápida, y lo más importante es que no invertirán tiempo para

trasladarse al centro de salud, lo que generará comodidad, satisfacción y además se logrará brindar el mejor servicio a todos los pacientes.

## **1.6. Hipótesis**

H0: La gestión de procesos basado en herramientas tecnológicas no mejorará la optimización de citas médicas el centro médico Guerrero Salud S.A.C.

H1: La gestión de procesos basado en herramientas tecnológicas si mejorará la optimización de citas médicas el centro médico Guerrero Salud S.A.C.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual de procesos de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C.

Analizar el nivel de optimización de procesos de gestión de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud S.A.C.

Diseñar un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación muestra un diseño mixto (Cuantitativo-Cualitativo) debido a que el resultado de los objetivos involucra recolectar, analizar e incorporar, de manera que induzca cuantitativa y cualitativamente. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

#### Tipo de investigación:

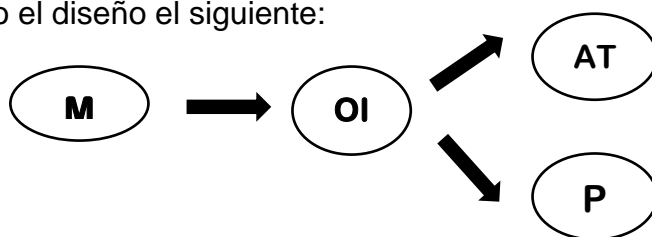
Según su profundidad es de tipo descriptiva - propositiva, debido a que los datos son conseguidos de la realidad sin ser manejados por los investigadores. Por lo tanto, permitirá explicar las peculiaridades de las variables gestión de procesos y optimización.

Según Hernández y Mendoza (2018) indican que los estudios descriptivos “Se enfocan en detallar sucesos de situaciones reales, destacando la observación de los hechos. Además, propositiva por lo que parte de una necesidad o problema, para lo cual se efectuará un análisis para determinar el tipo de propuesta y dar solución a las carencias encontradas.

#### Diseño de investigación: no experimental – transversal.

Según Hernández y Mendoza (2018) señalan no experimental debido a que no se operaran las variables en estudio, se percibirá el fenómeno tal como se encuentra dentro del entorno y de corte Transversal porque solo se reunió datos en un momento determinado.

Siendo el diseño el siguiente:



Donde:

M = Muestra

OI = Observación inicial

AT = Análisis teórico

P = Propuesta

## 2.2.Población y muestra

### Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que la población es el conjunto total de personas que poseen características similares”, la investigación estará definida por los pacientes del centro médico Guerrero Salud.

La población está conformada por el promedio pacientes que han sido asistidos en el centro médico Guerrero Salud S.A.C., entre los meses de Julio a Diciembre del 2019, los cuales son 168 pacientes.

Tabla 04:

### Cientes atendidos mensualmente

*Cientes del Centro Médico Guerrero S.A.C.Jul-Dic 2019*

Meses	Cantidad
Julio	162
Agosto	145
Setiembre	172
Octubre	152
Noviembre	163
Diciembre	214
Total	1008

*Fuente: Elaboración Propia*

### Muestra

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen como una porción que se considera representativa del total de la población (p.173).

La muestra será 118 pacientes del centro médico, la porción resultante de la fórmula que se aplicará a la población determinada, la muestra está conformada por los pacientes atendidos en el centro médico.

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{z^2 \times p \times q + e^2(N - 1)}$$

$$n = \frac{0.95^2 \times (0.50)(0.50) \times 168}{(0.95)^2(0.50)(0.50) + (0.05)^2(168 - 1)}$$

$$n = 118$$

N= Población = 168

z = nivel de confianza = 0.95

e = Error de estimación 5% = 0.05

p = probabilidad a favor = 0.50

n = Tamaño de la muestra = 118

q = probabilidad en contra = 0.50

## 2.3 Variables y operacionalización.

Tabla 05:

### *Operacionalización de Variables*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Gestión de Procesos</b>	Maldonado (2018) “Define a toda actividad como un proceso para modificar componentes que generen importancia a los clientes” (p.8).	Modelar el proceso	Automatizar el proceso	P N° 1 P N° 2	<b>Entrevista-cuestionario</b>
		Ejecución del proceso	Implementación	P N° 3 P N° 4	
		Monitorear y medir	Desempeño de procesos	P N° 5 P N° 6	
		Revisar el proceso	Identificación del problema	P N° 7 P N° 8	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Optimización</b>	Guerra (2015), señala que optimizar es un modo de mejorar los resultados o funciones realizados, a fin de encontrar los medios necesarios que impulsen a cambiar la perspectiva de los consumidores de productos de calidad.	herramientas de gestión	Capacidad de mejora	P N° 1 y 2	<b>Encuesta-cuestionario</b>
			Facilidad de contacto		
		Tiempo de atención	Eficiencia en atención	P N° 3, 4 y 5	
		Procesos	Aumento de eficacia	P N° 6 ,7 y 8	
			Optimización de procesos Desempeño del personal		
Indicadores de gestión	Eficacia del sistema de gestión Grado de satisfacción	P N° 9 y 10			

Fuente: Elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En la siguiente investigación se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, con el fin de obtener una información indispensable de los pacientes para interpretar la decisión con respecto al servicio de cita médicas que ofrece el centro médico.

Según Malhotra (2004), sostiene que una encuesta es una herramienta diseñada para obtener información específica.

Así mismo Bernal (2010), sostiene que esta herramienta fundamenta en asignar a una población un conjunto de ítems o preguntas que definan un problema del que necesitemos conocer.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Se utilizará la herramienta de Excel, así como también el programa estadístico SPSS 25 para tabular la información la cual se recopiló de la encuesta a través de la muestra adquirida, de esta forma nos permitirá tener la información deseada para el estudio de la investigación.

## **2.6 Aspectos éticos**

Estos criterios que toman parte de la investigación son determinados por Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012), detallándolo de la siguiente manera:

### **Consentimiento informado**

En primer lugar, se les comunicó a todos los involucrados quienes serán los informantes que participarán de esta investigación.

### **Confidencialidad**

Además, se mantendrá cierto grado de confidencialidad con los participantes de la investigación.

### **Observación participante**

En este punto los investigadores muestran prudencia durante el proceso de recolección de la información indispensable para lograr el objetivo.



## 2.7. Criterios de rigor científico

En la validación se consideró el juicio de tres expertos, a los cuales se les presentó el instrumento realizado para que sea analizado de acuerdo a sus conocimientos y emitan su punto de vista según su criterio si se corrige o se continúa con el trabajo realizado.

Se realizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach con una muestra de 118 pacientes del centro médico, la confiabilidad se efectuó a través del programa SPSS 25 de IBM.

Tabla 06:

### Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,929	10

*Fuente: Elaboración Propia*

Como se muestra el alfa de Cronbach tiene un valor de 0,929 por lo tanto se determina que el instrumento es fiable para el análisis de datos, se realizó a través del uso de herramientas estadísticas como el programa Microsoft Excel.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras.

Variable Dependiente

Tabla 07:

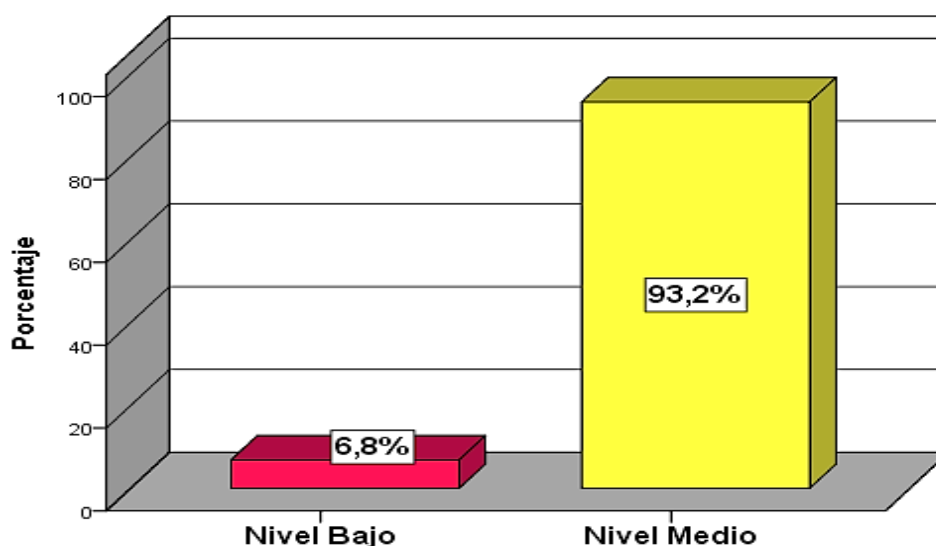
#### Dimensión Herramienta de gestión \_Agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	8	6,8	6,8	6,8
	Nivel Medio	110	93,2	93,2	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

Figura 05:

Herramienta de gestión



**Nota 1:** En la tabla 07 y figura 05, se visualiza que la gran parte de los pacientes encuestados se ubican en un nivel medio con un promedio de calificación del 93.2%, luego se muestra un nivel bajo con un promedio de 6.8%, lo cual hace referencia que la empresa presenta deficiencias ante el uso de herramientas de gestión para realizar organizadamente sus actividades provocando que el cliente no quede totalmente satisfecho, considerando importante la aplicación de una herramienta tecnológica que permita visualizar las fechas y horas para su reservación de una cita médica.

Tabla 08:

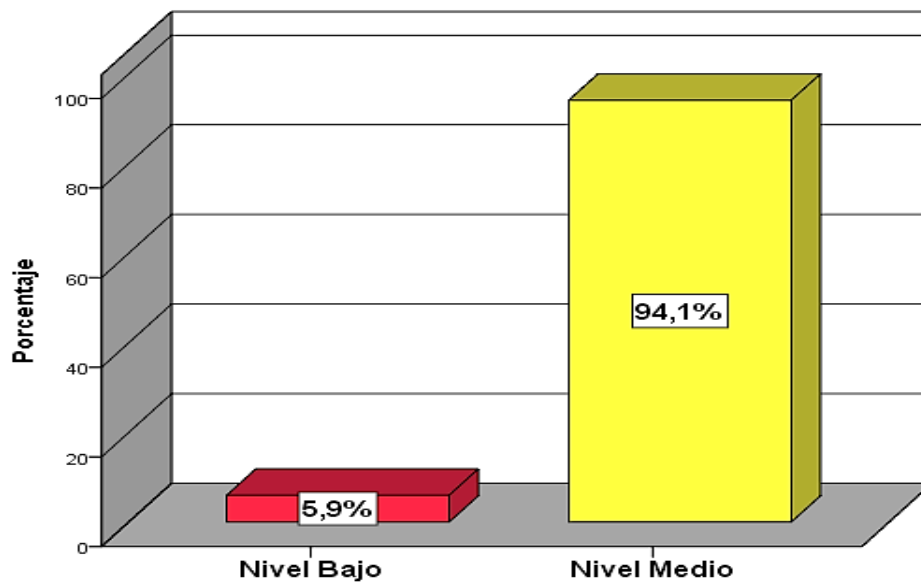
**Dimensión Tiempo de atención \_Agrupada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	7	5,9	5,9	5,9
	Nivel Medio	111	94,1	94,1	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

Figura 06:

Tiempo de atención



**Nota 2:** En tabla 08 y figura 06, se puede apreciar un nivel medio de 94,1% seguido de un nivel bajo del 5,9% lo cual indica que existe cierta demora en el proceso de recepción para obtener una consulta médica, entonces, el centro médico debe optimizar sus tiempos de atención para ofrecer un mejor servicio a los pacientes que acuden al centro médico.

