INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA AVANSYS

ESCUELA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Computación e Informática



“DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL DE CITAS Y CONSULTAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE ATENCION EN EL AREA DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL "SAN BARTOLOME" EN LA CIUDAD DE LIMA”.

AUTORES:

* CHAICO PADILLA GERARDO.
* PÉREZ CRUZ MAYRA ROSALIND.
* VERA VASQUEZ ELITA ISABEL.

ASESORES:

* LEVANO ZELANO, CECILA.
* LIÑAN RODRIGUEZ, JULIO CERSAR.

LIMA – PERÚ

2018

**TABLA DE CONTENIDO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**DEDICATORIA**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

* 1. Descripción de la realidad Problemática en el rubro.

Los inconvenientes más comunes en el área de Pediatría es el manejo de la Historia Clínica del niño sobre el control de citas y consultas. Cada vez que nace un niño se hace mucho más difícil organizar un adecuado manejo de citas con cartillas o hojas de control, esto genera malestar del usuario. El tiempo de espera prolongado es una causal disconformidad, ocasionándolos problemas de tipo socio económico (desatención familiar, horas de trabajo perdidas, alteraciones de la conducta etc.), y para el hospital ocasiona pérdidas económicas por alejamiento del usuario a otras entidades de salud públicas o privadas.

El Área de Pediatría, han encontrado como una debilidad entre otros factores, el tiempo de espera prolongado y prueba de ello son las diferentes mediciones y los resultados que se han tomado en estos últimos años. “La satisfacción de las expectativas de los usuarios”. En los controles externos ha definido los tiempos de espera, como una de las causas más comunes de insatisfacción de usuarios en todo tipo de servicios médicos. La vida acelerada y la gran competencia de servicios rápidos hace que cada vez más los usuarios exijan disminuir los tiempos de espera en las diferentes etapas del proceso de prestación de los servicios de salud.

* 1. Delimitación del problema.

En el año 2015 la tasa de natalidad ascendió al 19.72% en el Perú. Es así que dichos nacimientos requieren la atención más adecuada. Uno de los grandes inconvenientes presentamos en esta dicha área de Pediatría. Expansión/Datosmacro.com. (2015). Desciende la tasa de natalidad en Perú en 2015. Perú.: Datosmacro.com. Recuperado de https://www.datosmacro.com/demografia/natalidad/peru

Esta investigación a realizar en el Hospital de San Bartolomé ubicado en el distrito metropolitana de Lima, el aplicativo móvil a desarrollar podrá optimizar los procesos de citas, consultas y reservas en el área de Pediatría, llevando así un control de historia e información más precisa de los pacientes.

* 1. Objetivos de la investigación
     1. Objetivo general

Desarrollar una aplicación móvil de citas y consultas para optimizar la calidad de atención en el área de pediatría del hospital “San Bartolomé” en la ciudad de Lima.

* + 1. Objetivos específicos

Los objetivos específicos para lograr el objetivo general son los siguientes:

- Desarrollar una aplicación móvil para consultar y/o reservar citas en el área de pediatría.

- Implementar un mecanismo de interacción entre el especialista y el usuario mediante notificaciones de alerta de citas y reservas para el área de pediatría. (Recibir notificaciones vía correo electrónico por cada confirmación de cita y reservas exitosamente).

- Optimizar por medio del uso de la aplicación, el tiempo de espera para la prestación del servicio en el área de pediatría.

* 1. Justificación de la propuesta

A partir del estudio realizado, el uso de la aplicación busca la calidad de atención en el área de pediatría del hospital “San Bartolomé” en la ciudad de lima, esto a través de la optimización en el tiempo de consultas y reserva de citas.

Para ello, el aplicativo móvil permitirá no solo la comunicación entre el especialista y el usuario, sino el seguimiento del servicio en tiempo real, mostrando las características del mismo. Además, se logrará automatizar los procesos del área mencionado anteriormente, mejorando su organización y servicio al usuario ya que la información brindada por la aplicación permitirá mostrar datos reales acerca de las consultas y reservas sin necesidad de dirigirse al hospital, evitando congestión, largas colas y pérdida de tiempo en atención en el área pediátrico.

Actualmente no es tan fácil llevar una adecuada administración en el área, debido principalmente a que la información que allí se maneja en este proceso, no es correctamente almacenada y se puede generar problemas con la base de datos por perdida de información.

El desarrollo de una aplicación móvil para asignar consultas y reservas de citas en el área de pediatría, permitirá mejorar el modelo de trabajo y la disponibilidad de las personas que lo utilicen con respecto a sus tiempos de ejecución. El propósito principal de las empresas es la oferta de bienes y servicios a través de internet, utilizando Google Play Store ya que allí se encuentran las diferentes apps.

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

* 1. Conceptos pertinentes
  2. Antecedentes

*(Proyectos o investigaciones previas en torno al problema, nacionales e internacionales)*

* 1. Evaluación de posibles alternativas

Las aplicaciones móviles visto anteriormente se enfocan en distintas áreas, tienen unos procesos desde lo más simple hasta lo más complejo para poder cubrir al menos las actividades más requeridas de los usuarios.

Estas aplicaciones nos sirven para poder evaluar lo siguiente:

Amigable, muchas de las aplicaciones no son muy amigables con la interactividad del usuario, es el principal problema que hace que los usuarios dejen de usar la aplicación dejando a un lado las funcionalidades.

Seguridad, la aplicación a desarrollar buscara tener las más exigencias reglas de seguridad para poder proteger los datos de los usuarios como también toda información que se procesa.

Flexibilidad, desarrollaremos la aplicación que procesa la información en tiempo real, de esta manera llegando a los usuarios en cuestión de milisegundos, notificando los cambios realizados.

Diseño, Utilizaremos un diseño muy intuitivo para los usuarios como es Material Design, un diseño basado en objetos es una manera de intentar aproximarse a la realidad, algo que en un mundo donde todo es táctil y virtual.

**CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

* 1. Procedimientos generales para desarrollo del proyecto

(Descripción de procedimientos, técnicas y productos secuenciales)

* + 1. Diagrama de flujo (desarrollo de proyecto).
  1. Cronograma de actividades
  2. Determinación de recursos (materiales o insumos, equipo y herramientas)
  3. Determinación de presupuesto

**CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

* 1. Presentación de esquemas y/o cuadros
  2. Análisis interpretación de resultados
  3. Perspectivas de impacto en la implementación del proyecto.

**CONCLUSIONES**

**REFERENCIA**

**ANEXOS**