

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EXACTAS**

**INGENIERÍA DE REQUISITOS DE SOFTWARE**

**Nombres:** Grupo 4 – Ayuquina Danny, Cordero Martin, Tufiño Erick

**NRC:** 27828



**Proyecto:** Desarrollo de aplicativo de gestión de citas y servicios

**MINUTA ENTREVISTA**

*Elicitación de requisitos.*

**Acta N° 001**

**Fecha:** 20/11/2025

**Lugar:** Virtual

**Hora de:** 18:30

**Asistentes:**

Nombre	Puesto	Firmas
Danny Ayuquina	Entrevistador	
Mónica Viteri	Entrevistado	

**Objetivo de la Entrevista:**

Conocer el proceso de gestión de citas y prestación de servicios, aplicando una entrevista a la señora Monica Viteri, propietaria del centro de fisioterapia, para identificar los requerimientos, requisitos; y considerar el futuro desarrollo de una aplicación.

## Resultados de la entrevista:

ORD.	Pregunta	Respuesta
1	¿Está de acuerdo con que esta sesión sea grabada durante todo este proceso?	Sí, estoy de acuerdo.
2	¿Qué tipos de terapias o servicios ofrece el centro de fisioterapia?	Mi centro se enfoca en rehabilitación traumatológica, neurológica, terapia del dolor, parte de fracturas, lesiones musculares y articulares, parálisis, miplejía, terapia del dolor (lumbalgias, cervicalgias), tratamientos de dolor.
3	¿Hace cuánto inició con su negocio?	Llevo 35 años trabajando en hospitales y centros médicos, pero en consulta privada llevo unos 8 años enfocada en mi centro de rehabilitación directamente.
4	¿Es la primera vez que va a buscar un aplicativo?	Es la primera vez que busco algo más tecnificado y moderno. Quiero actualizar y mejorar mi negocio para que sea más proactivo y sencillo. En tecnología, me cuesta, pero veo necesario tecnificarme como lo exige el mercado actual.
5	¿Cómo llegan normalmente los pacientes al centro?	Principalmente por boca a boca. He tenido experiencia en diferentes centros y los pacientes te van conociendo. La calidad del servicio hace que te recomiendan. También es importante darse a conocer por WhatsApp, redes sociales, páginas. Los contactos son claves.
6	¿Qué documentos o información solicita a los pacientes en sus primeras visitas?	Datos personales como cédula, receta médica, nombre, edad, dirección. La mayoría ya trae receta y tratamiento del médico. En ocasiones hay que educar al paciente sobre la importancia de no automedicarse.
7	¿Qué duraciones suelen tener las terapias que realiza en su centro? ¿Depende del paciente?	Depende. En la primera cita se hace evaluación y valoración, se registra historia clínica, datos personales, enfermedades, problema actual. El tiempo varía: mínimo 45 minutos, a veces una hora, hora y media según tipo de terapia o rehabilitación.

8	Respecto al agendamiento de citas, ¿cómo es el proceso completo desde que el paciente contacta hasta agendar la cita?	Es algo sencillo. Entre mi auxiliar y yo manejamos agendamiento y horarios según el paciente y nuestras disponibilidades. Se coordinan por llamadas, WhatsApp, presencial. Página social y agenda en WhatsApp son frecuentes, también contacto directo en el centro. El valor de la sesión depende del tratamiento.
9	¿Cuántos empleados trabajan en su centro actualmente? ¿Qué roles tienen?	Una persona me ayuda con agendamiento de citas, facturación, y presentación del centro. Entre las dos nos encargamos de la gestión, pero la facturación la hace principalmente mi auxiliar.
10	¿Ambas pueden modificar y eliminar la información de las citas ya registradas?	Sí, ambas podemos modificar y eliminar información en el horario en que trabajamos. Ambas estamos en contacto para actualizar y mantener la información correcta de las citas.
11	¿Cuáles son los horarios laborales del centro?	Normalmente de 8:00 a 18:00, lunes a viernes. Si hay algún requerimiento especial, abrimos más horas. Nos adaptamos casi tipo 24/7 pero tratamos de manejar esos horarios principalmente.
12	¿En qué días del año permanece cerrado el centro?	Está abierto casi todo el tiempo, salvo feriados importantes como Navidad, Año Nuevo, algunas fiestas. Por necesidades extraordinarias sí se atiende fuera de horarios. En salud, hay que estar disponible siempre.
13	¿Cuántas citas suelen manejar por jornada laboral?	Es variable, pero normalmente entre 4 y 5 pacientes por día. Atiendo pacientes en el centro y a veces a domicilio, lo que limita la cantidad. Prefiero no saturarme, manejar bajo cita previa y no abultar la agenda. Mi enfoque es atención personalizada, no grupos grandes.
14	¿Hasta qué hora del día suele atender?	Lo usual es hasta la última cita, entre 4 y 5 de la tarde. Trato de terminar antes de las 18:00 para organizar y limpiar. Dejo tiempo entre paciente y paciente para el aseo y orden. Intento un paciente por hora.
15	¿Hay períodos del año donde la demanda es mayor o menor?	Noviembre, diciembre, enero suelen ser de baja demanda. El resto depende: pueden