Tabla 09:

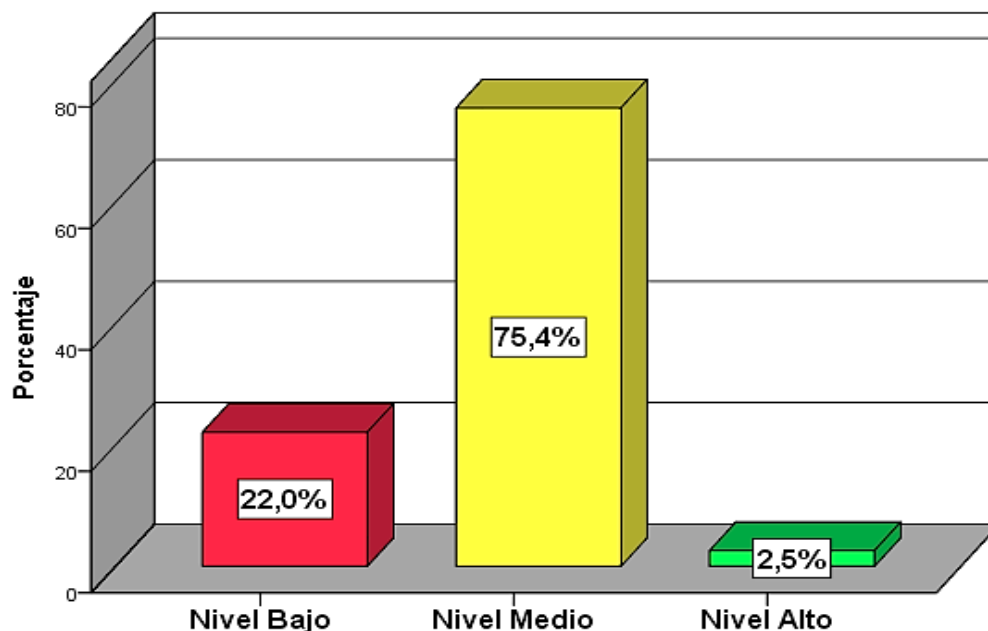
**Dimensión Procesos \_Agrupada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	26	22,0	22,0	22,0
	Nivel Medio	89	75,4	75,4	97,5
	Nivel Alto	3	2,5	2,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

Figura 07:

Procesos



**Nota 3:** En la tabla 09 y figura 07, se evidencia que la dimensión procesos se sitúa en un nivel medio con un 75,4% y seguido a ello con un nivel bajo con 22,0%. Los resultados señalan que la gran parte de los pacientes considera que no lleva un control en las reservaciones de citas médicas, así mismo se observa una desorganización de los procesos realizados.

Tabla 10:

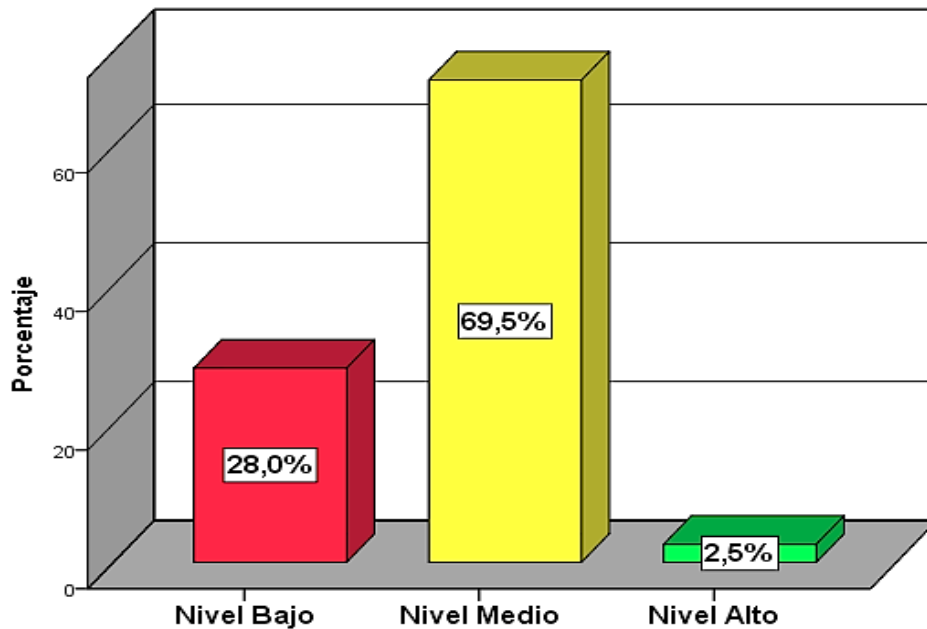
**Dimensión Indicador de gestión \_Agrupada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	33	28,0	28,0	28,0
	Nivel Medio	82	69,5	69,5	97,5
	Nivel Alto	3	2,5	2,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

Figura 08:

Indicador de gestión



**Nota 4:** En la tabla 10 y figura 08, se visualiza que el 69,5% presenta un nivel medio, seguido de un nivel bajo con 28,0%. Por lo tanto, hace referencia que el centro médico no establece herramientas de gestión necesarias para lograr un canal de comunicación que sea eficiente y permita la satisfacción de todos los clientes.

Tabla 11:

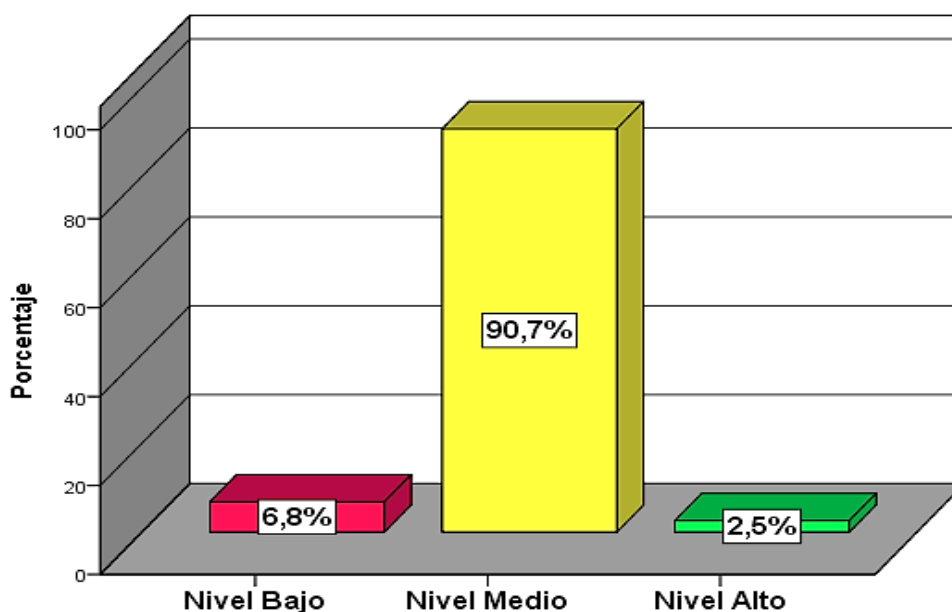
**Variable Optimización \_Agrupada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	8	6,8	6,8	6,8
	Nivel Medio	107	90,7	90,7	97,5
	Nivel Alto	3	2,5	2,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

Figura 09:

Variable optimización



**Nota 5:** En la tabla 11 y figura 09, indica que de acuerdo a los resultados de la variable agrupada optimización se demuestra que posee un nivel medio con un promedio de 90,7% seguido de nivel bajo con un 6,8%. Por lo tanto, es necesario que el centro médico guerrero salud realice la implementación de herramientas de gestión para mejorar los procesos de citas médicas y por ende generar la satisfacción de los pacientes.

### **3.2. Discusión de resultados**

En la investigación, se inicia con los objetivos específicos y finaliza con el objetivo general, de tal manera cada resultado fue comprobado con las bases teóricas y los antecedentes de estudio.

Según el primer objetivo específico con referencia a realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de citas médicas, los resultados obtenidos en la tabla 07 de la dimensión herramientas de gestión, lo cual explica que el centro médico carece de herramientas tecnológicas, por lo que los pacientes apoyan la implementación de un sistema informático, así mismo presenta un nivel bajo con un promedio de calificación de 6.8% asumiendo la percepción de los encuestados, datos que al ser comparados con lo encontrado por Cacao y Sagñay (2017), en su tesis “Desarrollo de un sistema web para el agendamiento de citas médicas y administración de historias clínicas para consultorios en la nube”, Se concluye que los usuarios, así como también los colaboradores médicos, prefieren un sistema que gestione y organice de manera sencilla la documentación de cada paciente, por lo tanto Maldonado (2018) “define que son todas aquellas acciones que siguen una sucesión para cambiar elementos que obtengan valor a los usuarios” (p.8).

De igual forma, con referencia al segundo objetivo específico que es analizar el nivel de optimización de las citas médicas en el centro médico Guerrero Salud S.A.C. los resultados obtenidos en la tabla 08 de la dimensión Tiempo de atención, se observa un nivel medio con un porcentaje de 94.1%, lo que significa que la mayor parte de los encuestados concuerda que se puede renovar la recepción al momento de solicitar una consulta médica, por otro lado el 5.9% muestra un nivel bajo, es decir no se muestran tan seguros que el proceso de citas médicas pueda mejorar, datos que al ser comprobados con el investigador Garcia (2018), en su estudio “Optimización de la cadena de valor de una clínica odontológica en una organización Educativa”, Lima en la ciudad de Lima, quien concluyó con la implementación del proyecto, se ejecutarán las actividades de forma ordenada y se ofrecerá un servicio de primera a todos los pacientes acortando el tiempo permanencia en la institución, además Vergara (2015), manifiesta que la optimización es mejorar los componentes que retardan los procedimientos.

Cooperando reestructurar las actividades mediante factores que ayuden a perfeccionar notablemente gestión de la compañía.

Haciendo referencia al tercer objetivo específico diseñar un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero salud S.A.C. En la tabla 09 se puede apreciar que el 22% de los encuestados tienen la percepción de optimización en cuanto a la dimensión denominada procesos en un nivel bajo de 22,0%, así mismo el 75.4% de encuestados presentan una percepción de optimización en correlación a la dimensión procesos en un nivel medio, demostrando que no hay un avance probable del indicador de procesos, datos que al ser comprobados con los investigadores Ascencio y Huamán (2018), en su trabajo de investigación “Ejecución de gestión por procesos para sistematizar el servicio de atención de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C se concluyó que se redujo el absentismo de los pacientes llegando a un 50% sistematizando las operaciones lo que generó alcanzar una mayor utilidades, además Bravo (2011), nos señala que direcciona a un conjunto de procedimientos a fin de identificar y mejorar su productividad en cada actividad de la empresa para que el cliente tenga seguridad de adquirir un servicio o producto (p.9).

Según el objetivo general proponer un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C los resultados mostrados en la tabla 11 señala que en relación a la variable agrupada optimización se observa un resultado medio con promedio de calificación de 90.7%, lo cual explica que el centro médico debería optimizar sus procesos de citas para generar una mejor atención, del mismo modo se aprecia un nivel bajo de 6.8% lo cual indica la percepción de los pacientes, contrastado con Posada (2017) en su tesis “Implementación MDD para la sistematización de los procesos de atención médica del Centro de Salud Los Olivos de Pro”, quién concluyó con la aplicación de la herramienta tecnológica que perfeccionó las operaciones de atención al paciente y la gestión documentaria. Por lo que, Guerra (2015) señala que optimizar es un modo de mejorar un hecho o función realizada, con el propósito de encontrar los medios necesarios que ayuden a cambiar las perspectivas en los clientes ante la calidad de sus productos.



### **3.3. Aporte Científico (Propuesta)**

#### **Gestión de procesos para la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero salud S.A.C.**

##### **3.3.1. Presentación**

Un adecuado manejo de gestión de procesos, permite la optimización de las gestiones mantienen relación, que permitan cambiar elementos que resulten de utilidad al paciente.

El estudio se realizó en el área de admisión-recepción, mediante la recopilación de información a través de entrevista al trabajador y encuestas a los clientes de centro médico. Luego de ser estudiado se pudo detectar inconvenientes para procesar la gestión de citas médicas, respectivamente la alternativa más adecuada a desarrollar trata de una solución tecnológica que permitirá crear una atención digital. Esta iniciativa permite que los procesos sean automatizados radicalmente, reduciendo tiempos de espera del paciente e inconvenientes al momento de hacer una reservación de cita médica, manteniendo un mejor servicio. Así mismo, médico tendrá la opción de poder reorganizar su agenda y atender a sus pacientes de forma ordenada y segura.

##### **3.3.2. Fundamentación de la propuesta**

Se planteó teoría en cuanto al uso de esta herramienta de procesos que fomenta a optimizar sus actividades, facilitando la toma de decisiones apropiadas a través de este modelador denominado BizAgi, documentando procesos de manera rápida, coherente y fácil, según Rowman (2009). Software capaz de soportar lo que requiere una organización es el Bizagui debido a que trabaja esencialmente con gestión de procesos proporcionando solución de automatización de procesamientos, herramienta empresarial que permitirá mejorar el nivel de procesos existentes enfrentando un mercado competitivo.

