INDICE

[**1.** **INFORMACIÓN GENERAL** 4](#_Toc39052990)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 5](#_Toc39052991)

[**3.** **JUSTIFICACIÓN** 6](#_Toc39052992)

[**5.** **EL PROBLEMA** 8](#_Toc39052993)

[**6.** **OBJETIVOS** 10](#_Toc39052994)

[**6.1.** **Objetivo General** 10](#_Toc39052995)

[**6.2.** **Objetivo especifico** 10](#_Toc39052996)

[**7.** **ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS** 12](#_Toc39052997)

[**Tabla 2** Tareas en relación a los objetivos planteados 12](#_Toc39052998)

[**8.** **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA** 16](#_Toc39052999)

[**8.1.** **ANTECEDENTES** 16](#_Toc39053000)

[**8.1.1.** **¿QUE ES GESTIÓN?** 17](#_Toc39053001)

[**8.1.2.** **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN** 17](#_Toc39053002)

[**8.1.3.** **¿QUE ES UNA AGENDA?** 19](#_Toc39053003)

[**8.1.4.** **SERVICIO** 20](#_Toc39053004)

[**8.1.5.** **HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN** 20](#_Toc39053005)

[**8.1.6.** **GESTIÓN DE RESERVAS** 21](#_Toc39053006)

[**8.1.7.** **EVOLUCIÓN DE LAS APLICACIONES WEB** 22](#_Toc39053007)

[**8.1.8.** **EVOLUCIÓN DE LAS APLICACIONES MÓVILES** 23](#_Toc39053008)

[**8.2.** **MÓDULOS** 23](#_Toc39053009)

[**8.2.1.** **PACIENTES** 23](#_Toc39053010)

[**8.2.2.** **CITA** 24](#_Toc39053011)

[**8.2.3.** **CONSULTORIO** 24](#_Toc39053012)

[**8.2.4.** **REPORTES** 24](#_Toc39053013)

[**8.3.** **PRINCIPALES REFERENTES TEÓRICOS** 24](#_Toc39053014)

[**8.4.** **ASPECTOS PEÓRICOS CONCEPTUALES** 27](#_Toc39053015)

[**8.4.1.** **LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN** 27](#_Toc39053016)

[**8.4.2.** **BASE DE DATOS** 28](#_Toc39053017)

[**8.4.4.** **HTML** 29](#_Toc39053018)

[**8.4.5.** **LENGUAJE CSS** 30](#_Toc39053019)

[**8.4.6.** **JAVASCRIPT** 30](#_Toc39053020)

[**8.4.7.** **BOOTSTRAP** 31](#_Toc39053021)

[**8.4.8.** **MySQL** 31](#_Toc39053022)

[**8.4.9.** **APACHE** 32](#_Toc39053023)

[**8.4.10.** **ANDROID STUDIO** 32](#_Toc39053024)

[**8.4.11.** **DEFINICION DE LENGUAJE UNIFICADO DE MODELO** 33](#_Toc39053025)

[**8.4.11.1.** **¿PARAQUE SIRVE UML?** 34](#_Toc39053026)

[**8.4.11.2.** **TIPOS DE DIAGRAMA UML** 35](#_Toc39053027)

[**8.4.12.** **MODELO INTERACTIVO INCREMENTAL** 35](#_Toc39053028)

[**8.4.12.1.** **ETAPAS DEL MODELO INTERACTIVO INCREMENTAL** 36](#_Toc39053029)

[**8.4.12.1.1.** **FASE DE ANALISIS** 36](#_Toc39053030)

[**8.4.12.1.2.** **FASE DE DISEÑO** 37](#_Toc39053031)

[**8.4.12.1.3.** **FASE DE IMPLEMENTACIÓN** 37](#_Toc39053032)

[**8.4.12.1.4.** **FASE DE PRUEBAS** 37](#_Toc39053033)

[**9.** **PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS** 38](#_Toc39053034)

[**10.** **METODOLOGÍA** 38](#_Toc39053035)

[**10.1.** **TIPO DE INVESTIGACIÓN** 38](#_Toc39053036)

[**10.1.1.** **INVESTIGACIÓN DE CAMPO** 38](#_Toc39053037)

[**10.1.2.** **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA** 38](#_Toc39053038)

[**10.1.3.** **INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA** 39](#_Toc39053039)

[**10.2.** **MÉTODOS GENERALES DE LA CIENCIA** 39](#_Toc39053040)

[**10.2.1.** **MÉTODO TEORICOS** 39](#_Toc39053041)

[**10.2.1.1.** **MÉTODO HIPOTETICO-DEDUCTIVO** 39](#_Toc39053042)

[**10.2.1.2.** **MÉTODO HISTÓRICO-LÓGICO** 39](#_Toc39053043)

[**10.2.2.** **MÉTODO EMPÍRICO** 39](#_Toc39053044)

[**10.2.2.1.** **OBSERVACIÓN** 39](#_Toc39053045)

[**10.2.2.2.** **ENTREVISTA** 39](#_Toc39053046)

[**10.2.2.3.** **ENCUESTA** 40](#_Toc39053047)

[**11.** **PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN** 40](#_Toc39053048)

[**12.** **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES** 42](#_Toc39053049)

[**13.** **BIBLIOGRAFÍA** 43](#_Toc39053050)

[**14.** **ANEXOS** 44](#_Toc39053051)

[**3.4.1** **ANEXO N.°2 HOJA DE VIDA EQUIPO DE TRABAJO** 44](#_Toc39053052)

[**3.4.2** **ANEXO N.°2 HOJA DE VIDA EQUIPO DE TRABAJO** 45](#_Toc39053053)

**INDICE TABLAS**

[**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto 6](#_Toc33719293)

[**Tabla 2** Tareas en relación a los objetivos planteados 9](#_Toc33719294)

[**Tabla 3.** Población 32](#_Toc33719295)

[**Tabla 4.** Insumos 32](#_Toc33719296)

[**Tabla 5.** Gastos Directos 33](#_Toc33719297)

[**Tabla 6.** Gastos Totales del Proyecto 33](#_Toc33719298)

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROPUESTA TECNOLÓGICA** | **X** |
| **PROYECTO DE INVESTIGACION** |  |
| **ARTICULO ACADEMICO** |  |

**PROYECTO DE TITULACIÓN I**

1. **INFORMACIÓN GENERAL**

**Título:**

Aplicación web y móvil para sistematizar el control y registro de citas Médicas del Consultorio Odontológico Integral SOURI del Barrio la Estación.

**Fecha de inicio:**

MARZO 2019

**Fecha de finalización:**

AGOSTO 2019

**Lugar de ejecución:**

La propuesta Tecnológica se realizará para el Consultorio Médico Odontológico Integral SOURI ubicado en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Barrio la Estación.

**FACULTAD que auspicia:**

Ciencias de la Ingeniaría y Aplicadas

**Carreara de auspicia:**

Ingeniería en Informática y Sistemas Computacionales

**Proyecto de investigación vinculado:**

**Equipo de trabajo**

Chiluisa Osorio Stefany Alejandra

De la Cruz Cañar Carlos Ivan

**Área de conocimiento:**

Información y Comunicación (TIC)

**Línea de investigación:**

Tecnología de la Información y Comunicación (TICs)

**Sub líneas de investigación de la carrera:** Ciencias Informáticas para la modelación de software de información a través del desarrollo de software

1. **DESCRIPCIÓN**

En la presente propuesta tecnológica nuestro objetivo es desarrollar una aplicación web y móvil que permita sistematizar el control y registro de citas médicas del consultorio odontológico SOURI del Barrio la Estación ya que en la actualidad lleva un control de registro de citas médicas manualmente en cuadernos, agendas y llamadas telefónicas la misma que conlleva un largo proceso para reservar una cita médica debido que el especialista tiene que ver la disponibilidad de consultas médicas que tiene en el día, consumiendo un tiempo considerable en cada actividad, generando inconvenientes para el consultorio odontológico, los pacientes deben esperar hasta encontrar su ficha para su posterior consulta médica, además al momento del registro de los pacientes deben acudir al centro odontológico para realizar el registro y obtener la cita médica.

Los especialistas que trabajan en dicha institución realizan varias actividades como son ortodoncia, endodoncia, cirugías, odontología general, rehabilitación oral. Se ha logrado apreciar que los pacientes reciben las citas en una hoja que actúa como un ticket, además que los pacientes que ya tienen un historial clínico en el consultorio deben esperar un tiempo igual o superior a los pacientes que recién ingresan por primera vez, esto se debe a que los registros como historiales médicos y diagnósticos se encuentran almacenados en carpetas o archivos en Excel. Con la informacion recopilada de los pacientes y consultorio, obtuvimos la iniciativa de desarrollar una aplicación web la cual ayudara a reducir el tiempo en los procesos de control y registro de citas, pacientes, fichas médicas, historiales médicos, además para complementar la sistematización se propone desarrollar una aplicación móvil que permitirá a los pacientes solicitar una cita médica, visualizar los tratamientos y un reporte de gastos.

Para el desarrollo del aplicativo web utilizaremos en el Backend y en las API REST el framework de Laravel basado en PHP, para el FronEnd se usará React JS, el gestor de bases de datos MYSQL ayudará almacenar la información, además en el diseño de recursos gráficos se empleará el software de Photoshop. La aplicación móvil se realizar utilizando el lenguaje de JAVA en la plataforma Android Studio. El desarrollo del proyecto es importante para mejorar la calidad del servicio que el consultorio ofrece a los pacientes, permitiendo así mejorar una atención oportuna, reduciendo los costos y tiempo en cada uno de los procesos.