		aumentar los accidentes en fechas festivas. Es muy variable por accidentes o eventos del año.
16	¿Cuál es el proceso de registro de un nuevo paciente? ¿Dónde almacenan la información?	Actualmente todo es muy básico: papel, hoja Excel, agenda. Los datos son registrados manualmente y se agenda según disponibilidad. Todo es bajo cita previa y disponibilidad.
17	¿Hay algún dato específico que necesita saber para agendar cita, aparte de los mencionados?	Nombre, cédula, contacto, historial clínico, diagnóstico, tratamiento del médico si lo trae, valoración propia. El registro debe incluir base de datos con diagnóstico, tratamiento y valor de cada sesión.
18	¿Cuántos pacientes están registrados actualmente en el centro?	Aproximadamente 4 o 5 pacientes fijos, más los que atiendo a domicilio. No me interesa masificar, prefiero la atención personalizada en los horarios que dispongo.
19	En sesiones de fisioterapia, ¿hace falta registrar si ocurre algún tipo de incidente? ¿Cómo se hace?	Sí, se lleva un registro diario del tratamiento, incidentes (alergia, quemaduras, percances). Es un apoyo tanto para el paciente como para mí, por seguridad y prevención.
20	¿Cómo ve la evolución del centro en los próximos años?	Mi meta es convertir el centro en una clínica, expandir con más personal de distintas especialidades, profesionalismo, tecnología, tratamientos de punta y más capacidad de atención.
21	¿El centro tiene logotipo y colores?	Sí, tiene logotipo con mi nombre y sello, y colores representativos.
22	¿Es importante que sea accesible para personas con discapacidad visual?	Sí, debe ser sencillo, accesible, visualmente claro y asequible, con opciones y tutoriales fáciles, videos explicativos, pasos sencillos e intuitivos.
23	¿El aplicativo debe incluir tutoriales/guías interactivas para usuarios?	Sí, sería muy útil tener tutoriales y videos para explicar cada paso y cómo usar el sistema. Todo debe ser intuitivo y funcional, sin complicaciones.
24	¿Qué tan importante es que el sistema pueda adaptarse al crecimiento futuro?	Muy importante. Debe permitir descuentos, cambios, crecimiento hacia formato de clínica y adecuarse a futuras necesidades sin complicar procesos.
25	¿Prevé cambios en el proceso de gestión de citas a futuro?	Sí, la idea es cambiar para tecnificar y mejorar sin que el usuario tenga problemas.

		Todo debe ser sencillo y funcional, sin trámite excesivo.
26	¿El aplicativo debe estar disponible fuera del horario de trabajo? ¿Quién debe tener acceso?	Sí, debería estar disponible principalmente para mí fuera del horario. La persona que me ayuda puede hacerlo en horario laboral, pero debe haber registro y comunicación de cambios y quién los hizo.
27	¿Desea que el aplicativo registre quién hace cambios, como en modificaciones de citas?	Sí, es necesario que cualquier cambio lleve firma de responsabilidad y quede registrado quién lo hizo, para auditoría y control.
28	¿Sería útil que solo usted tenga acceso fuera de horario y el personal auxiliar solo en horario laboral?	Sería ideal que el acceso fuera así: personal auxiliar solo en horario laboral, yo acceso total.
29	¿Desea recibir retroalimentación visual/sonora cuando complete una acción?	Sí, quiero notificación visual o sonora al completar acciones para saber que se programó, cambió o visualizó algo en el sistema, con constancia de cada evento.
30	¿Quiere recibir notificaciones si el aplicativo presenta fallos o no está disponible?	Sí, es importante recibir alertas si el sistema falla, se cae o hay inconvenientes técnicos.
31	¿Hay algo más que considere necesario agregar?	Por ahora está todo claro. Si hace falta aclarar o cambiar algo sobre mi trabajo, estoy disponible para responder inquietudes.

### **Aspectos importantes abordados en la entrevista**

Durante la entrevista se analizó en detalle el flujo de trabajo del centro de fisioterapia, poniendo especial atención en cómo se gestionan las citas desde que el paciente solicita atención hasta que se concreta su sesión. Este punto permitió comprender la secuencia de actividades operativas, los tiempos involucrados y las posibles dificultades que surgen en la organización diaria del servicio. También se indagó cómo se maneja la disponibilidad del personal y la capacidad de atención por jornada.

Otro aspecto relevante fue la identificación de los roles y responsabilidades del equipo de trabajo. A través de las preguntas realizadas, se logró clarificar qué tareas corresponden a cada miembro del personal, quién se encarga de gestionar las citas, quién puede acceder o modificar la información de los pacientes y cómo se distribuyen las funciones dentro del centro. Esto permitió obtener una visión más precisa de la estructura interna y de la toma de decisiones.

Finalmente, se abordaron elementos relacionados con la operación del centro a lo largo del año, como los horarios laborales, los días en que permanece cerrado y los períodos en los que la demanda aumenta o disminuye. Esta información es clave para comprender la carga de trabajo, las necesidades de planificación y los posibles ajustes que el aplicativo podría requerir.