##### **3.3.3. Diagnóstico de la situación**

El Centro médico Guerrero Salud S.A.C, entidad privada con rubro orientada a la salud, los servicios brindados son demandantes sin embargo no son óptimos sus procesos de gestión, debido a que el problema radica al procesar una cita

médica dedica mucho tiempo, porque operan con un sistema tradicional y no fomenta el uso de tecnología apropiada. Provocando consecuencias como incorrecta distribución de su recurso, confundir información, cruce de horarios de atención, personas no son atendidas llevando a la pérdida de clientes, entre otros. Esta propuesta se basará a esta herramienta para lograr mejorar el nivel de procesos realizados con una idea clara, coherente y ordenada en la empresa.

#### **3.3.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión de procesos permitirá la optimización de citas médicas?

#### **3.3.5. Objetivos**

##### **Objetivo general**

Proponer un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C.

##### **Objetivos específicos**

Establecer una diferenciación con la competencia, mejorando el posicionamiento interno de marca del centro médico.

Obtener visibilidad a nivel local y nacional de los servicios que cuenta el centro médico Guerrero Salud S.A.C.

Generar que el centro médico Guerrero salud S.A.C. sea una marca amada y reconocida por los clientes por su buena atención al público, evitando reclamos posteriores de los pacientes.

#### **3.3.6. Importancia de la Propuesta**

La propuesta de un sistema de gestión de procesos, basado en la optimización de citas médicas, resulta de suma importancia porque permitirá ejecutar las actividades de manera organizada, eficiente y rápida generando reducir el lapso de tiempo para los pacientes que esperan una consulta en el centro médico, de la misma forma renovar atención a todos los pacientes logrando obtener una mejor percepción del centro médico y una mejor gestión de consultas médicas.

Finalmente el centro médico Guerrero Salud S.A.C. con una visión de aprovechar la tendencia de las tecnologías ágiles de las redes sociales para fortalecer los problemas relacionados con la difusión y el buen manejo de las plataformas digitales por lo que se ha convertido en un elemento indispensable para los pacientes como (Facebook, Instagram), web sides, así mismo ayude a interactuar con los pacientes por medio de ciertas estrategias digitales con la elaboración de post; de ese modo alcanzar el objetivo del reconocimiento de la marca en la mente de los consumidores y minimizando las estrategias de calidad de los competidores, obteniendo visibilidad en su área de jurisprudencia en la visibilidad a nivel local y nacional para obtener que el centro médico sea regionalmente reconocido por todas las personas.

### 3.3.7. Matriz de evaluación de los factores internos y externos

Para disponer de una serie de estrategias, que nos permitan trabajar de forma adecuada, es imprescindible tener un análisis interno y externo los cuales contarán con un peso determinado, que serán apreciados mediante una calificación relacionada al centro médico.

Tabla 12:

#### Matriz de evaluación de factores internos del Centro Médico Guerrero Salud S.A.C.

**INSTRUCCIONES:** En el análisis de la matriz EFI, se asignó un peso entre (0.0) = No importante, (1.0) = Absolutamente importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Debilidad mayor, (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor y (4) = Fuerza mayor.

Factores internos (EFI)	Peso	Calif.	Valor pond.
<b>(F) FORTALEZAS</b>			
F1: Equipo de médicos calificados	0,20	4	0.80
F2: Tecnología de vanguardia	0.05	3	0.15
F3: Ubicación céntrica	0.10	4	0.40
F4: Personal administrativo y técnico competente	0.10	4	0.40
F5: Moderna infraestructura.	0.05	3	0.15
<b>SUBTOTAL DE FORTALEZAS</b>			<b>1.90</b>

(D) DEBILIDADES

D1:Ausencia de un sistema de gestión de procesos	0,15	1	0.15
D2:Carencia de beneficios laborales	0.05	2	0.10
D3:Falta de coordinación contable	0,10	1	0.10
D4: Falta POS con atenciones médicas	0.05	2	0.10
D5: No retroalimentar tácticas de difusión y de redes sociales.	0.15	1	0.15
<b>SUBTOTAL DE DEBILIDADES</b>			<b>0.60</b>
<b>Valor ponderado</b>	<b>1.00</b>		<b>2.50</b>

Fuente: Elaboración propia

En relación al estudio interno se definió que los resultados muestran fortalezas que son beneficiosas presentan un ponderado de 1.90 frente al 0.60 de las debilidades, determinando que la empresa presenta que las fuerzas internas que posee el Centro médico Guerrero S.A.C. son favorables en comparación a sus debilidades, siendo trascendental que el centro médico permanezca trabajando en repotenciar sus partes fuertes, así mismo ejecute estrategias que ayuden a mejorar las fallas que permitan el reconocimiento de la marca

Tabla 13:

**Matriz de evaluación de factores externos del Centro médico Guerrero S.A.C.**

**INSTRUCCIONES:** En el análisis de la matriz EFE, se asignó un peso entre (0.0) = No es importante, (1.0) = Muy importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Una respuesta mala, (2) = Una respuesta media, (3) = Una respuesta superior a la media y (4) = Una respuesta superior.

<b>Factores externos (EFE)</b>	<b>Peso</b>	<b>Calif.</b>	<b>Valor Pond.</b>
<b>(O) OPORTUNIDADES</b>			
O1 Migración de pacientes del sector estatal al particular.	0,15	4	0.60
O2 Aparición de plataformas digitales	0.15	4	0.60
O3 Asociación con laboratorios clínicos	0.05	2	0.10
O4 Acuerdos con Empresas públicas y privadas	0.05	2	0.10

O5 Incremento de la demanda de servicios médicos	0.15	4	0.60
<b>SUBTOTAL DE OPORTUNIDADES</b>			<b>2.00</b>
<b>(A) AMENAZAS</b>			
A1 Traslado de pacientes a otros centros de salud	0,10	3	0.30
A2 Aparición de nuevos centros de salud.	0.05	2	0.10
A3 Disminución de precios en la competencia	0,05	2	0.10
A4 Aislamiento por COVID-19 (Pandemia mundial)	0.10	3	0.30
A5 Incremento del índice del desempleo	0.15	4	0.60
<b>SUBTOTAL DE AMENAZAS</b>			<b>1.40</b>
<b>Valor ponderado</b>	<b>1.00</b>		<b>3.40</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo al estudio externo refiere los resultados que las oportunidades son optimistas mostrando un peso ponderado de 2.00 frente el 1.40 de las amenazas, demuestra que la empresa manifiesta que las oportunidades externas del Centro Médico Guerrero Salud S.A.C. son propicias en comparación a sus amenazas, por lo que es imprescindible que el centro médico se concentre en aplicar las ventajas que se obtengan del medio para facilitar su desarrollo a nivel empresarial, además ejecute acciones innovadoras que le ayuden a mejorar las amenazas y transformarlas en oportunidades para alcanzar un mejor manejo de las operaciones del centro médico.

### 3.3.8. Análisis FODA

Tabla 14:

#### Análisis FODA

<p>Matriz FODA: Centro médico Guerrero salud S.A.C.</p>	<p><b>Fortalezas (F)</b>  <b>F1: Equipo de médicos calificados (0.80)</b>  <b>F2: Tecnología de vanguardia (0.15)</b>  <b>F3: Ubicación céntrica (0.40)</b>  <b>F4: Personal administrativo y técnico competente (0.40)</b>  <b>F5: Moderna infraestructura (0.15)</b></p>	<p><b>Debilidades (D)</b>  <b>D1: Inexistencia de un sistema de gestión de procesos (0.15)</b>  <b>D2:Falta de beneficios laborales (0.10)</b>  <b>D3:Falta de estructuración y gestión documental (0.10)</b>  <b>D4:Falta POS con atenciones médicas(0.10)</b>  <b>D5:No implementan estrategias de publicidad y de redes sociales.(0.15)</b></p>
<p><b>Oportunidades (O)</b>  <b>O1: Migración de pacientes del sector estatal al particular.(0.60)</b>  <b>O2: Aparición de plataformas digitales.(0.60)</b>  <b>O3: Asociación con laboratorios clínicos.(0.10)</b>  <b>O4: Acuerdos con empresas públicas y privadas (0.10)</b>  <b>O5: Aumento de la demanda de análisis clínicos.(0.60)</b></p>	<p>Estrategia (FO)  Adquirir un nuevo sistema que nos permita organizar las citas médicas.  (O1,O2,O4,O5,F1,F2,F3)</p>	<p>Estrategia DO  Crear una aplicación en redes sociales para mantener informados a los clientes en el centro médico Guerrero S.A.C.  (O1,O2,O5,D3,D5)</p>
<p><b>Amenazas (A)</b>  <b>A1: Migración de pacientes a otros centros salud.(0.30)</b>  <b>A2: Aparición de nuevos centros médicos.(0.10)</b>  <b>A3: Disminución de precios en la competencia.(0.10)</b>  <b>A4: Aislamiento por COVID-19 (Pandemia mundial)(0.30)</b>  <b>A5: Tasas de desempleo en aumento.(0.60).</b></p>	<p>Estrategia (FA)  Realizar capacitaciones y motivaciones al personal del centro médico Guerrero salud S.A.C.  (A1,A2,F1,F4)</p>	<p>Estrategia DA  Realizar encuestas online de satisfacción del proceso de citas médicas.  (A1,A3,A4,D5).</p>

Fuente: Elaboración propia

## **Desarrollo de estrategias**

Debido a las observaciones analizadas se efectuó, la matriz de evaluación de los factores externos e internos; a la vez, se desarrolló el análisis FODA en donde se identificó (4) estrategias vitales que serán desarrolladas para que el Centro Médico Guerrero Salud S.A.C., logre implementar con el fin de mejorar aquellas deficiencias enfocadas en técnicas de marketing de redes sociales que son fundamentales para lograr el reconocimiento de marca del centro médico. Describiendo de la siguiente manera:

### **Estrategia FO: Comprar un nuevo sistema de gestión de procesos para mejorar las citas médicas en el centro médico Guerrero salud S.A.C.**

#### **a) Describir la estrategia**

La estrategia F-O proyecta crear que el Centro Médico Guerrero Salud S.A.C. mejore la atención a sus clientes tras implementar un sistema de citas médicas, para lograr que sus clientes sean más leales, aprovechando el potencial del sistema BizAgi, esta herramienta brindara las soluciones integrales a fin de conseguir los objetivos del centro médico.

#### **b) Tácticas**

Evaluar los datos que se tendrán que colocar en el sistema para integrar una base de datos de los clientes.

Reconocer y establecer la especialidad y el médico que se encuentra registrado en la base de datos.

Determinar un esquema que se necesitará en el sistema BizAgi.

#### **c) Programación estratégica**

El programa se realizará en el mes de agosto del 2020 hasta noviembre del 2020, que será creado estratégicamente en función al centro Médico Guerrero salud S.A.C., por lo cual debe ser respetado por todos los integrantes el cronograma de actividades; debiendo seleccionar las que guarden relación con los servicios que brinde el centro médico.

**d) Responsable**  
Gerente General  
Administrador

**e) Recursos**  
Recursos humanos.  
Recursos financieros y económicos.  
Recursos materiales y bienes.

### **Modelos del proceso**

A continuación, los siguientes procesos de mejora en la clínica:

#### **Mejorados tras la apertura del uso del sistema para las citas:**

**Solicitar ser atendido:** El paciente llega al centro médico y solicita la atención programada en el sistema.

**Información del paciente:** la persona encargada en recepción tendrá la información correspondiente al cliente, estos pueden ser de los días de atención o presupuestos por los servicios brindados.