1. **JUSTIFICACIÓN**

El patrimonio más preciado de toda organización es su información; en consecuencia, las clínicas, centros y consultorios odontológicos deben estar a la vanguardia con los avances en tecnología de la información. Este proyecto será de gran impacto para el consultorio odontológico Integral SOURI como también para los pacientes debido a que el especialista encontrará nuevas maneras de administrar el control y registro de citas médicas, dando así una satisfacción de calidad al paciente al usar un servicio médico odontológico tanto que los administradores no tendrán que recurrir a su antigua modalidad. De igual manera, el consultorio odontológico se beneficiará de diversas maneras dentro de las cuales se destacará el tiempo y el recurso puesto que se evitará el ingreso de citas médicas manualmente, mediante llamadas telefónicas y el ingreso de fichas médicas.

Como se puede estimar que es de suma importancia el desarrollar una aplicación web y móvil que permita mejorar el tiempo y recurso, además brindar la seguridad de los datos de información con la que se trabaja en el consultorio odontológico.

Para el desarrollo del aplicativo web utilizaremos en el Backend y en las API REST el framework de Laravel basado en PHP, para el FronEnd se usará React JS, el gestor de bases de datos MYSQL ayudará almacenar la información, además en el diseño de recursos gráficos se empleará el software de Photoshop. La aplicación móvil se realizar utilizando el lenguaje de JAVA en la plataforma Android Studio. El desarrollo del proyecto es importante para mejorar la calidad del servicio que el consultorio ofrece a los pacientes, permitiendo así mejorar una atención oportuna, reduciendo los costos y tiempo en cada uno de los procesos.

Matriz de Involucrados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos**  **Involucrados** | **Intereses respecto al proyecto** | **Problemas recibidos** | **Recursos** | **Estrategias** |
| **Personal médico del consultorio SOURI** | Adquirir un sistema de gestión de control y registro de citas con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos. | No disponen de un sistema que les permita sistematizar el proceso de control y registro de citas médicas. | Aplicativo Web.  Aplicativo Móvil.  Dispositivo Inteligente,  Ordenador. | Emplear el aplicativo web y móvil que entregaran los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi |
| **Pacientes del consultorio SOURI** | Adquirir un nuevo mecanismo para la reservación de citas médicas con la finalidad de reducir el tiempo de viaje y la espera de ser atendido. | Los pacientes realizan llamadas telefónicas o acuden personalmente al consultorio para gestionar una cita médica. | Dispositivo móvil y transporte. | Utilizar los dispositivos móviles para reservar una cita médica. |
| **Alumnos UTC** | Equipar al consultorio odontológico Integral SOURI de una aplicación web y móvil para mejorar la calidad de sus servicios con el fin de reducir gastos y tiempo en los procesos de control y registro de citas. | Con la información recopilada, se pudo evidenciar la carencia de un sistema que permita sistematizar los procesos de control y registro de citas. | Programas de desarrollo para aplicaciones web y móvil. | Desarrollar una aplicación web y móvil de fácil uso del personal médico y pacientes. |

1. **BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Dentro del proyecto se clasifican en dos tipos los beneficiarios: directos e indirectos.

**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| **Beneficiarios Directos** | **Beneficiarios Indirectos** |
| Pacientes del consultorio | Familiares de los pacientes |
| Dra. Verónica Chiluisa | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| Stefany Alejandra Chiluisa Osorio alumna (UTC) |  |
| Carlos Ivan de la Cruz Cañar alumno (UTC) |  |

**Fuente:** Los investigadores

1. **EL PROBLEMA**

En el 13° Programa General de Trabajo de la OMS, que es el plan estratégico para los próximos cinco años, se articula la misión de la OMS; que es, promover la salud, mantener el mundo seguro y servir a los más vulnerables. Se establecieron tres objetivos estratégicos:

1. Cobertura sanitaria universal para 1000 millones más de personas.
2. Mejor protección frente a emergencias sanitarias para 1000 millones más de personas.
3. Mejor salud y bienestar para 1000 millones más de personas.

Asimismo, considera que las tecnologías digitales y la inteligencia artificial serán herramientas imprescindibles para alcanzar estos objetivos. Las historias clínicas electrónicas son vitales para asegurar la continuidad asistencial. Estas herramientas no estaban disponibles hace 70 años. Hoy en día más de 120 países han desarrollado estrategias sanitarias digitales y está cifra irá en aumento.[1]

En el Ecuador, el 29 de enero del 2015 se expide el “Reglamento para el Manejo de Información Confidencial en el Sistema Nacional de Salud**”** por tanto, en el capítulo III con el Título de “Confidencialidad en los documentos con Información de Salud”, señala que la gestión documental de las historias clínicas, tanto en formato físico como digital, deberá asegurar un sistema adecuado de archivo y custodia que asegure la confidencialidad de los datos que contienen y la trazabilidad del uso de la información, conforme consta en el “Manual de Normas de Conservación de las Historias Clínicas y aplicación del Tarjetero Índice Automatizado”, aprobado mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 de 12 de diciembre de 2006, publicado en el Registro Oficial 436 de 12 de enero del 2007.[2]

El consultorio Dental SOURI fue fundado el X de xx del XXXX, con la finalidad de ofrecer sus servicios a la comunidad y el entusiasmo de crear su propia entidad y así poderla extender. Actualmente posee un gran grupo de profesionales en su entidad, los mismos que se encuentran claramente preparados para realizar una correcta función odontológica en sus distintas especialidades. Entre cada una de sus especialidades que ofrece la Clínica son las siguientes: rehabilitación oral, odontología general, ortodoncia, endodoncia, cirugías, entre otras. Los problemas identificados fueron los siguientes:

* Los pacientes que se atienden en el consultorio dental opinan que la gestión de registro de la información es de 8 a 13 minutos por cada paciente, debido a que son hechos de forma manual además el personal asignado en ocasiones no se encuentran en el consultorio médico causando un leve retardo en el manejo de los procesos de registro y atención.
* El consultorio SOURI actualmente las citas se realizan manualmente empleando cuadernos, fichas médicas, y llamadas telefónicas este proceso incurre en un uso excesivo de tiempo y materiales de oficina.
* El registro de los pacientes y la manera de apartar las citas es realizado por recepción de dicho consultorio en la que se estima un tiempo de búsqueda de 5 a 10 minutos en los archivos para comprobar si el paciente ya existe o no, luego el especialista (Doctor) acepta la ficha del paciente para generar un diagnóstico y así dar un adecuado tratamiento a seguir después de haber efectuado el servicio, finalmente la ficha es almacenada en folder.
* El personal de servicio del consultorio dental tarda en la búsqueda de historial médico de los pacientes, por el mal uso del almacenamiento de la información realizada y procesada, puesto que se realiza en fichas medicas en forma desordenada e incluso con diferentes nombres, produciendo una pérdida de tiempo de 7 a 13 minutos al momento de hacer o solicitar dicha información.
* Según la investigación realizada al especialista se dio a manifestar que las historias clínicas están desorganizadas en distintas carpetas; causando un retraso de 5 minutos en la creación de reportes del historial médico de un paciente.
* Se ha evidenciado que en el consultorio odontológico existe un problema al momento de reservar una cita para los pacientes; debido a que se genera una mala gestión de información de los pacientes trasmitiendo incomodidad y molestia.
* Los pacientes están inconformes, por la manera incorrecta de disponer los horarios y fechas de citas, en varias ocasiones existe confluencia de los mismos y no pueden ser atendidos en la hora y la fecha prevista es por ello que existe el desazón y desagrado de los pacientes.
* Las consultas médicas que los pacientes se realizan en el consultorio no son almacenan por lo que esto genera inconvenientes al momento de acceder a los antecedentes de posibles patologías, diagnósticos y tratamientos.
* El consultorio en la actualidad gestiona los pagos mediante recibos de cobro, dichos recibos son almacenados sin ninguna organización causando así inconvenientes al momento de realizar un reporte de ingresos, ya que en el proceso dichos documentos son extraviados o no se encuentran legibles.
* El personal del consultorio presenta incomodidad con el proceso de citas debido a que los pacientes no acuden en el tiempo acordado causando desorden en la planificación de las citas, a su vez también generando molestia a los demás pacientes, a esto también se suma la dificultad del cobro de pagos pendientes ya que en algunos casos los pacientes no recuerdan los valores y fechas de pago.
* La única forma para acceder a una cita médica consiste que el paciente acuda físicamente al consultorio, esto causa desazón e incertidumbre debido a que algunos pacientes no disponen de mucho tiempo o llegan de sitios lejanos, existen casos que los pacientes solicitan permisos en sus lugares de trabajo y no obtienen una cita, a esto se suma la molestia de que un médico especifico no se encuentran.
* Los pacientes muestran una incertidumbre al momento de iniciar un tratamiento, causado por la poca legibilidad de las indicaciones que el medico señala en la receta física o la perdida de la misma, además el desconocimiento de una proyección de gastos por el tratamiento a seguir.
* Para realizar una consulta de los pagos pendientes, vencidos o cancelados los pacientes se ven limitados a ir personalmente al consultorio médico o realizar llamadas telefónicas, esto genera un inconveniente al no tener conocimiento del estado del pago del servicio adquirido.

1. **OBJETIVOS**
   1. **Objetivo General**

Desarrollar una aplicación web y móvil para sistematizar el control y registro de citas médicas del consultorio odontológico SOURI del Barrio la Estación, utilizando herramientas de software libre y la metodología ágil Scrum.

