



Universidad Autónoma de Yucatán

Licenciatura en Ingeniería en Software.

Interacción Humano-Computadora

Documento de Hallazgos de Usuario

Semestre: 6

Grupo: LIS A

Profesor: Edgar Antonio Cambranes Martinez

Alumno(s):

José Alberto Murcia Cen

José Antonio Diaz Fernandez

Sebastian Laines

David Ernesto Escalante García

Deco Acierno

Fecha de entrega: 27 de Febrero de 2025

Documento de Hallazgos de Usuario

1. Introducción

Este documento recoge los hallazgos obtenidos a partir de entrevistas con la coordinadora de la Clínica de Psicología y la coordinadora de vinculación. La información aquí presentada es fundamental para la reestructuración de la parte administrativa del "SistemaDeGestionDeCitasClinicas". Se pretende que estos hallazgos sirvan de insumo para definir requerimientos, diseñar interfaces y mejorar los procesos internos, adaptando el sistema a las necesidades reales de los usuarios.

2. Metodología

- **Fuentes de Información:**

Entrevistas semiestructuradas con:

- Coordinadora de la Clínica de Psicología.
- Coordinadora de Vinculación.

- **Enfoque:**

Se identificaron aspectos operativos, retos tecnológicos y las necesidades de reportes y estadísticas, así como las barreras que enfrentan los usuarios administrativos y técnicos durante el proceso de gestión de citas y seguimiento de pacientes.

3. Hallazgos Clave

3.1. Proceso de Agendamiento y Primer Contacto

- **Contacto Inicial:**

- El primer contacto se realiza vía llamada telefónica.
- Para pacientes nuevos se agenda una cita de evaluación sin costo.

- **Recopilación de Información:**

- Durante la llamada se recogen datos básicos para la evaluación.
- Vinculación solicita estadísticas de ingresos, edades, géneros, tipos de servicios y motivos de consulta.

3.2. Gestión de Resultados y Reportes

- **Entrega de Resultados de Pruebas:**

- Los pacientes pueden solicitar un reporte escrito que incluye:
 - Motivos de evaluación.
 - Datos recabados en las pruebas.
 - Recomendaciones elaboradas por el psicólogo evaluador.
- Los reportes son accedidos a través de la coordinación o la becaria, y usados por terapeutas y perfiles de personalidad.
- **Reportes Administrativos:**
 - La dirección y vinculación solicitan reportes descriptivos anuales que incluyan:
 - Número de atenciones y casos.
 - Estadísticas de ingresos, edades, géneros y tipos de servicios.
 - Estos datos se utilizan para evaluar la sostenibilidad y el impacto del servicio.

3.3. Gestión de Agenda y Cambios

- **Modificación de la Agenda:**
 - Solo el personal autorizado (becarias, coordinadores y secretarias) puede ejecutar cambios en la agenda.
 - Los terapeutas únicamente pueden sugerir modificaciones, las cuales deben pasar por la coordinación.
 - Los coordinadores son los únicos con capacidad para realizar cambios drásticos (liberar espacios, ajustar duración y frecuencia de sesiones).
- **Manejo de Citas y Cancelaciones:**
 - Se establece un tiempo de espera de 20 minutos tras el cual, si el paciente no se presenta, la cita se da por cancelada (con excepciones si hay justificación).
 - Se sugiere la automatización del reprogramado de citas para mayor eficiencia.
 - En situaciones imprevistas (como fallas en la electricidad), se notifica al paciente vía WhatsApp.

3.4. Supervisión y Roles

- **Supervisión de Terapeutas:**
 - Todos los terapeutas reciben supervisión semanal.
 - Los supervisores tienen acceso a los expedientes, aunque no pueden modificar directamente la agenda.
- **Roles y Responsabilidades Específicas:**
 - **Secretarias:**
 - Ejecutan cambios en la agenda.

- Actualizan la información en SPSS para el seguimiento de casos.
- Se destaca la experiencia de Gaby (más de 15 años) y la habilidad tecnológica de Lucy.
- **Coordinadores:**
 - Tienen la última palabra para realizar cambios importantes en la agenda.
- **Terapeutas:**
 - Pueden sugerir cambios, pero deben ser validados por coordinación.
- **Vinculación:**
 - Solicita datos para retroalimentar procesos académicos y de generación de ingresos.
 - Coordina la integración de información para proponer nuevos servicios y cursos de capacitación.

3.5. Infraestructura y Tecnología

- **Requerimientos Tecnológicos:**
 - Se debe definir claramente la infraestructura necesaria para aprovechar al máximo el sistema 55(almacenamiento de datos, integración con SPSS, capacidad de envío de notificaciones por email, etc.).
- **Transición Digital:**
 - Se reconoce que existe resistencia al cambio en algunos usuarios, por lo que se recomienda:
 - Capacitación continua.
 - Interfaces intuitivas y amigables.
 - Soporte técnico durante la transición.

3.6. Consideraciones de Servicio y Sustentabilidad

- **Duración del Proceso Terapéutico:**
 - No existen límites fijos, pero se recomienda entre 12 y 16 sesiones, con posibilidad de extensión.
 - Se busca acortar los tiempos de los casos para mejorar la eficiencia en un servicio público.
- **Aspectos Económicos:**
 - La cuota asignada al paciente se determina en función de su escala socioeconómica, siendo la mínima de 50 pesos.
 - Se evalúa la generación de ingresos y la sostenibilidad del servicio en conjunto con la dirección de la facultad.

4. Retos y Oportunidades

Retos Identificados

- **Adopción Digital:**
 - Algunos usuarios (especialmente en turnos vespertinos) muestran resistencia o dificultad para utilizar el sistema digital.
- **Integración de Datos Manuales y Digitales:**
 - La actualización de datos en SPSS se realiza manualmente, lo cual puede generar inconsistencias y retrasos.
- **Infraestructura Técnica:**
 - Necesidad de definir y estandarizar la infraestructura tecnológica para soportar el sistema automatizado.

Oportunidades de Mejora

- **Automatización de Recordatorios:**
 - Implementar envíos automáticos de confirmación y recordatorios de citas vía email o mensajes de WhatsApp.
- **Optimización del Reprogramado:**
 - Diseñar un mecanismo automático para reprogramar citas en caso de cancelaciones justificadas.
- **Capacitación y Soporte:**
 - Desarrollar programas de capacitación para el personal administrativo y de vinculación, enfocándose en el uso de la nueva plataforma digital.
- **Integración de Reportes:**
 - Automatizar la generación de reportes descriptivos para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones estratégicas.