**Verificación de reserva:** La recepcionista confirmar la disponibilidad del médico para poder atenderlos.

**Comprobar datos:** El personal verificará los datos del paciente en el sistema para proseguir con su trabajo.

**Crear historial:** El personal mantendrá el historial clínico del paciente claro y ordenado.

**Realización del pago:** El cliente podrá solicitar sus pagos de acuerdo al servicio adquirido.

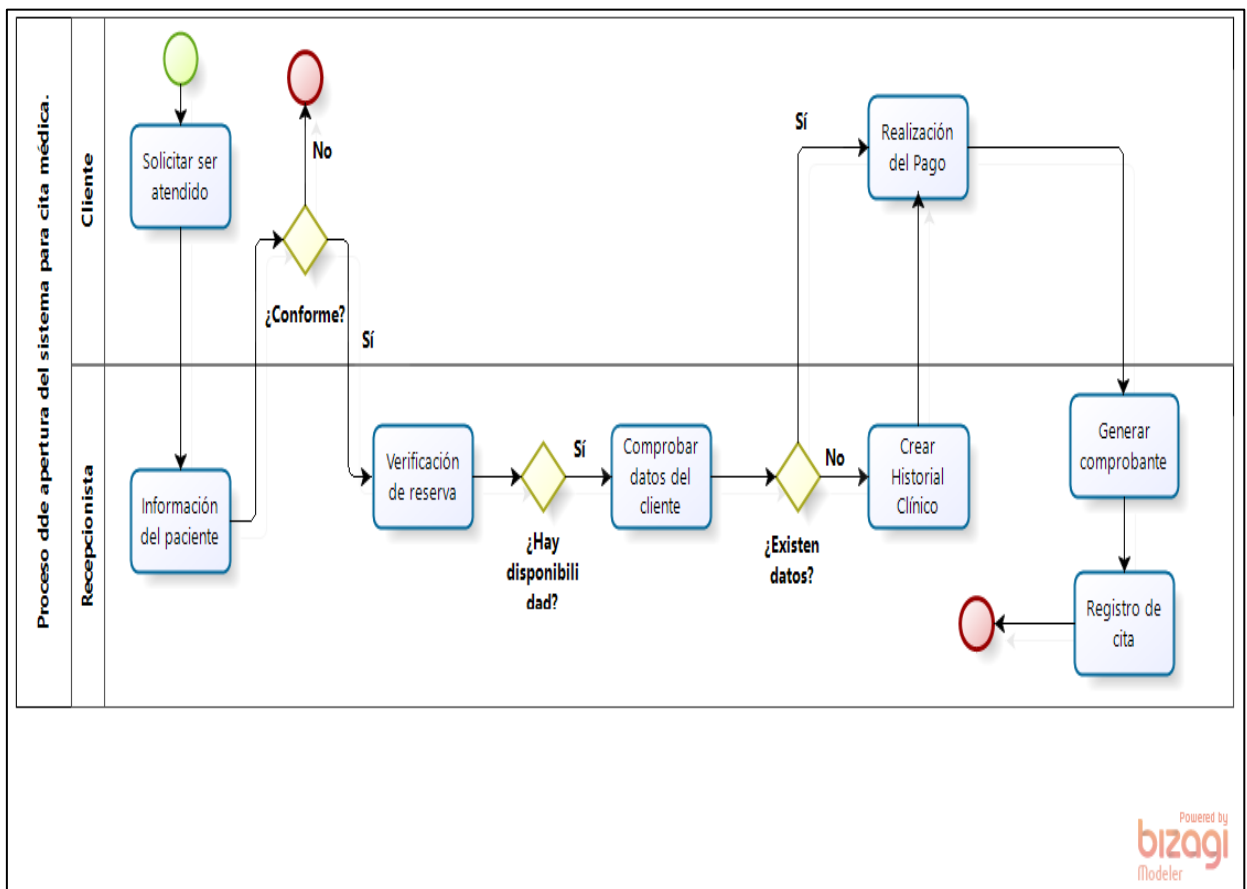
**Generar comprobante:** Mostrando a los colaboradores un orden de atención para ser atendidos.

**Registro de cita:** El cliente finalmente ha adquirido con éxito una cita médica.



Figura10:

Mejorados tras la apertura del uso del sistema para las citas



Fuente: Elaboración propia

### Mejora de proceso de atención

**Comprobación de cita médica:** La recepcionista verificará si los datos del paciente corresponden con la reserva de cita médica.

**Generar un ticket:** Se generará un ticket de atención para mantener un orden en el tiempo de espera.

**Ser atendido:** El cliente podrá ser atendido a su consulta de acuerdo a sus dolencias sin ningún problema.

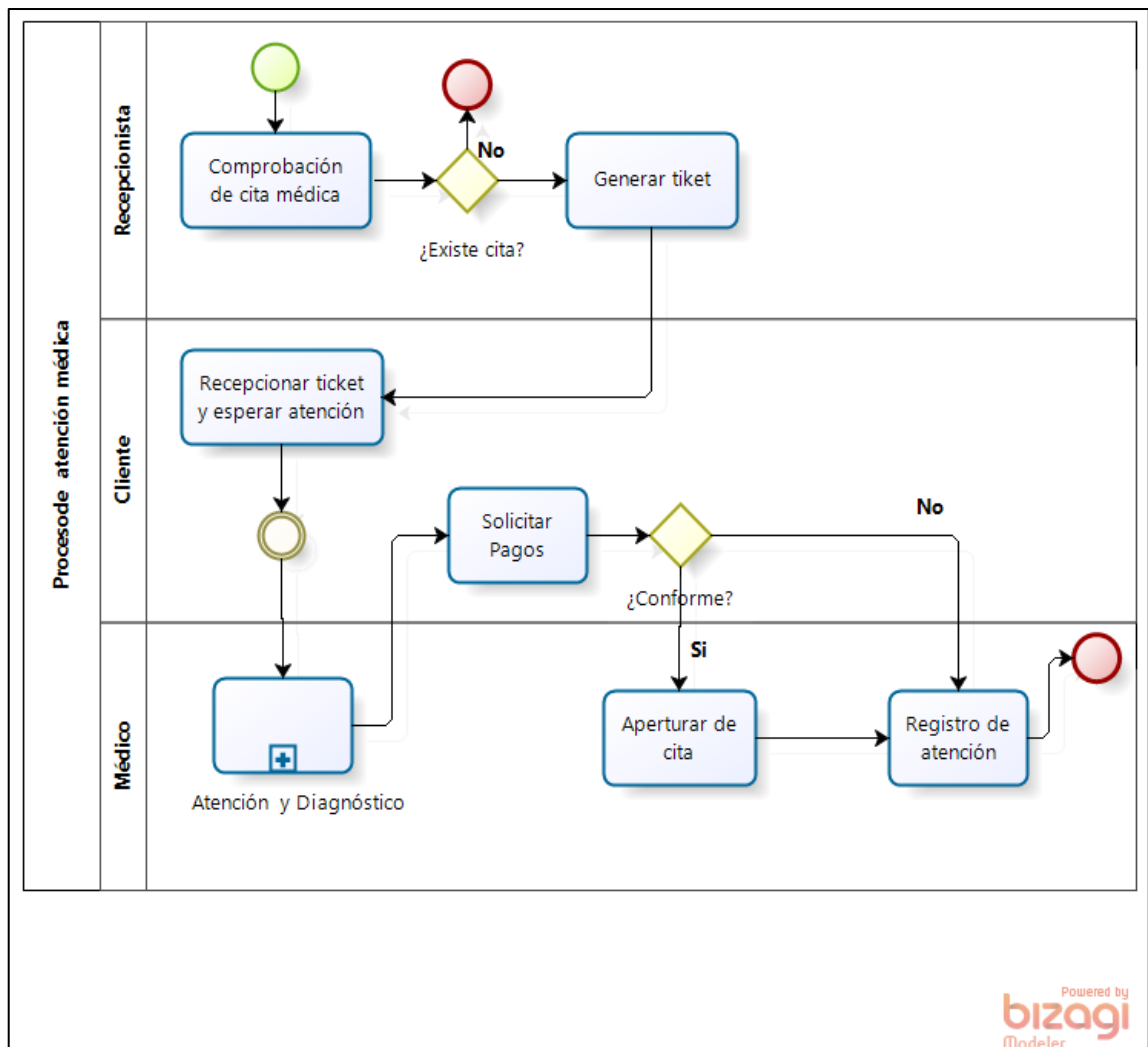
**Solicitar pagos:** Luego podrá solicitar el pago del servicio y compras de medicinas correspondientes.

**Apertura de citas:** Luego permitirá reprogramar nuevas citas, o la continuidad de citas de acuerdo al tratamiento de los pacientes, indicándole los días disponibles.

**Registro de atención:** Se pondrá en registro virtual para ahorro de tiempo evitando confusiones en sus labores.

Figura11:

*Mejora de proceso de atención*



Fuente: *Elaboración propia*

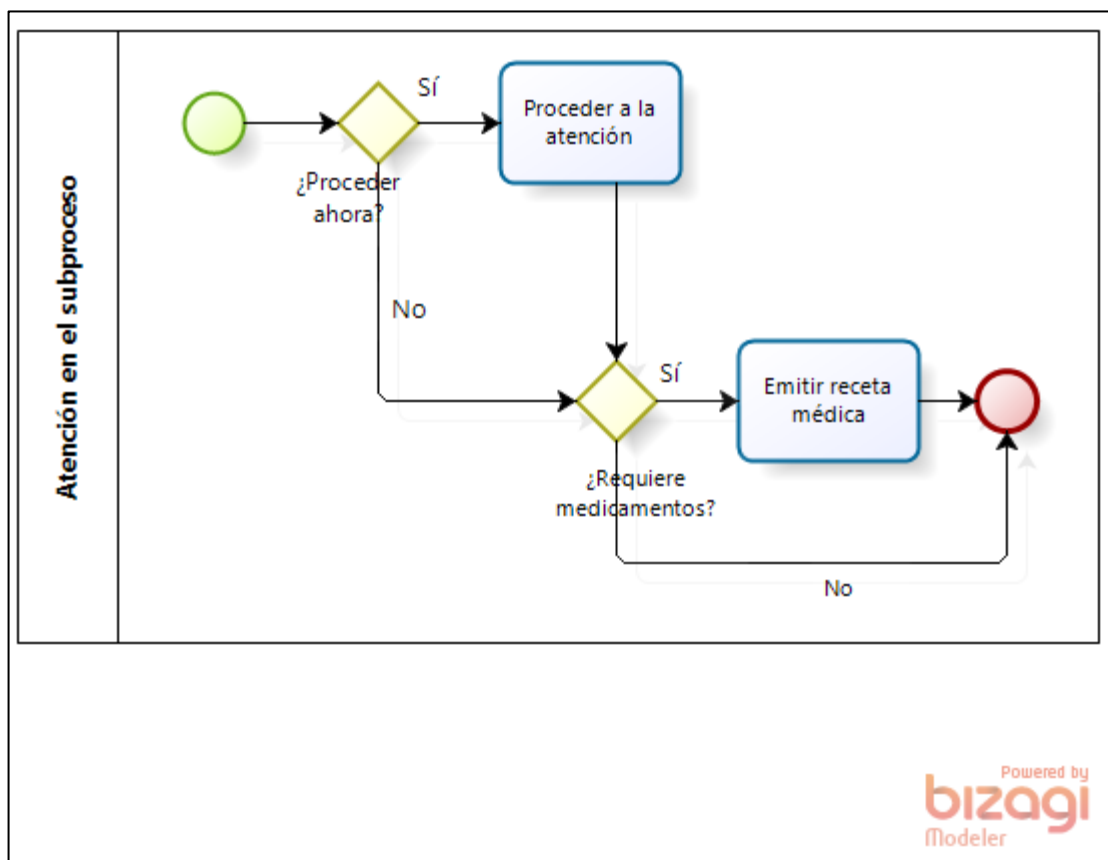
### Mejora de atención en el subproceso.

**Atención:** Se procede a la revisión médica, de acuerdo a los síntomas que presente la paciente.

**Emisión:** Se emite la receta médica contrastando las dolencias y recomendaciones para aliviar el dolor o malestar que tenga el paciente.

Figura12:

Mejora de atención en el subproceso.



