



Universidad Autónoma de Yucatán
Licenciatura en Ingeniería en Software
Interacción Humano-Computadora

“Escenarios”

Semestre: 6

Grupo: A

Equipo: 4

Profesor: Edgar Antonio Cambranes Martínez

Alumnos:

Jaime Sebastián Laines Nabte

José Alberto Murcia Cen

Deco Acierno Hernández

David Ernesto Escalante Garcia

José Antonio Diaz Fernández

Escenario 1: Modificación y reprogramación de citas ante una no presentación

Escenario Ideal:

Gaby, secretaria de la Clínica de Psicología, recibe la notificación de que un paciente no se presentó a su cita programada. Desde el módulo administrativo del sistema, utilizando filtros avanzados por fecha, cédula y servicio, identifica la cita marcada como "no asistida". Con unos pocos clics, reprograma la cita para el siguiente día disponible y el sistema envía automáticamente un correo y un mensaje de WhatsApp al paciente, confirmando la nueva fecha. Al finalizar, Gaby revisa el dashboard de indicadores, actualizado en tiempo real, para constatar la mejora en la gestión de ausencias.

Escenario Contraste (Situación Actual):

Actualmente, el proceso es manual y fragmentado. Cuando un paciente no se presenta, Gaby debe buscar la cita en una agenda física o en un sistema digital poco intuitivo y desactualizado. La reprogramación se realiza manualmente, y las notificaciones se envían de forma tardía o, en ocasiones, no se envían, lo que genera confusiones y retrasos en la atención. Además, los indicadores de ausentismo y reprogramación no se actualizan en tiempo real, dificultando el seguimiento de la eficiencia del proceso y provocando una mayor tasa de citas perdidas.

Escenario 2: Generación y análisis de reportes para la toma de decisiones

Escenario Ideal:

Paulina, coordinadora administrativa de la clínica, ingresa al módulo "Reportes" y configura un rango de fechas junto con filtros por especialidad y establecimiento. El sistema genera automáticamente gráficos interactivos que muestran el número de citas atendidas, canceladas y reprogramadas, además de indicadores de adherencia y ausentismo. Con esta información, Paulina identifica que la automatización ha reducido las citas perdidas y decide proponer ajustes en la distribución de recursos para optimizar la operación.

Escenario Contraste (Situación Actual):

Hoy, Paulina compila los datos de forma manual, reuniendo información de diferentes fuentes (registros en papel, hojas de cálculo y SPSS). La falta de integración impide la generación de reportes automáticos y gráficos interactivos, lo que retrasa la toma de decisiones y genera errores en el análisis. La información se presenta de manera poco visual y desorganizada, lo que dificulta identificar tendencias o áreas de mejora en la gestión de citas y la eficiencia operativa.

Escenario 3: Gestión de requerimientos para ajustes en la agenda

Escenario Ideal:

Paulina, coordinadora administrativa, recibe una sugerencia formal de un terapeuta para aumentar la duración de las sesiones en un consultorio. Desde el módulo "Requerimientos", crea un nuevo requerimiento detallando la solicitud y adjuntando comentarios justificativos. El requerimiento se envía automáticamente para aprobación, se registra en la "Bandeja de Requerimientos" y, tras la revisión y aprobación por el

supervisor, el sistema actualiza la configuración de la agenda. Paulina verifica que el cambio se refleja correctamente en el sistema y en los reportes de gestión.

Escenario Contraste (Situación Actual):

En la situación actual, las sugerencias de los terapeutas llegan de forma verbal o a través de correos electrónicos dispersos. Paulina debe recopilar manualmente estos comentarios y escribir notas en un documento externo o en un sistema básico sin integración formal. La falta de un proceso estructurado de requerimientos provoca que muchas sugerencias se pierdan o se demoren en ser evaluadas y aprobadas, lo que genera ineficiencias en la gestión de la agenda y afecta la calidad del servicio.