* 1. **Objetivo especifico**
* Realizar una investigación bibliográfica acerca de cómo generar información de los control y registro de citas médicas mediante literaturas científicas que sirvan de base teórica para la investigación.
* Analizar el proceso de gestión de citas y control médico para la identificación de requerimientos necesarios utilizando la metodología ágil Scrum.
* Diseñar el modelado de dominio, relaciones y procesos de gestión de citas, control médico utilizando herramientas de modelado de software para describir los aspectos y funcionalidades del aplicativo.
* Desarrollar un aplicativo web que permita la sistematización del control de citas médicas por parte del personal médico de la clínica dental mediante la utilización de tecnologías de software libre.

1. **ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS**

**Tabla 2** Tareas en relación a los objetivos planteados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos específicos** | **actividades** | **Resultados de la actividad** | **Descripción de la actividad (técnica e instrumento)** |
| Realizar una investigación bibliográfica acerca de cómo generar información de los control y registro de citas médicas mediante literaturas científicas que sirvan de base teórica para la investigación. | 1. Realizar un listado de los conceptos que nos servirá para la elaboración del marco teórico. 2. Indagar en revistas científicas, páginas web científicas, bibliotecas virtuales. 3. Citar en el marco teórico con normas IEEE y hacer un análisis de cada concepto. | 1. Establecer los principales referentes teóricos a la investigación como conceptos y teorías. 2. Fuentes confiables tales como libros, artículos científicos y proyectos. 3. Obtener ideas principales y acoger ideas acerca del objeto de estudio. | 1. Análisis bibliográfico 2. Se utiliza el buscador Redalyc, IEEE, Scielo y la biblioteca virtual de la universidad. 3. Trabajos e investigaciones relacionadas al tema. |
| Analizar el proceso de gestión de citas y control médico para la identificación de requerimientos necesarios utilizando la metodología ágil Scrum. | 1. Aplicar las técnicas de recolección de datos entrevista y observación del proceso de gestión del control y registro de citas médicas. 2. Aplicar la normativa IEEE 830 para la especificación de requerimientos del aplicativo. 3. Definir el modelo actual del negocio del proceso de control y registro de citas médicas. | 1. Identificar las necesidades existentes en actual proceso de control y registro de citas médicas. 2. Obtener los requerimientos del software de forma priorizada. 3. Diagramas que permitan identificar los procesos de control y registro de citas médicas. | 1. Se utilizarán reuniones online con el personal y propietario del consultorio. 2. Obtener información real de la problemática 3. Identificar cada uno los procesos de manera gráfica utilizando un software de modelado. |
| Diseñar el modelado de dominio, relaciones y procesos de gestión de citas, control médico utilizando herramientas de modelado de software para describir los aspectos y funcionalidades del aplicativo. | 1. Usar el lenguaje unificado de modelado (UML), para elaborar y diseñar el aplicativo web. Utilizando diagrama entidad relación, diagrama de secuencia, diagrama de despliegue y diagrama de caso de uso. 2. Definir la infraestructura tecnología que soportará el aplicativo mediante un diagrama de arquitectura. 3. Realizar el diseño de las interfaces que soportaran las funcionalidades del aplicativo web utilizando la herramienta de software libre Adobe XD. | 1. Diagramas UML que describen las funcionalidades del aplicativo web y móvil. 2. Arquitectura tecnológica que soportara el aplicativo web y móvil. 3. Mockups de las interfaces graficas que soportaran las funcionalidades del sistema. | 1. Diseño de diagramas mediante un software de modelado. 2. Diseño del diagrama de arquitectura mediante un software de modelado. 3. Diseño de los mockups de las interfaces graficas del sistema mediante el software Adobe XD. |
| Desarrollar un aplicativo web y móvil que permita la sistematización del control de citas médicas por parte del personal médico de la clínica dental mediante la utilización de tecnologías de software libre. | 1. Implementar el Framework Laravel de software libre en el proceso del desarrollo del Backend y Java para el Lógica de negocio del aplicativo móvil en Andorid. 2. Implementar la tecnología de React en el proceso del desarrollo del FronEnd y XML para el aplicativo móvil. 3. Realizar un plan de pruebas para identificar los errores y cumplimiento de los requerimientos. | 1. Lógica de negocio de las funcionalidades del sistema a nivel web y móvil. 2. Interfaz gráfica de usuario que soportará la lógica de negocio del sistema. 3. Verificar que las funcionalidades del sistema cumplan con los requerimientos de software. | 1. Implantación de los lenguajes PHP y JAVA en la lógica de negocio. 2. Implantación de los lenguajes React y XML en la lógica de negocio. 3. Elaborar un plan de pruebas que permita verificar el cumplimiento de los requerimientos del sistema. |

**Fuente:** los investigadores

1. **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA** 
   1. **ANTECEDENTES**

INTRODUCCION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Debido al gran avance de la tecnología, todos los procesos administrativos, financieros, investigativos, etc., toman impulso con vistas a mejorar los resultados futuros y elevar la calidad del producto y/o servicio prestado. El área de la salud no es la excepción, por ello, dentro del ámbito de este estudio, se menciona a las buenas prácticas de uso de las herramientas informáticas y el manejo eficiente de la información de los pacientes.

En el proyecto de titulación con el tema “Análisis, diseño e implementación de una aplicación informática para el seguimiento clínico dental de un consultorio odontológico de la ciudad de Guayaquil”, este trabajo de titulación tuvo como objetivo desarrollar un sistema que permita el seguimiento clínico dental de los pacientes del consultorio “Dental Esthetic” de la ciudad de Guayaquil a través de un sistema web. Por tal motivo, se realizó esta investigación con enfoque cualitativo dado que se buscó conocer la percepción del odontólogo a cargo del consultorio con respecto al proceso de creación de la historia clínica, además de establecer datos específicos de uso. Los resultados obtenidos determinan que en el proceso actual de creación de historia clínica la secretaria debe ingresar los datos del paciente en hojas impresas y almacena las historias clínicas en folders, por lo que se diseñó el sistema para que en un futuro sea utilizado con el fin de optimizar los procesos orientados al seguimiento clínico de los pacientes, lo cual mejorara el servicio que presta el consultorio Dental Esthetic a la comunidad[3]

El trabajo previamente mencionado permitió entender la factibilidad de la aplicación de una investigación con enfoque cualitativo, además permite comprender los resultados satisfactorios empleando técnicas de recolección de información como la entrevista y encuesta identificando la problemática y necesidades. Por consiguiente, tomaré esta investigación como guía ya que para el levantamiento de requerimientos se considera aplicar entrevistas con el propietario y posteriormente una encueta dirigida a los pacientes.

* + 1. **¿QUE ES GESTIÓN?**

Según [4] manifiesta que gestión es la acción y efecto de gestionar, Acción y efecto de administrar dentro de los negocios se reconoce como un casi contrato que se origina por el cuidado de interés ajenos sin mandato de su dueño.

Otra definición según[5] Cómo posible respuesta decimos que es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones informativas, etc.; entendemos además a toda actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Entonces decir que la gestión consiste en el manejo correcto, eficaz y eficiente acerca de un trámite que se necesite realizar. Hay que decir que gestionar también es llevar a cabo una diligencia que hace posible una realización comercial o de un anhelo cualquiera.

Ahora se debe comprender a qué se refiere gestión de información que es lo que se requiere sistematizar con este aplicativo web y móvil.

* + 1. **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La Gestión de Sistemas de Información conlleva un análisis exhaustivo de cada fuente de información, de tratamiento de textos, etc. que existe dentro del sistema, estos se evalúan, comparan, miden, con el objetivo de ofrecer soluciones a los problemas que puedan existir en ellos. Este tipo de gestión identifica las amenazas, anula las debilidades, aprovecha las oportunidades e incrementa las fortalezas, permite controlar los procesos que se ejecutan en la organización, ya sean de pago, producción, servicios, contabilidad, transporte, logística, marketing entre otros.[4]

Según [6] considera a la gestión de informacion como el conjunto de habilidades integradas que abarca el descubrimiento reflexivo de la información, la comprensión de cómo se produce y se valora tal información, así como su uso para crear nuevos conocimientos y participar éticamente en comunidades de aprendizaje.

Entonces gestión de información nos dice que consiste en el control, agendamiento y evaluación de los recursos con los que cuentan las empresas, organizaciones, etc., esto facilitara a los procesos y operaciones que las mismas desarrollan.

Para administrar la información se utilizan varias herramientas que pueden ser de carácter tecnológico como programas, software de gestión, etc., sin embargo, en algunos casos se gestiona la informacion empleado útiles de oficina como libretas, hojas o agendas donde se realiza planificaciones o diversas tareas a cumplir. Entonces para tener una mejor comprensión se presenta una definición de una agenda como herramienta para de gestión de información

* + 1. **AGENDA**

Las agendas personales son varias herramientas muy útiles y sencillas, para llevar a cabo anotaciones sobre tareas que se debe realizar en una determinada fecha y hora ya que esto facilita recordar y organizar los diversos eventos previstos para cumplirlos en un debido tiempo.

Entonces se entiende que una agenda permite realizar planificaciones de actividades que deben ser cumplidas en un determinado tiempo. El uso de este material de oficina se ve frecuénteme en empresas pequeñas que ofrecen un servicio a la sociedad, para ello se considera importante entender que es un servicio.

* + 1. **SERVICIO**

Según [7] un servicio es cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada o no a un producto físico.

En [8] establecen que el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito..

La referencia [9] muestra que son muchas definiciones existentes sobre el servicio, sin embargo, se cree pertinente tomar en cuenta tres criterios: el servicio como producto de la empresa, el servicio como valor agregado y el servicio al cliente.