Fuente: Elaboración propia

### Modificación de citas médicas

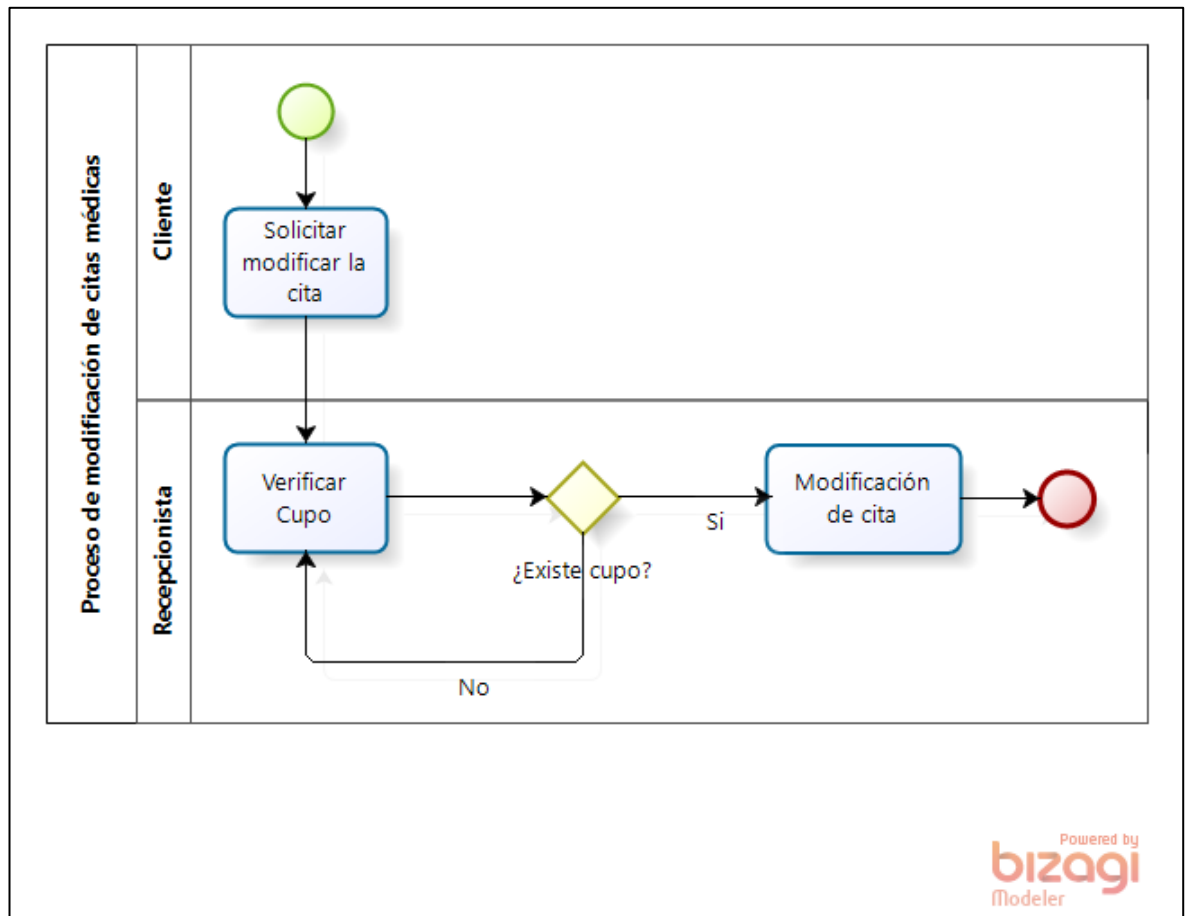
**Solicitar la modificación:** Puede pedir cambio de fecha o anular la atención solicitada para adquirir una cita.

**Verificación de cupo:** Permite a la encargada del control de datos del paciente ratificando la cita solicitada.

**Modificación de cita:** Luego se procederá a su modificación a los días disponibles con éxito.

Figura13:

Modificación de citas médicas



Fuente: Elaboración propia

**f) Cronograma de actividades**

Tabla 15:

**Cronograma de actividades de la estrategia FO**

ACTIVIDADES	PERIODOS	AGOST				SEPT				OCT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Adquisición de programa de gestión de procesos BizAgi para optimizar las citas médicas.		■	■														
Seleccionar las fechas que estén relacionadas con la instalación del programa en todos los equipos de computo que cuenta la clínica.			■	■													
Realización de la 1ra prueba en los equipos.					■	■											
Crear registro para participantes, utilizando google drive, para los primeros feedbacks del sistema								■	■								
Propagar por las redes sociales y vía correo electrónico.										■	■	■	■	■	■	■	■
Remitir links de invitación a los colaboradores para realizar las capacitaciones al personal.											■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia

**g) Presupuesto**

Tabla 16:

**Presupuesto de la estrategia FO**

<b>Materiales de oficina</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT.</b>	<b>P.U</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Hojas bond A4	Millar	1/2	S/.30.00	S/. 15.00
Lapiceros Stabilo	Docena	1	S/. 15	S/. 15.00
Plumón 48 resaltador amarillo Stabilo Boss	Unidad	2	S/. 2.50	S/. 5.00
Memoria Kingston 16 GB	Unidad	2	S/.25.00	S/. 50.00
Folder Manila A4 Artesco	Paquete	1	S/. 4.50	S/. 4.50
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/. 89.50</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 17:

**Presupuesto de la estrategia FO**

<b>Costos adicionales</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT.</b>	<b>P.U</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Programa Modelador de procesos BizAgi	Global	1	S/./2,500.00	S/. 2,500.00
Servicio zoom	Mes	1	S/. 55.00	S/. 55.00
Coffee Break	Global	1	S/. 25.00	S/. 25.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/. 2580.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Presupuesto total utilizado: S/. 2669.50**

#### **h) Viabilidad**

Efectuar la compra del modelador de procesos BizAgi, es importante para reducir los tiempos de espera y atención a los clientes, será factible porque se cuenta con los recursos financieros, económicos, humanos, materiales y bienes que son indispensables, se encuentran accesible en el centro médico Guerrero salud S.A.C.; además, su aplicación permitirá que la sociedad mantenga conocimiento de la importancia de estar informado previamente sobre su cita médica y evitar hacinamientos innecesarios en el centro de salud.

#### **i) Elementos de control**

Nivel de mejora de atención a los pacientes.

Nivel de reducción de reclamos por los servicios.

Nivel de volumen de registros.

### **Estrategia FA: Realizar capacitaciones y motivaciones al personal del centro médico Guerrero salud S.A.C.**

#### **a) Describir la estrategia**

La estrategia F-A busca generar que el centro médico Guerrero salud S.A.C. sea elegido entre los demás centros médicos por caracterizarse en un nivel de diferenciación superior frente a la competencia; por lo tanto, es importante las estimulaciones dentro de la empresa que sea percibido por los pacientes durante el desarrollo de las funciones.

#### **b) Tácticas**

Establecer una inspección y auditoría de atención al cliente.

Determinar a un profesional para el desarrollo de la capacitación.

Preparar campaña de comunicación para el personal.

Implantar programas de capacitaciones

#### **c) Programación estratégica**

La programación se efectuará en el mes de agosto 2020 hasta el mes de Noviembre del 2020, que será creado estratégicamente en función al centro médico Guerrero salud S.A.C., el cual deberá ser cumplido por el personal asignado en el cronograma de actividades; en donde deberá establecer un control y auditoría de

atención al cliente, lo que nos permitirá percibir los lados débiles de la atención al cliente, siendo este paso importante para partir con conceptos claros al realizar la capacitación de atención al cliente a los colaboradores; debido que son quienes reflejan lo que promete la marca de la empresa con el mercado externo; siendo necesario realizar la búsqueda del profesional para llevar a cabo la capacitación, de tal forma que se diseñará el programa definiendo las fechas, horarios y puntos importantes del evento; las mismas que serán difundidas mediante una ambiciosa campaña de comunicación mediante la aplicación de la tecnología para comunicar con precisión el propósito de la capacitación, de la misma forma los beneficios que impulsará, y permitirá captar la mayor parte de pacientes de la zona norte del país.

**d) Responsable**

Gerente General

Administrador

**e) Recursos**

Recursos humanos.

Recursos financieros y económicos.

Recursos materiales y bienes.



**f) Cronograma de actividades**

Tabla 18:

**Cronograma de actividades de la estrategia FA**

Actividades	Periodos	AGOST				SEPT				OCT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Efectuar pruebas de evaluación a los trabajadores.		■	■	■	■												
Buscar ayuda de empresas asesoras.					■	■	■	■									
Organizar una reunión con el gerente para establecer la capacitación del personal.								■	■	■	■						
Organizar con los profesionales a cargo de la capacitación.										■	■	■	■	■	■	■	■
Comunicar a los participantes sobre el programa de capacitación a través de medios tecnológicos.											■	■	■	■	■	■	■
Vigilar los periodos logísticos del programa de capacitación.																	■
Implementar el programa de capacitación.																	
Supervisar los resultados de la capacitación y motivación a los colaboradores.																	

*Fuente: Elaboración propia*

**g) Presupuesto**

Tabla 19:

**Presupuesto de la estrategia FA**

<b>Materiales de oficina</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT.</b>	<b>P.U</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Hojas Dina A4	Millar	1/2	S/.20.00	S/.10.00
Lapiceros Stabilo	Docena	1	S/. 8.20	S/. 8.20
Plumón acrílico Stabilo Boss	Unidad	2	S/. 3.50	S/. 7.00
Memoria Adata 32 GB	Unidad	1	S/.35.00	S/.35.00
Folder Manila A4 Grafi	Paquete	1	S/.3.90	S/. 3.90
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/. 64.10</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 20:

**Presupuesto de la estrategia FA**

<b>Costos adicionales</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT.</b>	<b>P.U</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Facilitador	Global	1	S/. 500.00	S/. 500.00
Agendas y lapiceros	Docena	2	S/. 150.00	S/. 360.00
Coffee Break	Global	1	S/. 200.00	S/. 200.00
Transporte	Global	5	S/. 10.00	S/. 50.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/.1,110.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Presupuesto total utilizado: S/. 1,174.10**

#### **h) Viabilidad**

Llevar a la práctica la estrategia de efectuar capacitaciones y motivaciones al personal del centro médico para mejorar la atención al cliente y de igual manera tener más empatía con la puesta en marcha del nuevo sistema modelador de procesos BizAgi en el centro médico Guerrero salud S.A.C., será realizable debido a que se cuenta con los recursos financieros, económicos, humanos, materiales y bienes, los cuales son esenciales y se encuentran en el centro médico Guerrero salud S.A.C., por otra parte su administración logrará desarrollar la rentabilidad al manifestar una mejor atención a los pacientes del centro médico Guerrero salud S.A.C.

#### **i) Elementos de control**

Nivel de calidad de atención al cliente.

Nivel de experiencia

Nivel de propagación de la capacitación.

Nivel de apoyo.

**Estrategia DO: Crear una aplicación en redes sociales para mantener informados a los clientes del centro médico Guerrero S.A.C.**

#### **a) Describir la estrategia**

La estrategia D-O busca crear una aplicación en redes sociales para tener comunicados a los pacientes en el centro médico Guerrero S.A.C. y la vez sea perceptible tanto para el público local y nacional; siendo lo más importante crear confianza y transparencia de los servicios que ofrece, en este aspecto la estrategia que ayudará a conseguir un desarrollo infalible y una ventaja competitiva.

#### **b) Tácticas**

Disponer un procedimiento de conducción de redes sociales.

Efectuar evaluación sobre los desarrolladores de redes sociales.

Elaboración del proceso del aplicativo en redes sociales.

**c) Programación estratégica**

La programación se realizará en el mes de agosto hasta noviembre del 2020, que será creado estratégicamente en función al centro médico Guerrero salud S.A.C., el cual debe ser el primer paso fundamental el preparar un plan del aplicativo en las redes sociales esperado, consistiendo en definir los contenidos que se desean proyectar en las redes sociales y determinar el tipo de marketing digital que se ajuste a lo que necesita la empresa, estas actividades son fundamentales tener claras antes de buscar al experto para evitar pérdidas de tiempo; en consecuencia se procede a efectuar la valoración sobre los ejecutores de redes sociales, seleccionando con criterio a la persona idónea para diseñar con capacidad el trabajo encomendado; a la vez se estima el gasto si se tiene un especialista, será menor al beneficio logrado al alcanzar el objetivo esperado.

**d) Responsable**

Gerente General

Administradora

**e) Recursos**

Recursos humanos.

Recursos financieros y económicos.

Recursos materiales y bienes.

**f) Cronograma de actividades**

Tabla 21:

**Cronograma de actividades de la estrategia DO**

Actividades	Periodos	AGOST				SEPT				OCT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir los contenidos de aplicativo en las redes sociales.		■	■														
Buscar e identificar el procesador que se ajuste a las características que requiera el centro médico Guerrero S.A.C. para el aplicativo en las redes sociales.						■	■	■	■								
Seleccionar al community manager.									■	■							
Recopilar información sobre la publicidad y post de contenido y alcanzarla al especialista.										■	■	■	■				
Verificar vínculos con las cuentas de redes sociales activas de la institución.														■	■	■	■

*Fuente: Elaboración propia*

**g) Presupuesto**

Tabla 22:

**Presupuesto de la estrategia DO**

<b>Materiales de oficina</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT.</b>	<b>P.U</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Hojas bond A4	Millar	½	S/. 20.00	S/.10.00
Lapiceros Stabilo	Docena	½	S/. 8.20	S/. 4.10
Plumón resaltador amarillo Faber Castell	Unidad	1	S/. 2.50	S/. 2.50
Memoria 16 GB	Unidad	1	S/.25.00	S/.25.00
Folder Manila A4	Paquete	1	S/. 5.50	S/. 5.50
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/. 47.10</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 23:

**Presupuesto de la estrategia DO**

<b>Costos Adicionales</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT.</b>	<b>P.U</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Experto Community Manager	Global	1	S/.300.00	S/. 300.00
Registro del dominio web y hosting	Anual	1	S/.250.00	S/. 250.00
Movilidad	Global	4	S/. 10.00	S/. 40.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/.590.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Presupuesto total utilizado: S/. 637.10**

#### **h) Viabilidad**

Disponer en actividad el aplicativo en las redes sociales en el centro médico Guerrero salud S.A.C será factible porque se tiene los recursos financieros, económicos, humanos, materiales y bienes que son esenciales, y se encuentran disponibles en el centro médico Guerrero salud S.A.C. por lo tanto su implementación permitirá adquirir visibilidad a nivel regional, nacional y aumentar el rendimiento al reconocimiento de los consumidores.

#### **i) Mecanismo de control**

Nivel de calificación de los desarrolladores en redes sociales.

Nivel de velocidad de respuesta en social media.

Nivel de presencia en social media

Nivel de volumen de visitas.

### **3.3.9. Estrategia DA: Realizar encuestas online de satisfacción del proceso de citas médicas.**

#### **a) Describir la estrategia**

En la estrategia D-A desea ejecutar encuestas para calcular la satisfacción de los pacientes al solicitar citas médicas para mantener un seguimiento de la eficiencia del sistema BizAgi. Por esta razón, se establece efectuar la evaluación a través de online para lograr realizar la tabulación de manera rápida constatando la medición de los indicadores.

#### **b) Tácticas**

Identificar el nivel de satisfacción del cliente.

Establecer un control satisfacción al cliente.

Verificar la optimización de procesos de las citas médicas.

#### **c) Programación estratégica**

El proyecto se efectuará en Agosto del 2020 hasta noviembre del 2020, el cual estará instaurado con estrategia en relación al centro Médico Guerrero salud S.A.C., por lo tanto será realizado por el colaborador designado en la programación de acciones; teniendo presente los servicios.

**d) Responsable**

Gerente General  
Administrador

**e) Recursos**

Recursos humanos.  
Recursos financieros y económicos.  
Recursos materiales y bienes.

**f) Cronograma de actividades**

Tabla 24:

**Cronograma de actividades de la estrategia FA**

Actividad	Periodos	AGOST				SEPT				OCT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Especificar el uso de herramienta y planteamiento de preguntas.		■	■														
Indagar y determinar el programador acorde a las características que necesita el centro médico Guerrero Salud para el aplicativo en las redes sociales.						■	■	■	■								
Recopilar información sobre eficiencia del sistema BizAgi y alcanzarla al especialista.										■	■	■	■				
Controlar las conexiones con las cuentas de redes sociales activas de la empresa.														■	■	■	■
Verificar información de la satisfacción de los pacientes																	

Fuente: Elaboración propia.

**g) Presupuesto**

En cuanto al presupuesto para el seguimiento de la eficiencia del sistema, se plantea una encuesta de satisfacción, cuenta con recursos propios para no incurrir en mayores gastos. Su medición se realizará a través del uso de herramientas online, en tal sentido para aprovechar este recurso, como google forms que permite crear de



manera muy sencilla e intuitiva cuestionarios, siendo fácil y útil para la tabulación de datos, siendo de manera gratuita.

**h) Viabilidad**

Poner en práctica la estrategia de ejecutar encuestas de satisfacción del proceso de citas médicas, es viable porque será asequible por lo que presenta los recursos financieros, económicos, humanos, materiales y bienes que son ineludibles, y se encuentran al alcance en el centro médico Guerrero S.A.C.

**i) Elementos de control**

Nivel de satisfacción de atención al cliente.

Nivel de control de procesos

Nivel de eficiencia del sistema

Nivel de asistencia al centro médico

**3.3.10. Presupuesto total**

Tabla 25:

**Esquema del presupuesto de las estrategias**

<b>Estrategias</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo x estrategia</b>
Estrategia FO	Adquirir un nuevo sistema que nos permita organizar las citas médicas.	S/.2669.50
Estrategia FA	Realizar capacitaciones y motivaciones al personal del centro médico Guerrero salud S.A.C.	S/.1174.10
Estrategia DO	Crear una aplicación en redes sociales para mantener informados a los clientes en el centro médico Guerrero S.A.C.	S/.637.10
Estrategia DA	Realizar encuestas online de satisfacción del proceso de citas médicas.	-
<b>Costo total</b>		<b>S/.4,480.70</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## 5. Análisis de costo efectividad

El desarrollo del planteamiento asciende una inversión de S/. 4,480.70 considerándose factible, debido a que el centro médico Guerrero salud S.A.C., debería financiar para optimizar sus procedimientos de promoción debido a la implementación de un sistema de gestión de procesos de optimización de citas médicas, con ello facilitará la atención de sus pacientes y a potenciales pacientes permitiendo posicionarse y de esta manera obtener la afluencia del sector salud; por lo tanto, las actividades en general son ejecutables teniendo los elementos necesarios para realizar todas las estrategias planteadas; debido a lo investigado es viables las cuales se realizará en el segundo semestre del año 2020.

Tabla 26:

### Resumen de ventas 2019 del centro médico Guerrero salud S.A.C.

Mes	Ventas Año 2019 (soles)
Enero	34,200.00
Febrero	35,900.00
Marzo	34,900.00
Abril	33,600.00
Mayo	33,900.00
Junio	29,000.00
Julio	32,500.00
Agosto	34,219.00
Septiembre	34,117.00
Octubre	30,530.00
Noviembre	34,200.00
Diciembre	38,500.00
<b>Total</b>	<b>405,566.00</b>

*Fuente: Base de datos del centro médico Guerrero salud S.A.C.*

Las ventas totales del centro médico, en relación al año 2019 son de S/. 405,566.00, con una perspectiva en incremento del 10% para finales del año 2020; considerando la estimación de inversión total de S/. 4,480.70

Ventas Totales 2019:		S/. 405,566.00
Incremento deseado para fines 2020:		10%
Total inversión para propuesta:		S/. 4,480.70
Costo – Beneficio	=	x
Incremento de ventas	=	S/. 405,566.00*10%
	=	S/. 40,556.60
Relación Costo - Beneficio	=	<u>S/. 40,556.60</u> S/. 4,480.70

### **Relación Costo - Beneficio = 9.10**

Como se visualiza en el cuadro que precede las ventas para el año 2019 fue de S/. 405,566.00, con la proyección de un aumento del 10% que simboliza S/. 40556.60 para el 2020 y se conseguirá una relación de beneficio-costos de 9.10

En este marco se interpreta que por cada sol que se financie en el proyecto, tendrá un reintegro de 9.10 soles; por consiguiente, se concluye que implementar las estrategias resultan beneficiosas para el centro médico Guerrero Salud S.A.C.

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL IMPACTO DE LAS PROPUESTA DE LA  
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS**

Estimado(a): Trabajador del Centro Médico Guerrero Salud S.A.C

El presente cuestionario es para saber la efectividad de las propuestas hechas en la investigación sobre "Gestión de procesos para la optimización de citas médicas en el Centro Médico Guerrero Salud S.A.C", de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán:

Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del Item correspondiente.

**Datos Generales**

Edad: (    ) Sexo (M) (F)

Ocupación: 1. Profesional (    ) 2. Técnico (    )

	Totalmente de desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.						
	1	2	3	4	5						
N°	ITEMS					ESCALA DE VALORACION					
	1	2	3	4	5						
01	¿La aplicación de la herramienta tecnológica mejoró la atención de citas médicas?										
02	¿Considera Ud. que el procedimiento de citas médicas se lleva de forma más ordenada?										
03	¿Cree usted que se ha agilizado el proceso para obtener una cita médica?										
04	¿Ha sido fácil adaptarse al manejo de la herramienta tecnológica?										
05	¿Considera Ud. que la sistematización de los procesos ha reducido el gasto de recursos?										
06	¿Cree Ud. que la implementación de la herramienta tecnológica logró un impacto positivo en los pacientes?										
07	¿Considera usted que la empresa ha realizado una buena inversión en la adquisición de la herramienta tecnológica?										

08	¿Mantienen un control de las reservaciones para las citas médicas?					
09	¿Cómo calificas actualmente el sistema de proceso de citas médicas desde su perspectiva como usuario?					
10	¿Cómo evalúa el uso de la herramienta tecnológica en los pacientes?					
11	¿La implementación de la herramienta tecnológica ha mejorado la recepción de citas médicas de los pacientes?					
12	¿Considera Ud. que ha incrementado el número de pacientes por la facilidad de sacar una cita médica?					
13	¿Existe un control adecuado ante el monitoreo de citas médicas?					
14	¿Cree Ud. que el personal ha tenido un buen desempeño laboral a través de la herramienta tecnológica?					

15. ¿Cómo calificas tú la eficiencia de la herramienta tecnológica al proceso de citas médicas?

---



---

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

Se estableció proponer la herramienta tecnológica BizAgi para lograr optimización de las citas médicas del centro médico Guerrero salud S.A.C, el cual permitirá reducir el tiempo de espera de los pacientes logrando generar una mejor atención y mejorar la gestión de los procesos del centro médico, por lo que se realizó la propuesta descriptiva sobre el análisis de viabilidad económica.

Se diagnosticó que la situación actual del proceso de citas médicas del centro médico Guerrero salud S.A.C, se logró identificar que se ejecuta a través del método común y tradicional, lo cual tuvo como consecuencia que las actividades se realicen de forma lenta y ocasionando la demora en la atención de los pacientes al momento de solicitar una cita médica, lo que evidenció la importancia de las herramientas tecnológicas.

Se analizó el sistema de gestión de procesos que ayudará a mejorar el proceso de citas médicas es el BizAgi, con la puesta en marcha de un sistema informático que permitirá manejar los procesos de manera automatizada, a través de un almacenamiento eficiente de datos que logren la satisfacción y requerimientos de los pacientes.

Finalmente se concluyó que es importante que el sistema propuesto para la optimización de citas médicas, sea adaptable a los procesos que se tienen en el centro médico, tanto en el aspecto lógico como de los procesos de control del mismo, complementado con las capacitaciones correspondientes al personal administrativo y médico del centro médico.

## **4.2.RECOMENDACIONES**

Se recomienda la posterior implementación del sistema de procesos con el propósito de lograr un mejor control y almacenamiento de los registros de datos de los pacientes de la empresa para la satisfacción de sus clientes y una gestión de calidad.

Se sugiere que es necesario antes del desarrollo de cualquier sistema de gestión se realice un diagnóstico y análisis más detallado y profundo de la realidad del centro médico. Porque a través de ello se logrará identificar las herramientas necesarias que ayudaran a solucionar los problemas detectados en la empresa.

Se recomienda que el sistema informático sea manejable y que permita desarrollar las actividades de manera fácil siendo accesible para persona que encargada del área de admisión del centro médico.

Se recomienda utilizar un sistema teniendo en cuenta los niveles de seguridad para el almacenamiento de los datos adquiridos a través de la recepción de las citas médicas solicitadas por los pacientes, para obtener un mejor resultado en cuanto al manejo de la tecnología. Enfatizando principalmente a satisfacer los requerimientos de los pacientes y de la empresa.