Según estos autores, un servicio puede ofrecerse de forma tangible e intangibles dependiendo de la razón social de la empresa, la razón de un servicio es atender las necesidades que un cliente busca satisfacer. Para ello se considera importante conocer que existen factores que influyen en la entrega del servicio la cual debe ser revisados para establecer como intervenirlos, con el fin de mejorar esas acciones, por esta razón el presente proyecto está enfocado en el buen servicio de atención a los pacientes ya que posee uno de los aspectos más determinados en el resultado optimo deseado, como lo es la cultura de servicio.

Ahora se debe comprender a qué se refiere la atención que es lo que se pretende complementar y mejorar con este aplicativo web.

* + 1. **ATENCIÓN**

Según [10] Define que la atención puede entenderse como el servicio que prestan las empresas que ofrecen servicio y/o comercializan productos a los clientes para la satisfacción de sus necesidades.

En [11] consideran que los usuarios tienen en cuenta algunos factores como el precio o la calidad, pero también la atención prestada por los responsables de venta. Una buena atención puede hacer que el cliente vuelva al negocio y que lo recomiende entre sus conocidos.

Según lo analizado en el siguiente concepto la atención también se puede deducir la capacidad de generar, seleccionar, dirigir y mantener un nivel de activación adecuada para procesar información relevante, cabe destacar que también la atención es uno de los procesos que se les brinda a un paciente ya que existe una amplitud de información que podemos atender al mismo tiempo y cantidad de tareas que podemos realizar.

* + 1. **HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

“Los diferentes procesos de gestión para la información contiene la extracción, combinación, depuración y distribución de los datos a los posibles interesados en el caso de las empresas a los diferentes departamentos que lo requieran, a la tecnología gracias a la evolución ya permite centralizar la información en un mismo entorno, esto da paso a la integración de datos entre sistemas, para esta forma permitir mayor accesibilidad” [8]

A continuación, se presentan algunas herramientas utilizadas dentro del proceso de gestión de la información:

* ERP
* CRM
* Programa MLS
* Mail marketing
* Hoja de cálculo

Cada una de estas herramientas mencionadas anteriormente están especializadas para integrar datos y compartir actividades entre diferentes sistemas, cabe recalcar que una empresa pequeña que no maneja grandes cantidades de información puede almacenar en una base de datos en su máquina de trabajo como un servidor de la misma se puede generar respaldos de esa forma mantener la integridad de la información.

El consultorio odontológico se puede considerar una pequeña empresa ya que genera bastante información de los clientes por lo cual es necesario utilizar un software que le permita almacenar la información segura de los clientes y así generar respaldos periódicamente.

* + 1. **GESTIÓN DE RESERVAS**

“Las reservas de citas dentales, las que son efectuadas mediante un llamado telefónico por parte del paciente. Esto causa varios problemas al personal de la clínica, como por ejemplo interrupciones en momentos en las cuales el personal se encuentra realizando procedimiento de nivel complejo o estas llamadas se realizan cuando el personal no está presente en la clínica dental. Al momento de conceder una reserva de cita esta información es registrada en una agenda o papel y no existe un control rápido al momento de querer obtener información sobre la cita que ha sido reservada, cancelado o modificada”

Al momento de hacer una reserva de citas dentales es molestoso cuando el paciente tenga que llamar al consultorio odontológico ya que el especialista estará ocupado con otro paciente o no se encuentre en ese momento cuando el paciente desea reservar la cita, además el especialista deberá llenar sus datos en un cuaderno o ficha para realizar su reserva esto conlleva tiempo ya que por alguna razón el cuaderno o ficha se extravié o se pierda y no tendrá algún respaldo de la cita dental.

**Historia Clínica:** Es un documento confidencial y obligatorio de carácter técnico y legal, compuesto por un conjunto de formularios básicos y de especialidad, que el personal de la salud utiliza para registrar en forma sistemática los datos obtenidos de las atenciones, diagnóstico, tratamiento, evolución y resultados de salud y enfermedad durante todo el ciclo vital del/la usuario/a.[2]

* + 1. **EVOLUCIÓN DE LAS APLICACIONES WEB**

La evolución de las aplicaciones web fue la inclusión de un método para confeccionar páginas dinámicas que permiten que lo mostrado fuese dinámico. Además nos proporciona total libertad a la hora de escoger el lenguaje de programación para desarrollarlo. [9]

“El desarrollo de las aplicaciones web disputan en el año 1995 cuando el programador Rasmus Lerdorf, puso a disposición el lenguaje PHP, con que todo el desarrollo de aplicaciones realmente desplego, meses más tarde Netscape permitió a loa programadores cambiar de forma dinámica el contenido de una página web que ha sido texto estático, en 1996 se lanzó un servicio de correo en línea que permite (por primera vez) para el público en general acceder a consultar el correo electrónico siempre que los usuarios puedan entrar en cualquier sitio lejos de su ordenador”. [10]

Dentro del entorno web, la perspectiva más alta es que el usuario pueda ingresar al sitio web desde cualquier parte sin necesidad de estar en su ordenador,

Las aplicaciones web son las que se desarrollan con un lenguaje de programación orientado a web como: JAVA, PHP, C++ entre otros en combinación con otros lenguajes como HTML, CSS y JavaScript.

“En los últimos años las aplicaciones móviles han constituido un ecosistema propio y un potente motor de innovación. La consolidación de las aplicaciones móviles como interfaz dominante de acceso a contenido en un modelo de análisis evolutivo” [11]

“Las aplicaciones web se están convirtiendo en herramientas de gran valor para pymes y grandes empresas y están ganando popularidad frente a las aplicaciones de gestión de escritorio. El principal motivo es que se utiliza a través de internet, en cualquier momento y lugar sin necesidad de instalación, brindando un cambio dentro de la forma de gestión y control de organizaciones” [12]

Las aplicaciones web son compactibles y se adaptan a cualquier dispositivo, por lo que no tiene que desarrollar una aplicación para cada una estas aplicaciones hacen uso del navegador web del dispositivo móvil.

* + 1. **EVOLUCIÓN DE LAS APLICACIONES MÓVILES**

La rápida evolución de las tecnologías informáticas van pareja a la universalización de su uso y es destacable el caso de su uso y es destacable el caso de dispositivos móviles que se incorporan a la vida de los ciudadanos como una herramienta indispensable en toda actividad cotidiana. La complejidad, variedad y dinamismo evolutivo de estos equipos impiden un sosegado análisis de los efectos en las distintas áreas donde pueda tener impacto su utilización. [13]

La evolución de los dispositivos móviles va experimentados cambios y transformaciones acelerados, los dispositivos móviles son elementos socializantes por interés del mercado porque puede favorecer las condiciones de la vida del aprendizaje y formación.

Las primeras aplicaciones móviles fueron desarrolladas a fines de los 90 estas aplicaciones cumplían con funciones muy elementales y su diseño era bastante simple y poco atractivo como agenda o juego. La evolución de dicha aplicación nace con el lanzamiento de iPhone y el desarrollo del sistema operativo para móvil Android junto a estos desarrollos de aplicaciones llegó más propuestas para sistema operativos para Smartphone. [14]

Las aplicaciones móviles hoy en día se han convertido parte de nuestra vida porque son capaces de trasmitirnos la información necesaria para el desarrollo de neutro trabajo y en algunos casos nos proporciona entretenimiento.

Las aplicaciones móviles es un programa que se puede descargar y acceder rápidamente desde un Smartphone conectado a internet o desde algún otro dispositivo móvil con acceso a internet como Tablet, computadoras entre otras. Estas aplicaciones se encuentran disponibles a través de plataformas de distribución operados por la compañía del sistema operativo móvil

* 1. **MÓDULOS**
     1. **PACIENTES**

Tendrá que estar registrado en el consultorio integral odontológico (SOURI) para realizar la reserva, la reserva podrá hacer desde cualquier parte que se encuentre.

* + 1. **CITA**

Este módulo será en la que ayudara al especialista a manejar las citas de los pacientes también permitirá al especialista conocer las reservar de las citas de los pacientes, donde confirmara la cita para que se le agende la cita que ha reservado el paciente.

* + 1. **CONSULTORIO**

Este módulo será el encargado de manejar toda la información sobre los tratamientos que ofrece el consultorio integral odontológico desde aquí se podrá administrar el historial clínico de los pacientes

* + 1. **REPORTES**

Este módulo permitirá al especialista a realizar consultas sobre las citas y listar pacientes que estén recibiendo algún tratamiento en particular, mostrara los reportes de los pacientes.

* + 1. NOTIFICACIONES

Las notificaciones

* 1. **PRINCIPALES REFERENTES TEÓRICOS**

En la actualidad las nuevas tecnologías juegan un papel primordial en la sociedad y llama la atención de los clientes, lo que se busca es un enfoque más claro sobre el desarrollo de aplicaciones web y móviles similares a las planteadas, todo esto recabe sobre un análisis de proceso y metodología que se han ejecutado en diferentes proyectos similares e implementado en instituciones las mismas que emiten un nivel de confiablidad favorable para poder tomarlos como guía investigativa.

* + 1. **“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMATIVO Y ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES, APLICADO A LA CLINICA, DENTISALUD”**

En la universidad laica “Eloy Alfaro de Manabí” se “desarrollo e implementación de un sistema informativo y administrativo para la gestión odontológica de pacientes, aplicado a la clínica, DENTISALUD”. Con el propósito de generar beneficios en esta clínica dental en la agilización de la búsqueda de información, asignación de turnos y la inserción de la información para completar los labores profesionales que esta clínica brinda a cada uno de sus pacientes, con el fin de ampliar el mercado al cual dirige sus servicios odontológicos y ser un ente activo y positivo para la sociedad. [15]

El desarrollo del sistema informativo de gestión odontológico en la clínica DENTISALUD es brindar a los clientes una buena calidad de vida, prestando servicios de salud oral esta clínica se encuentra comprometida en el mejoramiento de los procesos de brindar servicio odontológico y así satisfaciendo las necesidades del cliente.

* + 1. **“IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN WEB Y MOVIL PARA EL CONSULTORIO DENTAL”**

En la escuela politécnica del litoral se “implementación de una aplicación web y móvil para el consultorio dental” la aplicación web ofrece los módulos más importantes en cuanto a la administración de un consultorio odontológico, es decir: modulo para el manejo de los datos del paciente, modulo para el seguimiento de los tratamientos de los pacientes, módulo de citas de los pacientes, modulo para realizar reportes y modulo para gestionar noticias en el sito a modo de blog [16]

Esta aplicación web y móvil nos ofrece módulos muy importantes para la realización de nuestro proyecto a realizar ya que no solo está orientado solo a un solo usuario autenticado donde cada uno de los módulos tendrá interfaces amigables para que el cliente pueda realizar su petición donde tenga su cuenta de usuario en el sistema esta aplicación esta orientado a los clientes para realizar su reserva dando solamente un clic.

* + 1. **“DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA AUTOMATIZAR EL MANEJO DE PROCESOS APLICADOS EN UN CONSULTORIO ODONTOLÓGICO”**

En la escuela de ingeniería en sistemas se “desarrollo de una aplicación web para automatizar el manejo de procesos aplicados en un consultorio odontológico” como son el ingreso, actualizaciones y búsqueda de registros de pacientes (datos personales completos, historias clínicas, odontograma, enfermedades, citas dentales). [17]

El desarrollo de esta aplicación web nos da pautas para la automatización del manejo de datos de los clientes del consultorio odontológico donde nos permite realizar el registro adecuado de los clientes al sistema, las actualizaciones y búsquedas de los clientes registrados en el consultorio de la misma.

* + 1. **“METODOLOGÍAS ÁGILES EN LA IMPLEMENTACION DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LA GESTIÓN DE CITAS EM LA CLINICA DENTAL “PERIO DENT”-HUANCAYO”**

En la universidad nacional del centro del Perú escuela de posgrado se implementó las “metodologías ágiles en la implementación de una aplicación móvil para la gestión de citas en la clínica dental “perio dent”-huancayo” tiene una demanda regular de sus servicios y actualmente ya cuenta con un sistema informático que bride de forma rápida, transparente y segura la administración de citas, es por ello que se planteó la necesidad de implementar una aplicación móvil como una alternativa eficiente, eficaz e innovadora de manejar la presentación de sus servicios a los pacientes.

Gestionar una reserva o cita online o vía sistema móvil, ahorra tiempo y dinero, tanto para los profesionales como para los propios clientes que pueden usar este servicio las 24 horas del día y 7 días de la semana [18]

La implementación de esta aplicación web y móvil es para mejorar la calidad y servicio de los clientes al realizar una reserva de citas en el consultorio odontológico vía dispositivos móviles, desde su comodidad y rapidez a través de internet a tiempo real, el cliente podrá elegir el día la hora que más convenga al cliente sin necesidad de ir al consultorio del mismo, esta metodología agiles al implementar el aplicativo tendrá la rapidez y seguridad de la misma.

* + 1. **“DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE CONTROL DE CITAS, PARA UN HOSPITAL DEL DÍA”**

En la universidad católica del ecuador se “desarrollo de un sistema web de control de citas, para un hospital del día” el desarrollo del sistema web y el uso de servicios a través de dispositivos móviles, el uso de teléfonos inteligentes y Tablet también favorece al comercio electrónico a través de estos dispositivos móviles pueden acceder a los portales web y aplicaciones de la empresa que ofrece productos o servicios, los usuarios pueden acceder desde cualquier lugar los servicios ofrecidos, además de obtener la información sobre lo que está buscando [19]

El uso de la tecnología ha ido evolucionando cada día más sus teléfonos móviles Tablet se pueden conectar desde cualquier lugar que se encuentre el cliente siempre y cuando tenga internet en su dispositivo móvil, pueden acceder a servicios información de lo que está buscando el cliente.

* + 1. **“DESARROLLO DE UNA SOLUCIÓN WEB PARA RESERVACIONES DE CITAS ODONTOLÓGICAS E INFORMACIÓN GENERAL, IMPLEMENTADO TECNOLOGIA DE APLICACIONES WEB PROGRESIVAS (PWA) EN DISPOSITIVOS MÓVILES (ANDROID) A FIN DE AGILIZAR LA OPERATIVIDAD DEL CONSULTORIO DENTAL “WENDY GARCIA” EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL ”**

En la universidad católica del ecuador se “desarrollo de una solución web para reservaciones de citas odontológicas e información general, implementado tecnología de aplicaciones web progresivas (pwa) en dispositivos móviles (Android) a fin de agilizar la operatividad del consultorio dental “Wendy García” en la ciudad de Guayaquil ” esto permitirá al negocio tener una cartera más amplia de clientes ya que se dará a conocer la información del consultorio dental y a su vez los clientes tendrán la facilidad desde la comodidad de su hogares mediante el sistema web, dándose a conocer ante ello en un radio geográfico mayor al actual, mediante la obtención de información de la calidad de trabajo y de los métodos involucrados que brindan [20]

El desarrollo de una solución web para las citas odontológicas es muy importante tener en cuenta que un sistema web ofrece muchos beneficios a corto y largo plazo a os pequeños y grandes negocios con mayor compatibilidad en el mercado.

* 1. **ASPECTOS PEÓRICOS CONCEPTUALES**
     1. **LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN**

El conjunto de órdenes e instrucciones que se dan al ordenador para que resuelva un problema o ejecute una determinada misión. Reciba el nombre de programa. En los primeros tiempos de la informática, la programación se ejecutaba en el único lenguaje que entiende el microprocesador: su propio código binario, también denominado lenguaje maquina o código máquina. [21]

Un lenguaje de programación es un conjunto de símbolos y reglas sintácticas y semánticas que definen su estructura y el significado de un elemento y expresiones y es utilizado para controlar el comportamiento físico y lógico de una máquina. [22]

Un lenguaje de programación es el conjunto de órdenes y comandos que describe el proceso deseado cada lenguaje tiene su propias instrucciones o reglas, los lenguajes de programación no son aplicaciones sino herramientas que le permiten al programador desarrollara adecuadamente las aplicaciones

* + 1. **BASE DE DATOS**

Una base de datos es una colección de datos almacenados y organizados de forma que un programa del ordenador pueda seleccionarlos rápidamente y capaces de ser: recobrados, actualizados, insertados y borrados. En un BDMS “Sistema de Administración de Base de Datos”, una base de datos es un sistema de archivos electrónicos. [23]

La base de datos es el almacenamiento de datos, documentos, texto, imágenes, archivos, voz y videos. Estos datos pueden ser números telefónicos, direcciones, nombres etc. Que le permiten al usuario tener rápidamente la información del cliente, además se podrá realizar actualizaciones, insertar y borrar datos que ya no sean necesarios para el usuario.

Una base de datos en una representación de la realidad (de la parte de la realidad que nos interesa en nuestro SI). Dicho de otro modelo, una BD se puede considerar un modelo de la realidad. El componente fundamental utilizado para modelar en un SGBD relacional son las tablas (denominadas relaciones en un mundo teórico). Sin embargo, en otros tipos de SGBD se utiliza otros componentes. [24]

Es un conjunto de datos conceptuales que es utilizado para modelar en un SGBD (sistema de gestión de base de datos), que nos permite tener un modelo relacional de tablas, todo modelo de base de datos tiene tres tipos de herramientas.

* Estructura de datos. (son árboles, tablas)
* Restricción (o reglas) de integridad.(SGBD tendrá que hacer cumplir a los datos dominios y claves foráneas)
* Operaciones. (modelo relacional su operación en SELECT que sirve para seleccionar y leer) filas que cumples con la condición.
  + 1. **PHP**

PHP es un lenguaje interpretado de lado del servidor que surge dentro de la corriente denominada código abierto (open sourse). Se caracteriza por su potencia, versatilidad, robustez y modularidad. Al igual que ocurre con tecnologías similares, los programas son integrados directamente dentro del código HTML. [25]

PHP es un lenguaje de programación de páginas web del lado del servidor cuyo servidor surge dentro de código abierto al igual que otras tecnologías similares dentro de código abierto la programación scripts la cual se puede crear formularios páginas web dinámicas.

PHP es un lenguaje diseñado para crear contenido HTML. PHP puede ser ejecutado de tres formas: en un servidor web, a través de líneas de comando, o mediante un cliente GUI. El lenguaje puede ejecutarse en prácticamente todos los sistemas operativos actuales y en múltiples servidores web. Este también soporta una amplia variedad de base de datos y cuneta con múltiples librerías para ejecutar procesos comunes. [26]

Es un lenguaje multiplataforma trabaja con servidores web para interactuar con diferentes bases de datos y es accesibles para todos los sistemas operativos actuales PHP puede ser ejecutados de varias formas mediante un servidor web líneas de comando e interfaz gráfica de usuario.