## REFERENCIAS

- Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor científicos y éticos en la investigación cuantitativa*. La Sabana: Achichan.
- Alva, G. (21 de Mayo de 2016). *Gestión*. Obtenido de ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas?: <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>
- Alzate, F. (05 de 01 de 2012). *Cómo documentar un documento empresarial*. Obtenido de <https://iso9001-calidad-total.com/como-documentar-un-proceso/>
- Andina. (09 de Agosto de 2019). Obtenido de Sunat implementa nueva plataforma para optimizar importaciones: <https://andina.pe/agencia/noticia-sunat-implementa-nueva-plataforma-para-optimizar-importaciones-762904.aspx>
- Arévalo , K. (2015). *Implementación de un sistema de control der citas médicas integrado con una aplicación movil que facilite la gestión de búsqueda de reservas en clinicas*. Lima: Universidad Pontificia Católica del Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6052/AREVALO\\_KARINA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf?sequence=1&isAllowe](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6052/AREVALO_KARINA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf?sequence=1&isAllowe)
- Ascencio, A., & Huamán , Y. (2018). *Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C. Huaraz”, 2018. Huaraz. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2782/T033\\_44170239\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2782/T033_44170239_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Barber, W. (26 de Octubre de 2017). *Universidad de Lima*. Obtenido de Experto en mejorar procesos: <http://www.ulima.edu.pe/node/11415>
- Besa, E. (11 de 11 de 2018). *Rankimi*. Obtenido de <https://www.rankmi.com/blog/caso-de-exito-renta-nacional>
- Bieberstein, N. (2008). *Executing SOA: A Practical Guide for the Service- Oriented Archited*. Boston: IBM Press.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos - alineados con la estrtegia*. Santiago de Chile : Evolución.
- Cacao , F., & Sagñay, F. (2017). *Desarrollo de un sistema web para el agendamineto de citas médicas y manejo de historial clínico para consultorios en la nube*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24346/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Castillo, D., & Valarezo, V. (2015). *Análisis de los procesos de gestión de un consultorio odontológico y su impacto en los niveles de las historias clinicas de*



*los pacientes del Hospital Milagro Ecuador.* Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24346>

Fernández, A & Ramirez, L.. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A& B.* Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1>

García, B. (2018). *Optimización de la cadena de valor de una clínica odontológica de una institución educativa mediante gestión por procesos.* Lima. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10077/1/UDLA-EC-TIPI-2018-43.pdf>

González, O & Arciniegas, J (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica hacia la norma ISO.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Guerra, J. (24 de Junio de 2015). *Gestiopolis.* Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>

Guzmán, K. (2017). *Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017.* Chiclayo. Obtenido de <http://www.pead.uss.edu.pe/handle/uss/4486>

Heflo. (24 de 06 de 2017). Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/ejemplos-de-procesos-de-negocio/>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* México: McGRAW-Hill Interamericana. Obtenido de [file:///C:/Users/lenovo/Downloads/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf](file:///C:/Users/lenovo/Downloads/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: McGraw- Hill.

Iso 9001-2015. (s.f.). *Sistema de gestión Iso 9001 - 2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación.* Colombia.

Iso y centro de Comercio Internacional UNCTAD/WTO. (2007). *UNE- ISO 22000 Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los alimentos.* España: Aenor.

J., P. (2017). *Heflo.* Obtenido de [www.heflo.com](http://www.heflo.com): <https://www.heflo.com/es/blog/automatizacion-procesos/que-es-optimizacion-procesos/>

Li, Q., Xie, L., Song, J., Li, H., & Xu, G. (2019). Métodos de investigación y aplicaciones de optimización de procesos de fabricación de engranajes. *Mathematical Problems in Engineering*, 1 -17.

Maldonado, J. A. (2018). *Gestión de procesos.* Tegucigalpa.

- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados Un Enfoque Aplicado*. México: Pearson.
- Nava, V. (2011). *Iso 9001 2008 Fundamentos para reconocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua*. México: Limusa.
- Neyra Valdivia, L. A. (2017). *Implementación del sistema web para la gestión de citas horarias en el hospital Maria Auxiliadora*. Lima. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/274/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20WEB%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20CIT>
- Paz, V. (2015). *Optimización de la gestión de los procesos logísticos y comercial de la distribuidora e importadora Rivera Pharma E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Repositorio de tesis USAT.
- Pensertrust. (21 de 11 de 2018). Obtenido de <http://pensertrust.com/sp/soluciones/administracion-de-procesos-de-negocios-bpm/>
- Peralta, J. (2018). *Alicia Concytec*. Obtenido de Aplicación de la gestión por procesos para la optimización del ciclo de notificación en una institución pública – Lambayeque 2017: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT\\_d926630de488f1021bbe64172c5bbd12/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_d926630de488f1021bbe64172c5bbd12/Description#tabnav)
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2013). *Gestión por procesos*. México: Alfaomega.
- Perú 21. (19 de febrero de 2019). Obtenido de Comprobantes electrónicos ahorran a empresas 67% de su coste de emisión: <https://peru21.pe/economia/sunat-comprobantes-electronicos-ahorran-empresas-67-coste-emision-nndc-460848-noticia/>
- Posada, D. (2017). *Implementación MDD para la sistematización de los procesos de atención médica del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2017*. Lima: Repositorio Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1170/TITULO%20-%20Posadas%20Puch%2c%20Danny%20Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proaño, R. (2018). *Optimización de tiempos en la fabricación de cajas metálicas para medidores eléctricos en la empresa Ecuamatrix C. I. A. Ambato - Ecuador*.
- Rivero, M. & Pérez, P. (2017). *Análisis de modelado de herramientas de procesos de negocio*. Sevilla: Escuela Técnica Superior de Ingeniería.
- Rodríguez, C., Oliveira, F., Cobucci, G., & Cabrera, I. (2019). Historia Clínica Electrónica: una herramienta para optimizar la gestión de la atención psicológica en la Facultad de Psicología. *Universidad de la República de Uruguay*, 1.

- Román , K., & Laura, J. (2017). *“Optimización de los factores de producción para incrementar la rentabilidad de la empresa de licores San Fernando*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3798/Roman%20Ventura-Laura%20Canchari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rowman, D. (2009). Colombia. Obtenido de Fundamentos de construcción de soluciones BizAgi: file:///C:/Users/User/Downloads/Manual\_De\_BizAgi.pdf
- Rowman, D. (2009). *Fundamento de construcción de solución BizAgi*. Colombia.
- Serpa, L., & Colmenares, J. (2004). *Mejora el rendimiento de programas*.
- Sierra Bravo, R. (1994). *Técnicas de investigación social* . Madrid: Paraninfo.
- Softgrade. (23 de 10 de 2019). Obtenido de <https://softgrade.mx/que-es-automatizacion-de-procesos/>
- Solano, L. (04 de Julio de 2019). *Noticias Investigación*. Obtenido de Propuesta para optimizar procesos industriales en pymes de metalmeccánica: <https://www.cuc.edu.co/noticias/151-noticias-investigacion/4529-una-propuesta-contundente-para-optimizar-procesos-industriales-en-pymes-de-metalmeccanica>
- Vergara, P. (2015). Optimización de Procesos Industriales y Control de Calidad. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Tecnológica.
- Velastegui León , J. (Antúnez de Mayolo2017). *Implementación de un sistema de información hospitalaria para los médicos de una clínica privada*. Guayaquil: Universidad Nacional Santiago . Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2782>
- Villanueva, S. (2019). *implementación de una solución de inteligencia de negocios para apoyar la toma de decisiones en el proceso de compra y venta en una empresa farmacéutica en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
- Viscaino, M., Villacrés, S., Gallegos, C., & Negrete , J. (2019). Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del instituto ecuatoriano de seguridad social de la zona 3 del Ecuador. *Ingenius*, 59-71.
- Wikipedia. (11 de 07 de 2019). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Bonita\\_Open\\_Solution](https://es.wikipedia.org/wiki/Bonita_Open_Solution)
- Zhag, P., Bai, R., Liu, B., Cao, Y., & Fang, J. (2019). Process optimization for producing ultrapure water with high resistivity and low total organic carbon. *Process Safety & Environmental Protection Transactions of the institution of Chemical Engineers* , 232 - 241.

## ANEXOS

### ANEXO N°1:

#### Turnitin

Reporte de similitud	
<b>NOMBRE DEL TRABAJO</b> GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.	<b>AUTOR</b> Paredes Dávila, Yngrid Elizabe Manay Tezén, Crist Esperanza Judith
<b>RECUENTO DE PALABRAS</b> 13861 Words	<b>RECUENTO DE CARACTERES</b> 76201 Characters
<b>RECUENTO DE PÁGINAS</b> 69 Pages	<b>TAMAÑO DEL ARCHIVO</b> 723.2KB
<b>FECHA DE ENTREGA</b> Jun 1, 2022 6:01 PM GMT-5	<b>FECHA DEL INFORME</b> Jun 1, 2022 6:04 PM GMT-5
<p><b>● 21% de similitud general</b> El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 20% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 7% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 0% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Cross</li></ul>	
Resumen	

**ANEXO N°2:**

**Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>DISEÑO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESTADÍSTICA</b>
¿De qué manera la gestión de procesos permitirá la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud S.A.C.?	<p><b>Objetivo general</b> Proponer un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Diagnosticar la situación actual de procesos de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C. Analizar el nivel de optimización de proceso de gestión las citas médicas en el centro médico Guerrero Salud S.A.C. Diseñar un sistema de gestión de procesos para la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud S.A.C.</p>	<p><b>H0:</b> La gestión de procesos basado en herramientas tecnológicas no mejorará la optimización de citas médicas el centro médico Guerrero Salud S.A.C.</p> <p><b>H1:</b> La gestión de procesos basado en herramientas tecnológicas si mejorará la optimización de citas médicas el centro médico Guerrero Salud S.A.C.</p>	<p><b>Variable 1</b> Gestión de Procesos</p> <p><b>Dimensiones</b> a) Modelar el proceso b) Ejecución del proceso c) Monitorear y medir d) Revisar el proceso</p> <p><b>Variable 2</b> Optimización</p> <p><b>Dimensiones</b> a) Herramientas de gestión b) Tiempo de atención c) Procesos</p>	Son 168 pacientes del centro médico.	<p><b>Tipo de investigación</b> enfoque mixto (Cuantitativo-Cualitativo)</p> <p><b>Diseño de investigación</b> no experimental – transversal</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta y entrevista</p> <p><b>Documento de medición:</b> Cuestionario</p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo</b> b) <b>Parcialmente de acuerdo</b> c) <b>Indiferente</b> d) <b>Parcialmente en desacuerdo</b> e) <b>Totalmente en desacuerdo</b></p>	Se aplicará el Alfa de Cronbach

**Fuente:** Elaboración propia

### ANEXO N°3:

#### Encuesta

La siguiente encuesta se realiza con la finalidad de analizar y diagnosticar el proceso de citas médicas del centro médico Guerrero Salud.