* + 1. **HTML**

HTML (Hyper Text Markup Language) es un lenguaje muy sencillo que permite describir hipertextos, es decir, textos presentados de forma estructurada y agradable, con enlaces (Hyperlinks) que conduce a otros documentos o fuentes de información relacionadas, y con inserciones multimedia (gráficos sonidos) la descripción se basa en especificaciones en el texto la estructura lógica del contenido (títulos párrafos de texto normal, enumeraciones, definiciones, citas, etc.) así como los diferentes efectos que se quieren dar. [27]

HTML es un lenguaje de descripción de hipertexto compuesto por una serie de comandos, marcas, etiquetas, también denominadas “Tags” que permiten definir la estructura lógica de un documento web y establecer los atributos del mismo (color del texto, contenido multimedia, hipervínculos, etc.) el lenguaje HTML se basa en SGML un sistema mucho más completo y complicado de procesamientos de documentos que indica cómo organizar y marcar un documento que se emplea para dar formato a los documentos que se quiere publicar en la WWW los navegadores son capaces de interpretar las etiquetas y mostrar los documentos con el formato deseado. [28]

Es un sistema que contiene una cantidad de información casi infinita. Pero esta información debe ser ordenada de algunas formas de manera que sea posible encontrar lo que se busca además HTML es un lenguaje que permite describir hipertextos de forma estructurada y agradable para los usuarios dándoles un enlaces WWW. Que conducen a otros documentos o fuentes de información.

* + 1. **LENGUAJE CSS**

CSS es un lenguaje que nos permite otorgar atributos a los elementos de los documentos realizados en HTML. Permite realizar una separación del diseño (formato estilo) de los contenidos de la página web es importante resaltar que hay características que ofrece CSS y que también se puede realizar con HTML, pero CSS tiene una mayor cantidad de opciones para personalizar los elementos de una página web en general. [29]

Es una tecnología que nos permite crear páginas web de una manera más precisa y homogénea. Gracias a las CSS controlamos más aun los resultados finales de la página, pudiendo hacer muchas cosas que no podían hacer utilizadas solamente HTML, como incluir márgenes, tipos de letra, fondos, colores, etc. [30]

CSS es un lenguaje de estilos que permite realizar un diseño a la página web, CSS tiene un mecanismo de reglas para identificar los elementos que será aplicada en el estilo de la página web, gracias a los estilos CSS podemos hacer sinnúmero de modificaciones al diseño de la página web dándoles márgenes, color a la página, color letra, tamaño de la letra, imágenes etc. Además declaramos los estilos de páginas y enlaces de los archivos.

* + 1. **JAVASCRIPT**

JavaScript es un lenguaje de programación que se utiliza principalmente para crear páginas web dinámicas. Una página web dinámica es aquella que incorpora efectos como textos que aparece y desaparece, animaciones , acciones que se activan al pulsar botones y ventanas con mensajes de aviso al usuario. Técnicamente, JavaScript es un lenguaje de programación interpretado, por lo que no es necesario compilar los programas para ejecutarlos. [31]

JavaScript es un lenguaje de programación que se utiliza principalmente para crear páginas web capaces de interactuar con el usuario. La página web se considera estáticas cuando se limitan a mostrar un contenido establecido por su creador sin proporcionar más opciones al usuario que elegir entre los enlaces disponibles para seguir navegando. Cuando un creador incorpora JavaScript a su página, proporciona al usuario cierta capacidad de interacción con la página web, es decir, cierto dinamismo por lo tanto se incrementa las prestaciones de la misma al añadir procesos en respuesta a las acciones del usuario. [32]

Es un lenguaje de programación que se utiliza para efectuar efectos a la página web ya sea textos, animaciones al momento de hacer un clic en algún botón o ventana con mensaje de alerta, es importante mencionar que JavaScript al momento de incorporar JavaScript las páginas web son dinámicas para que el usuario pueda navegar sin ningún inconveniente algún.

* + 1. **BOOTSTRAP**

Bootstrap es un framework constituido para archivo CSS, archivos con tipos de letras (fonts) y archivos JavaScript que facilitan la creación de sitios web responsivos e interactivos que se adapten a los distintos tamaños del dispositivo. [33]

Bootstrap es un marco que utiliza HTML, CSS Y JavaScripts para el diseño web. Es compactible con todos los principales navegadores Opera Firefox Chrome, etc. Además, Bootstrap incluye varias clases predefinidas para diseños fáciles, botones desplegables, barras de navegación y alertas, etc. El diseño cambia automáticamente según el dispositivo móvil o portátil, etc. [34]

Bootstrap es un framework que facilita a la creación de sitios web amigables es utilizado en HTML, CSS Y JavaScript este framework es también utilizado en los diferentes navegadores actuales que le permite al dispositivo móvil tener una mejor visualización al momento de interactuar con el mismo con menú desplegables.

* + 1. **MySQL**

MySQL Server se desarrolló originalmente para tratar grandes bases de datos mucho más rápido que soluciones existentes y ha sido utilizado con éxito en entorno de producción de alto rendimiento durante varios años. MySQL Server ofrece hoy en día gran cantidad de funciones. Sus conectividad, velocidad, y seguridad haces de MySQL Server altamente apropiado para acceder base de datos en internet. MySQL trabajo con cliente servidor.

MySQL Server es un gestor de base de datos que nos ayuda a optimizar alta información de datos que nos permite trabajar con programas, bibliotecas y herramientas administrativas con un manejo amplio de interfaz para Apis.

Principales características de SGBD son.

* Esta desarrollado en C/C++.
* LA Apis de encuentras disponibles para C, C++, Eiffel, Java, Perl, THP, Python, Ruby y TCL.
* Es un software libre el más popular del mercado, que puede ser uso del código fuente que tiene MySQL para usarlo libremente o incluso modificarlo sin restricciones.
* Es un sistema de gestión de base de datos, añadir, acceder y procesar a los datos almacenados de la base de datos.
* Es un lenguaje SQL la cual almacena datos en tablas en el mismo espacio ofreciendo buenas características de velocidad y flexibilidad.
* El software de MySQL ofrece un modelo cliente/servidor.
  + 1. **APACHE**

Apache tiene una participación superior al 60% de los servidores en todo el mundo. Apache se caracteriza por ser estable, multiplataforma, modular y altamente configurable, lo cual significa que se puede adaptar para satisfacer diferentes necesidades. Apache registra los diferentes eventos que ocurren cuando está en servicio a través de servicios log. De esta manera facilita la obtención de estadísticas que son usadas para la toma de decisiones por parte del administrador. Además dispone de componentes de seguridad, los cuales pueden ser aprovechados para fortalecer las condiciones de acceso a recursos web disponible para ser recuperados a través de solicitudes HTTP realizado por un navegador, siempre y cuando sean configurados apropiadamente. [35]

Apache es un servidor web de software libre desarrollado por la apache software foundation (ASF). Es un servidor estable, eficiente, extensible y multiplataforma. [36]

Apache es simplemente un servidor web más conocido (y más utilizado), pero existen otros; pueden ofrecer mejor rendimiento bajo ciertos tipos de carga, pero tiene la desventaja de una menor cantidad de funcionalidades y módulos disponibles [37]

Apache es un servidor libre de código abierto para diferentes protocolos de trabajo de HTTP, apache se caracteriza por ser estable y confiable en multiplataforma, además nos sirve para configurar la base datos mediante la autenticación, apache funciona tanto para Linux como Windows de esa manera facilitando la toma de decisiones por parte del administrador. La ventaja de trabajar con apache es que el administrador una vez autenticado permite procesar, ordenar e instanciar dentro de apache dándole una configuración al servidor web.

* + 1. **ANDROID STUDIO**

En los últimos años los teléfonos móviles han experimentado una gran evolución, desde los primeros terminales, grandes y pesados solo para hablar por teléfono en cualquier parte, a los últimos modelos, con los que termino se queda bastante pequeños. [38]

Android Studio es un sistema operativo, inicialmente diseñado para teléfonos móviles como los sistemas operativos iOS (Apple), Firefox OS (Mozilla) y BlackBerry OS.

En la actualidad, este sistema operativo se instala no solo en móviles, sino también múltiples dispositivos, como tabletas, GPS, televisores, discos duros multimedia, mini ordenadores, etc. Incluso se ha instalado en microondas y lavadoras.

Está basado en Linux, que es un núcleo de sistema operativo libre, gratuito y multiplataforma. [39]

Es así como Android studio a evolucionada en los últimos años donde antes era solo para hacer llamadas hoy en día se puede hacer diferentes actividades desde un teléfono móvil inteligente. Android studio es un sistema operativo de código abierto y gratuito permitiendo programar aplicaciones para dispositivos móviles como tabletas televisores, minis ordenadores, Android studio está desarrollado principalmente para java y proporciona todas las interfaces necesarias para el desarrollo del teléfono con pantalla táctil.

Las estructuras del sistema operativo Android se compone de aplicaciones ejecutadas en el marco de trabajo java de aplicaciones orientadas a objetos. Las aplicaciones de ejecutaban en una máquina virtual Dalvik compiladas en tiempo de ejecución, hasta la versión 5.0, que se cambia en entorno Android Rutine, Android se compone de Aplicaciones, Marco de trabajo de las aplicaciones, Bibliotecas , Rutine de Android, Núcleo Linux. [40]

La arquitectura de Android studio está compuesta por aplicaciones ejecutadas orientadas a objetos la cual nos permite el desarrollo de la aplicación móvil, compilada en tiempo de ejecución.

* + 1. **DEFINICION DE LENGUAJE UNIFICADO DE MODELO**

El lenguaje unificado modelado (UML) es un lenguaje modelado visual de propósito general que se utiliza para especificar, visualizar, construir y documentar los artefactos de un sistema de software. Captura decisiones y conocimientos sobre sistemas que deben ser construidos. Se usa para comprender, diseñar, ojear, configurar, mantener y controlar la información sobre tales sistemas. Está pensado para ser utilizado con todo los métodos de desarrollo, etapas de ciclo, dominios de aplicaciones y medios. El lenguaje de modelado pretende unificar la experiencia pasada sobre las técnicas de modelado e incorpora las mejores prácticas de software actuales en una próxima estándar. [41]

El lenguaje modelado unificado tiene como propósito de generar, especificar, visualizar y construir documentos y artefactos de un sistema de software el UML está desarrollado por etapas y ciclos que nos permite hacer modelo unificado al desarrollo del proyecto interactivo del proceso de desarrollo orientado a objetos.

Modelo de desarrollo de software: es una representación simplificada del proceso para el desarrollo de software, presentado desde una perspectiva específica. Mientras que la metodología de desarrollo de software: es un enfoque estructurado para el desarrollo de software que incluye modelos de sistema, notación, reglas, sugerencias de diseño y guías de proceso. [42]

Claramente para [42] se puede evidenciar que usando el UML se puede realizar diferentes tipos de diagramas.

* Modelo de cascada.-está basado en análisis, diseño, pruebas y mantenimiento. Al final de cada prueba se reúnen para revisar los documentos que cumplan todo los requerimientos.
* Modelo de desarrollo incremental.- se basa en el desarrollo incremental de las funcionalidades de la metodología interactiva, en que cada incremento en una entrega escalable donde cada incremento son versiones incompletas del producto final.
* Modelo de desarrollo espiral.- al aplicar este modelo espiral se desarrolló en una serie de entregas evolutivas que en cada ciclo va ganando madures del producto final.
  + - 1. **¿PARAQUE SIRVE UML?**

El lenguaje UML. Tiene una notación grafica muy expresiva que permite representar el mayor y menor medida todas las fases de un proyecto informática: desde el análisis con los casos de uso, el diseño con los diagramas de clase, objetos, etc. hasta la implementación y configuración con los diagramas de despliegue. [43]

El lenguaje unificado de modelado prescribe un conjunto de notaciones de diagramas estándar para modelar sistemas orientados a objetos, y describe la semántica esencial de lo que estos diagramas y símbolos significan. Mientras que han tenido muchas notaciones y métodos usados para el diseño orientado a objetos. [44]

El UML es un sistema orientado a objetos este lenguaje está basado en normas estándares y símbolos que permite presentar los modelos de diagrama para realizar las fases de un proyecto.

* + - 1. **TIPOS DE DIAGRAMA UML**

Para [43] [44] nos dan a conocer los diferentes diagramas para que sean presentados correctamente a un sistema de lenguaje unificado de modelado UML, los diagramas más sugestivo son los siguientes.

* El diagrama de caso de uso.- se define como una interacción donde se representan los requisitos funcionales, es decir es lo que se debe hacer en un sistema donde se muestran los tres actores principales los clientes, los taquilleros y los jefes de taquilla y las rutinas que pueden realizar los roles.
* Diagrama de clases.- es un conjunto de clases, interfaces y sus relaciones, los sistemas están orientados a objetos, sus clases, atributos y las relaciones de una posible solución del problema.
* Diagrama de secuencia.- se muestra las interacciones de los objetos que compone un sistema de forma temporal y la base de tiempo.
* Diagrama de actividades.- es un modelado de flujo de actividad en actividad donde una actividad representa una operación de la clase del sistema que resulta un cambio de estado del sistema, este diagrama es utilizado para modelar flujos de trabajos internos.
* Otros diagramas.- los demás diagramas muestran distintos aspectos del sistema de modelar, para realizar un modelado de comportamiento dinámico son los siguientes diagramas. Diagrama de interacción, diagrama de colaboración, diagrama de estado, y los diagramas de componentes y el diagrama de despliegue están enfocados a la implementación del sistema.
  + 1. **MODELO INTERACTIVO INCREMENTAL**

Se basa en el desarrollo a partir del incremento de la funcionalidad del programa, se puede considerar un precursor de las modernas metodologías interactivas. El primer incremento es a menudo un desarrollo esencial, apenas con los requisitos básicos, cada incremento representa una entrega escalable. [45]

Los modelos interactivos se basan en dividir el proyecto de desarrollo en varias etapas, llamadas interacciones. Las alteraciones son cortas (una cuantas semanas, excepto en proyectos enormes) y en evolución es fija (no puede alargarse si hay retrasos, estos se incluye otras interacciones). [46]

El modelo interactivo incremental es el ciclo de vida que se le da a un proyecto es dividir en número de interacciones cada interacción en un ciclo completo de desarrollo del proyecto que tiene como entrega. El producto final es el que se va creando de iteración en iteración para convertirse en un producto final.

* + - 1. **ETAPAS DEL MODELO INTERACTIVO INCREMENTAL**

El proyecto está basado al cliente ya que es el encargado de hacer reuniones e historias de usuario, con sus respectivas descripciones de software a desarrollar, permite las estimaciones de tiempo y el plazo de entrega del producto final, la cual está dividida en diferentes fases para el desarrollo del software.

* + - * 1. **FASE DE ANALISIS**

La fase del análisis tiene que ver con la primera abstracciones (clases y objetos) y mecanismos que estarán presentes en el dominio del problema. Las clases se modelan y se vinculan a través de relaciones con otras clases y se describe en el diagrama de clases las colaboraciones entre clases también se muestran en el diagrama para desarrollar los casos de uso modelado previamente estas colaboraciones de crean a través de modelos dinámicos en UML. [47]

El análisis es la primera etapa de construcción de un sistema de software es donde consiste tener información actual y proponer ideas para la solución del problema. Es donde permite las características del software las cuales son: función, datos y rendimiento que tiene el software, el análisis se puede dividir en 5 áreas.

* Reconocimiento del problema.- el objetivo del analista debe de reconocer el problema que percibe el usuario/cliente para el desarrollo del software.
* Evaluación y síntesis.- evalúa la estructura del software, construye las características de una interfaz y detalla las limitaciones del diseño.
* Modelización.- crea modelos del sistema para entender mejor, que nos servirá como base para el diseño del software
* Especificación.- es la información básica que se dio al momento de describir el problema del software como, las funciones, el rendimiento, el comportamiento y las interfaces dando un criterio de validación para la implementación del software.
* Revisión.- se evalúa el plan del proyecto de software para así plantear las primeras estimaciones al proyecto durante el análisis.
  + - * 1. **FASE DE DISEÑO**

La fase del diseño durante el desarrollo de software será acorde a la problemática que tenga el desarrollador a través de patrones de creación, de estatura y de comportamiento, que le facilite el desarrollo del proyecto [48]

Los requisitos del sistema consisten en describir en forma detallada para poder implementar el producto se puede considerar los requisitos funcionales y los no funcionales.

Los funcionales. Describe las interacciones entre el producto y su entorno.

No funcionales. Describe aspectos visibles del producto del usuario, y que no se relaciona directamente con el comportamiento funcional del producto [49]

El diseño es la arquitectura de software está compuesto por patrones de comportamiento que le facilite al desarrollo del software es la etapa anterior a la etapa del análisis.

Los requisitos funcionales el cuándo el sistema debe validar la documentación del software además debe guardar los datos, el requisito no funcional son los aspectos visibles como el tiempo de respuesta, la memoria RAM, lenguaje de programación, tipo de aplicación.

* + - * 1. **FASE DE IMPLEMENTACIÓN**

Consiste en codificar y probar los diferentes subsistemas por separado. La prueba de unidad implica verificar cada una cumpla sus especificaciones del diseño. [50]

En esta fase se completa la codificación de cada uno de los módulos establecidos de la fase del análisis esta fase del diseño y se inicia la fase de codificación, para la codificación se debe conocer que herramientas se van a utilizar para el desarrollo del software, se debe seguir los lineamientos del diseño y tomando en cuantos los requisitos funcionales y no funcionales.

* + - * 1. **FASE DE PRUEBAS**

Para [49] la fase de pruebas es cuando el producto se ha terminado de codificar, debe ser instalado en el ambiente de pruebas. En esta parte se busca comprobar que el producto funciona correctamente y que cumpla con los requerimientos del usuario. Las pruebas finales del producto son realizadas por el mismo usuario con la guía del desarrollador.

Esta es la fase final para comprobar el software que este correctamente funcionado con todas las tareas indicadas, permitiéndole al usuario final que este satisfecho con el software entregado.

1. **PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS**

Si se desarrolla una aplicación web y móvil con requerimientos y metodología adecuada se mejorará la automatización de control y registro de clientes en el consultorio odontológico en san Felipe – Centro.

**Variable independiente:** aplicación web y móvil

**Variable dependiente:** Automatización de control y registro de clientes en el consultorio odontológico en san Felipe – Centro.

1. **METODOLOGÍA**
   1. **TIPO DE INVESTIGACIÓN**
      1. **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se utilizará este tipo de investigación para observar el tiempo y el proceso que emplea el consultorio odontológico (SOUR) de san Felipe-Centro, la manipulación de datos de los clientes son ´por medio de cuadernos y fichas para el registro y control del historial dental, este tipo de investigación permitirá analizar los problemas que se dan al momento de registro y control dental.

Además, este tipo de investigación permitirá ampliar una entrevista como herramienta de investigación la misma que facilitara la descripción de las variables de análisis y de esta manera obtener datos adecuados la misma será utilizados e interpretación además se empleara una encuesta a los clientes del consultorio odontológica (SOUR) de san Felipe-Centro.

* + 1. **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Lo utilizaremos ya que el mismo nos permitirá analizar coherentemente las características importantes del campo de investigación, este tipo de investigación nos sirve para recoger y medir información de un conjunto de variables de la investigación.