1. ¿Considera usted importante la implementación de una herramienta tecnológica para mejorar la atención de citas médicas?  
a) Totalmente de acuerdo   b) Parcialmente de acuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente en desacuerdo   e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Considera usted importante la aplicación de una herramienta tecnológica que permita visualizar las fechas y horas para su reservación de una cita médica?  
a) Totalmente en desacuerdo   b) Parcialmente en desacuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente de acuerdo   e) Totalmente de acuerdo
3. ¿Siente incomodidad mientras espera ser atendido para sacar una cita médica?  
a) Totalmente en desacuerdo   b) Parcialmente en desacuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente de acuerdo   e) Totalmente de acuerdo
4. ¿Cree usted que debe reducirse el tiempo de espera al momento de sacar una cita médica?  
a) Totalmente en desacuerdo   b) Parcialmente en desacuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente de acuerdo   e) Totalmente de acuerdo
5. ¿Considera usted que la implementación de un sistema tecnológico puede minimizar el tiempo de espera?  
a) Totalmente en desacuerdo   b) Parcialmente en desacuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente de acuerdo   e) Totalmente de acuerdo
6. ¿Cree usted que puede mejorar la atención al momento de sacar una cita médica?  
a) Totalmente en desacuerdo   b) Parcialmente en desacuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente de acuerdo   e) Totalmente de acuerdo
7. ¿Reconoce usted el trabajo ordenado al momento de sacar una cita médica?  
a) Totalmente en desacuerdo   b) Parcialmente en desacuerdo   c) Indiferente   d) Parcialmente de acuerdo   e) Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera usted necesario que el personal asistente lleve un control de cada una de las reservaciones que se registran a través de la herramienta tecnológica?
- a) Totalmente en desacuerdo b) Parcialmente en desacuerdo c) Indiferente d) Parcialmente de acuerdo e) Totalmente de acuerdo
9. ¿Cuál es la calificación actual que usted le puede asignar al sistema de proceso de citas médicas desde su perspectiva de cliente?
- a) Muy Mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy Buena
10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que usted podría manifestar si sacará una cita médica a través de su celular o de algún otro dispositivo?
- a) No satisfecho b) Poco Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) satisfecho e) Muy satisfecho

## **ANEXO N°4:**

### **Cuestionario para Entrevista**

1. ¿Cómo se ejecuta el proceso de citas médicas?
2. ¿Usted considera importante la implementación de una herramienta tecnológica que le permita minimizar el tiempo de espera a los pacientes?
3. ¿La empresa tiene establecido normas o procesos que sirven de base para llevar a cabo un adecuado control interno dentro del área donde se desempeña?
4. ¿Qué opinión le puede dar usted respecto al proceso de citas que se realicen a través de un celular u otro dispositivo?



## Respuesta del Anexo N°4

La entrevista se le realizó a la responsable la Srta. Cinthia Saavedra Carmona de atender las citas médicas a los pacientes en el centro médico Guerrero Salud, con la finalidad de saber que nos manifiesta en cuanto a la propuesta del trabajo de investigación Optimización de citas médicas.

1. ¿Cómo se ejecuta el proceso de citas médicas?

Para que los pacientes acudan a atenderse lo deben de realizar de dos formas, la primera a través de una llamada telefónica y la segunda es acercándose presencialmente al centro médico, para solicitar una consulta, el cual el doctor los atenderá en orden de llegada.

2. ¿Qué problemas usted ha identificado durante el proceso tradicional de citas médicas?

El problema que se ha identificado es que la línea telefónica se satura por la cantidad de llamadas que ingresan, y muchas veces los pacientes se quejan de que no reciben la atención inmediata para poder solicitar una cita médica.

Otro de los casos que he podido presenciar es que existen pacientes que son de otras ciudades y necesitan solicitar una cita con mucha anticipación.

3. ¿Consideras importante la implementación de una herramienta tecnológica que le permita minimizar el tiempo de espera a los pacientes?

De hecho, ahora la tecnología se ha convertido en una herramienta indispensable, no solo para productos sino también para atención al cliente. Sin duda, en el centro médico sería una excelente opción su implementación para la atención de los pacientes como para el personal de salud porque les permitirá garantizar un mejor trabajo, como reducir el tiempo de espera y a la vez automatizar el control de citas médicas.

4. ¿Crees tú que dada la implementación del sistema tecnológico pueda permitir un acceso rápido y manejo eficiente para solicitar una cita médica?

Considero que permitirá solicitar una cita médica con tan solo un clic sin problemas, porque le permitirá tener acceso a su disposición como el horario, la fecha y la especialidad, a fin de que pueda tener la disponibilidad de obtener su cita satisfactoriamente.

5. ¿La empresa tiene establecido normas o procesos que sirven de base para llevar a cabo un adecuado control interno dentro del área donde se desempeña?

La empresa aún no cuenta con normas y procesos establecidos, pero se encuentran en proceso de desarrollo para su estructura organizacional, que le permita llevar un buen funcionamiento para garantizar un servicio de calidad y mejorar su rendimiento

6. ¿Considera usted que el sistema de citas médicas por internet ofrecería un servicio rápido a los usuarios?

Por supuesto, porque actualmente vivimos en una era digital donde cada persona tiene la facilidad de acceder a cualquier sitio web a través de un dispositivo para adquirir cualquier información o solicitar cualquier servicio.

7 ¿Qué opinión le puede dar usted respecto al proceso de citas que se realicen a través de un celular u otro dispositivo?

Seria excelente tanto para el paciente como para nosotros, porque el paciente con un solo clic puede seleccionar el turno, la hora y hasta el costo de la consulta por cada especialidad en que él necesite atenderse.

8 ¿Cómo considera usted que la empresa da a conocer la información de sus servicios para mejorar la asistencia médica de sus pacientes?

Considero que la clínica no brinda continuamente información a sus pacientes, por lo que no cuenta con una plataforma o redes sociales.

## ANEXO N°5: Validación de expertos

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**ESTUDIANTE:** Yngrid Elizabeth Paredes Dávila / Crist Esperanza Judith Manay Tezén

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Gestión, Liderazgo, RSE, y Competitividad empresarial

**MUESTRA:** 99

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación ..... En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

**Pregunta N. 1** ¿Considera usted importante la implementación de una herramienta tecnológica para mejorar la atención de citas médicas?

**Alternativas de respuestas:**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b>						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar				✓		
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					✓	
Las opciones de respuesta son adecuadas ?					✓	
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem contribuye a medir el indicador planteado: capacidad de mejora				✓		
<b>PERTINENCIA:</b> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Implementar un sistema de gestión de procesos para mejorar la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud.					✓	
Observaciones: <i>Suavizar la pregunta con terminos más coloquiales y entendibles.</i>						

**EXPERTO:**


**DNI:** 40989307

**GRADO OBTENIDO:** MBA- Magister

**LUGAR DE TRABAJO:** Promart.

**CARGO DESEMPEÑADO:** Sub Gerente.

**AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TEMA:**


 Colegio Profesional de Contadores Públicos de Perú  
 Colegio de Contadores Públicos de Perú  
 Colegio de Contadores Públicos de Perú

FIRMA Y SELLO

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**ESTUDIANTE:** Yngrid Elizabeth Paredes Dávila / Crist Esperanza Judith Manay Tezén

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Gestión, Liderazgo, RSE, y Competitividad empresarial

**MUESTRA:** 99

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la Investigación ..... En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

**Pregunta N. 1** ¿Considera usted importante la implementación de una herramienta tecnológica para mejorar la atención de citas médicas?

**Alternativas de respuestas:**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b>						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem contribuye a medir el indicador planteado: capacidad de mejora					X	
<b>PERTINENCIA:</b> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Implementar un sistema de gestión de procesos para mejorar la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud.					X	
Observaciones:						

**EXPERTO:** Juan Amílcar Villanueva Calderón


**DNI:** 41400923

**GRADO OBTENIDO:** Maestro en Administración de Negocios

**LUGAR DE TRABAJO:** USS

**CARGO DESEMPEÑADO:** DTC (Coord. PPP-FACEM)

**AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TEMA:** 05 años

  
**JUAN A. VILLANUEVA CALDERÓN**  
**INGENIERO ESPECIALIZADO Y DE SISTEMAS**  
**REG. CIP. 137348**

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y SELLO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESTUDIANTE: Yngrid Elizabeth Paredes Dávila / Crist Esperanza Judith Manay Tezén

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión, Liderazgo, RSE, y Competitividad empresarial

MUESTRA:

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación ..... En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

Pregunta N. 1 ¿Considera usted importante la implementación de una herramienta tecnológica para mejorar la atención de citas médicas?

Alternativas de respuestas:

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b>						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar				✓		
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					✓	
Las opciones de respuesta son adecuadas						
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem contribuye a medir el indicador planteado: capacidad de mejora				✓		
<b>PERTINENCIA:</b> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Implementar un sistema de gestión de procesos para mejorar la optimización de citas médicas del centro médico Guerrero Salud.					✓	
Observaciones: MEJORAR LA PREGUNTA						

EXPERTO: MIRKO MERINO NÚÑEZ  
 DNI: 16716799  
 GRADO OBTENIDO: DOCTOR  
 LUGAR DE TRABAJO: USS  
 CARGO DESEMPEÑADO: DTC  
 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TEMA: 20

  
 FIRMA Y SELLO

**ANEXO N°6:**

**Carta de aceptación de la investigación**

**CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD**

11 DE DICIEMBRE DEL 2019

Dr. Oliver Vásquez Leyva  
Asesor del curso de Investigación I  
Universidad Señor de Sipán

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Yngrid Elizabeth Paredes Dávila, estudiante de la escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, ha sido admitida para realizar su tesis titulada Gestión de procesos para la optimización de citas médicas dentro de nuestra empresa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal

Atentamente



CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD  
DR. ROBERT GUERRERO SAMAMÉ  
GERENTE GENERAL

Robert Lincoln Guerrero Samamé

## ANEXO N°7:

### Acta de Originalidad de la investigación



#### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0760–FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **Paredes Dávila Yngrid Elizabeth y Manay Tezèn Crist Esperanza Judith**, con su tesis Titulada **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de Junio de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## ANEXO N°8:

### Aprobación del proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0760-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

#### VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Carmen Elvira Torres Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Cayta Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- MAJRTUA LUNA FERNANDO JEAN PIERRE	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- SOTO MEJIA RENZO ALEJANDRO - SANCHEZ CAPUÑAY PERCY ALEXANDER	PLAN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CUENTES DE LA FARMACIA DERMATOLÓGICA SAN PEDRO, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALAMO BANCES MARÍA YSELA - CAJO GONZALES, HILLARY VIOLETA	PLAN DE MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CUENTES DEL RESTAURANTE PARDOS CHICKEN S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BARBOZA VÁZQUEZ MARCO ROBERTO - LOPEZ PACHECO LESLY JURISSA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREATIVO EN CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- CHIROQUE BUSTAMANTE FREDDY DANIEL	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SEÑOR CAUTIVO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER - VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JAMES MARCIAL	PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- LLATAS ARÉVALO GRISEL DE LOS ANGELES - BAZAN VIERA ALDO RAUL	PLAN DE COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA GRPE. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- LLUÉN CARRASCO CÉSAR ANTHONY	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CARNICERÍA "SANTIAGO JUNIOR" S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- MATOS HUAMÁN MARITZA	RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- NUÑEZ FERNÁNDEZ MARÍA YESICA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PIANINI S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- PESCORAN PAIVA YORDAN ANTONY - TIMANA NIMA LUZ VERONIKA	MARKETING SENSORIAL PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DEL RESTAURANTE MI CARMENCITA, CALLANCA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

12.	- IDROGO COLUNCHE MARELLY DALESKA	ESTRATEGIAS PROMOCIONALES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TUBOSISTEMAS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- RIVERA PITA OSCAR MIGUEL	EL FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES COMERCIALIZADORAS EN LA CIUDAD DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- RAMÍREZ HUAMANÑAHUI LIZBETH ERIKA	PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCAY, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- MANAY TEZÉN CRIST ESPERANZA JUDITH - PAREDES DÁVILA YNGRID ELIZABETH	GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- DÁVILA FERNÁNDEZ VERÓNICA CECILIA - ZARATE ENRIQUEZ MARÍA DE LOS ÁNGELES	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES- POLLERIA TAVANI CHICKEN CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- TUÑOQUE LOZANO GUSTAVO ALONSO	ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA ALMA PERU S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- TINED ZULUETA WHITMAN FERDINAND - FARROÑAN MONTALVO ANY URSULA	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CAMPOS S.R.L.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- BOHÓRQUEZ ZELADA JESSICA SOCORRO	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA – CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RUIZ PEJERREY LUIS ENRIQUE - SANTISTEBAN VARGAS, LISSETH ROCIO	EL PROCESO DE ENGAGEMENT Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- MACALUPU VILLEGAS JOSE NATIVIDAD	PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- DE LA CRUZ DE LA CRUZ CESAR JULINHO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN, LAMBAYEQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CALDERÓN ZULOETA MARCOS	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## ANEXO N°9:



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, \_29 de Setiembre del 2021\_

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Paredes Dávila Yngrid Elizabeth y Manay Tezén Crist Esperanza con DNI 42821817 y 73075817  
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C. – 2020** Presentado y aprobado en el 2020, pr esentado y aprobado en el año, como requisito para optar el título de administrador de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Paredes Dávila Yngrid Elizabeth	42821817	
Manay Tezén Crist Esperanza Judith	73075817	

**ANEXO N°10:**  
**Fotos de Aplicación de la Encuesta**