* + 1. **INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA**

La investigación bibliográfica servirá para la recopilación de la información para adquirir conocimientos necesarios de esa manera analizar, desarrollar e implementar la aplicación web y móvil para el control y registro de clientes en el consultorio odontológico (SOURI) del Barrio san Felipe- Centro además nos permitirá para la elaboración del marco teórico en la cual se consiguiera información en fuentes bibliográficas confiables y así poder diseñar la aplicación web y móvil.

* 1. **MÉTODOS GENERALES DE LA CIENCIA**
     1. **MÉTODO TEORICOS**
        1. **MÉTODO HIPOTETICO-DEDUCTIVO**

El método hipotético deductivo se lo utilizara en la manipulación de los medios de habituales como cuadernos fichas que son los únicos recursos que maneja el consultorio odontológico (SOUR) del Barrio la Estación.

Este método será una guía para la investigación en el consultorio odontológico en la elaboración de la hipótesis en la cual se realizara deducciones importantes a la solución del problema que se basara en las técnicas como la observación y entrevista aplicadas para la realización de requerimientos.

* + - 1. **MÉTODO HISTÓRICO-LÓGICO**

Este método histórico lógica se lo utilizara durante el estudio de las diferentes herramientas de búsqueda en el desarrollo del contenido de la investigación y así tener un amplio conocimiento de dicho tema a tratar.

* + 1. **MÉTODO EMPÍRICO**
       1. **OBSERVACIÓN**

Este método se basa en la recolección de gran cantidad de información a partir de un análisis de esta forma se obtendrá mayor información de los problemas que existe en el consultorio odontológico (SOUR) del Barrio San Felipe-Centro.

* + - 1. **ENTREVISTA**

Es un método que nos permitirá obtener opiniones, sugerencias, criterios y necesidades que tendrán los clientes en el centro odontológico la misma que consta de preguntas sobre el proceso de registro y control en el centro odontológico (SOUR) del Barrio san Felipe-Centro para la realización de la aplicación web y móvil.

* + - 1. **ENCUESTA**

Para la realización de la encuesta se tomará en cuenta los tipos de encuestas que existen, las personas encuestadas será los clientes del consultorio odontológico (SOUR) del Barrio san Felipe-Centro, serán preguntas cerrada, el resultado que se tendrá será la aceptación que tendrá nuestro proyecto al implementarlo.

1. **PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN**

Ingreso: $250

**Tabla 4.** Insumos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recursos** | **PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN** | | | |
| **Cantidad** | **Unidad** | **V. Unitario $** | **Valor Total $** |
| **Impresiones** |  |  |  |  |
| **Internet** |  |  |  |  |
| **Cuadernos** |  |  |  |  |
| **Esferos** |  |  |  |  |
| **Carpeta** |  |  |  |  |
|  | TOTAL | | |  |

**Fuente:** los investigadores

La tabla de insumos corresponde a la primera etapa del proyecto son los recursos necesarios que se utilizaran para la elaboración del proyecto donde se mostrara la cantidad de recursos, las unidades su valor de cada unidad y el valor total de los insumos correspondientes.

**Tabla 5.** Gastos Directos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recursos** | **PRESUPUESTO PARA LA ELAVORACIÓN** | | | |
| **Cantidad** | **Unidad** | **V. Unitario $** | **Valor Total $** |
| **Transporte** |  |  |  |  |
| **Alimentación** |  |  |  |  |
| **Comunicación** |  |  |  |  |
| **TOTAL** | | | |  |

**Fuente:** los investigadores

La tabla de los gastos indirectos esta desglosado por transporte, alimentación y comunicación para el desarrollo de la propuesta tecnológica en la cual consta con la cantidad de los recursos, la unidades el valor unitario y su valor total.

**Tabla 6.** Gastos Totales del Proyecto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recursos** | **PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN** | |
| **Valor Totales** | |
| **Total, insumos** |  | |
| **Total, gastos indirectos** |  | |
| **10% imprevistos** |  | |
| **Total** | |  |

**Fuente:** los investigadores

La tabla de los gastos totales para el desarrollo del proyecto

1. **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TAREAS** |  | | | |  | | | |  | | | |  | | | |  | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Presupuesto |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cronograma |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Anexos y bibliografía |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **BIBLIOGRAFÍA**

[1] ADHANOM GHEBREYESUS, “Cumbre Mundial sobre el Buen Uso de la Inteligencia Artificial,” *Organización Mundial de la Salud*, 2018. [Online]. Available: https://www.who.int/dg/speeches/2018/artificial-intelligence-summit/es/. [Accessed: 23-Apr-2020].

[2] Ministerio de Salud Pública del Ecuador, “Reglamento de información confidencial en el Sistema Nacional de Salud,” *Acuerdo Minist. 5216*, pp. 1–8, 2015.

[3] D. Sandoya and E. Luis, “Análisis , diseño e implementación de una aplicación informática para el seguimiento clínico dental de un consultorio odontológico de la ciudad de Guayaquil,” *Univ. CATÓLICA SANTIAGO GUAYAQUIL*, vol. 1, 2019.

[4] G. Pérez and A. Martínez, “El servicio de consultoría estratégica en la gestión de sistemas de información,” *Biblios*, vol. 55, no. 1, p. 13, 2014.

[5] P. Murray, “Gestión, información, conocimiento,” *Biblios Rev. electrónica Bibl. Arch. y Museol.*, no. 14, p. 1, 2002.

[6] R. Terral, “Territoires du temps: Les faubourgs dans les villes des Petites Antilles françaises (1848-1946),” *Outre-Mers*, vol. 378–379, pp. 77–85, 2013.

[7] E. Fernandez, “Calidad En Atención a Usuarios De La Administración Pública,” *Univ. Fratern. Agrup. St. Tomás Aquino*, pp. 1–68, 2015.

[8] M. Agudelo, C. Alveiro, B. Saavedra, and M. Ramiro, “El Crm Como Herramienta Para El Servicio Al Cliente En La Organización,” *Visión Futur.*, vol. 17, no. 1, 2013.

[9] A. García, “Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente,” *Telos Rev. Estud. Interdiscip. en Ciencias Soc.*, vol. 18, no. 3, pp. 381–398, 2016.

[10] C. Torres, *UF0036:Atención al cliente/consumidor*, 1st ed. Antequera - Malagá: 2018, 2018.

[11] M. D. E. C. D. E. Profesionalidad, *MF0241\_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario*, 1st ed. Santiago de Compostella - España: 2015, 2015.

1. **ANEXOS**
   * 1. **ANEXO N.°2 HOJA DE VIDA EQUIPO DE TRABAJO**

***DATOS PERSONALES***



**Nombre:** Stefany Alejandra

**Apellido:** Chiluisa Osorio

**Fecha de Nacimiento:** 06-01-1995

**Cédula:** 050372040-1

**Lugar de Nacimiento:** Latacunga/ La Matriz

**Estado Civil:** Soltera

**Dirección:** San Felipe

**Cantón:** Latacunga

**Parroquia:** Eloy Alfaro

**Teléfono:** 09987595

**Email:** [stefanny.chiluisa1@utc.edu.ec](mailto:alba.robles5@utc.edu.ec)

***ESTUDIOS REALIZADOS***

**Primaria:**  Centro Educativo Gabriela Mistral

**Secundaria:** Colegio Nacional Primero de Abril

***CURSOS REALIZADOS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***CERTRO DE CAPACITACIÓN*** | ***CURSOS*** | ***TIEMPO*** |
| SKIMING | Curso de Lectura Rápida | 16 semanas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | Computación Básica Microsoft Office 2017 | 40 Horas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | Concurso de Programación IISC 2018 | 2Horas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | Encuentro Internacional Itinerante de Software Libre UTC 2014 | 32 Horas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | V Congreso Latinoamericano de ingeniería de Sistema e Informática 2015 | 40 Horas |
| La Red Nacional de Investigación y Educación del Ecuador “REDCEDIA”. | 6to Congreso Ecuatoriano de Tecnologías de la información y Comunicación – TIC.EC 2018 | 20 Horas |

* + 1. **ANEXO N.°2 HOJA DE VIDA EQUIPO DE TRABAJO**

***DATOS PERSONALES***



**Nombre:** Stefany Alejandra

**Apellido:** Chiluisa Osorio

**Fecha de Nacimiento:** 06-01-1995

**Cédula:** 050372040-1

**Lugar de Nacimiento:** Latacunga/ La Matriz

**Estado Civil:** Soltera

**Dirección:** San Felipe

**Cantón:** Latacunga

**Parroquia:** Eloy Alfaro

**Teléfono:** 09987595

**Email:** [stefanny.chiluisa1@utc.edu.ec](mailto:alba.robles5@utc.edu.ec)

***ESTUDIOS REALIZADOS***

**Primaria:**  Centro Educativo Gabriela Mistral

**Secundaria:** Colegio Nacional Primero de Abril

***CURSOS REALIZADOS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***CERTRO DE CAPACITACIÓN*** | ***CURSOS*** | ***TIEMPO*** |
| SKIMING | Curso de Lectura Rápida | 16 semanas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | Computación Básica Microsoft Office 2017 | 40 Horas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | Concurso de Programación IISC 2018 | 2Horas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | Encuentro Internacional Itinerante de Software Libre UTC 2014 | 32 Horas |
| Universidad Técnica de Cotopaxi | V Congreso Latinoamericano de ingeniería de Sistema e Informática 2015 | 40 Horas |
| La Red Nacional de Investigación y Educación del Ecuador “REDCEDIA”. | 6to Congreso Ecuatoriano de Tecnologías de la información y Comunicación – TIC.EC 2018 | 20 Horas |