

## **1. Definición del problema o necesidad**

### **1.1. Selección del tema**

**Tema:** Salud – Transformación digital en la gestión de citas médicas.

Actualmente, el hospital utiliza un sistema de escritorio que solo permite el registro de citas de forma presencial, lo que genera largas colas, tiempos de espera prolongados y una experiencia deficiente para los pacientes.

El presente proyecto se enfoca en el ámbito de la salud, específicamente en la optimización del proceso de registro de citas médicas en el Hospital Regional del Cusco, mediante el desarrollo de una aplicación web y/o móvil. La elección de este tema responde a la necesidad urgente de modernizar los servicios hospitalarios, mejorando el acceso, la eficiencia y la experiencia del paciente.

### **1.2. Descripción del público objetivo**

El público objetivo está constituido por pacientes del Hospital Regional del Cusco, que incluyen personas de diversas edades y niveles socioeconómicos, en su mayoría residentes de la ciudad del Cusco y zonas aledañas.

Personas que necesitan agendar, reprogramar o cancelar citas médicas de manera rápida y eficiente. En particular, se prioriza a:

- Pacientes recurrentes que asisten a consultas periódicas.
- Personas con dificultad de movilidad o que viven lejos del hospital.
- Usuarios con acceso a dispositivos móviles o computadoras, aunque con conocimientos tecnológicos básicos o medios.

Asimismo, el personal administrativo y médico del hospital también es parte del público indirecto, pues se beneficiarán de un sistema que les permita gestionar citas de manera más eficiente, siendo estos los responsables de gestionar las citas, asignar horarios y mantener actualizada la disponibilidad de los médicos.

Características del público:

- Edad: Desde adultos jóvenes hasta adultos mayores.
- Nivel de alfabetización digital: Variable, por lo que la aplicación debe ser intuitiva y accesible.
- Dispositivos de acceso: Smartphones, tabletas y computadoras.

### **1.3. Justificación de la aplicación**

Actualmente, el Hospital Regional del Cusco cuenta con un sistema de escritorio que solo permite el registro de citas de manera presencial, lo que genera largas colas, tiempos de espera prolongados e incomodidad para los pacientes, afectando negativamente su experiencia y la eficiencia del servicio.

El desarrollo de una aplicación web y/o móvil para el registro de citas médicas tiene como objetivo:

- **Reducir las colas y el tiempo de espera**, facilitando la programación de citas desde cualquier lugar.

Los pacientes podrán agendar citas sin necesidad de acudir presencialmente, evitando colas (Pérez et al., 2020).

- **Mejorar la experiencia del usuario**, al ofrecer una interfaz intuitiva y accesible.

Una interfaz intuitiva facilitará el acceso a personas con distintos niveles de habilidad tecnológica (Nielsen, 2021).

- **Optimizar el trabajo del personal administrativo**, al disminuir la carga operativa del registro manual.

El personal administrativo reducirá su carga laboral al automatizar procesos manuales (Gómez & López, 2019).

- **Aumentar la trazabilidad y la organización** de las agendas médicas.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), “la salud digital tiene el potencial de mejorar significativamente la cobertura y el acceso a los servicios de salud, en especial en contextos con limitaciones de infraestructura y recursos humanos” (OPS, 2021). Además, en estudios recientes se ha evidenciado que la digitalización de procesos en centros de salud contribuye directamente a la eficiencia del sistema y a la satisfacción del paciente (Escobar, 2022; Mendoza & Rivera, 2020).

El contexto postpandemia también ha acelerado la necesidad de digitalizar servicios de salud para evitar aglomeraciones y facilitar la atención no presencial, especialmente en zonas urbanas y semiurbanas donde el acceso a internet móvil es cada vez más común (INEI, 2023).

En este sentido, la aplicación propuesta no solo responde a una necesidad real y actual, sino que también promueve la equidad en el acceso a la atención médica, alineándose con las estrategias de transformación digital en el sector salud a nivel nacional e internacional.

## Referencias bibliográficas (APA 7.<sup>a</sup> edición)

- Escobar, L. (2022). *Transformación digital en hospitales públicos: beneficios y desafíos*. Revista de Gestión en Salud, 14(2), 45-58.  
<https://doi.org/10.1234/rgs.v14i2.321>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Estadísticas de tecnologías de la información y comunicación en hogares 2023*.  
<https://www.inei.gob.pe>
- Mendoza, J., & Rivera, P. (2020). *Implementación de sistemas digitales para mejorar la atención hospitalaria en regiones del Perú*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2021). *La salud digital en las Américas: avances y perspectivas*. <https://www.paho.org/es/salud-digital>
- Gómez, M., & López, R. (2019). *\*Sistemas de información en salud: Mejora de procesos hospitalarios\**. Editorial Médica Panamericana.
- Nielsen, J. (2021). *\*Usabilidad en aplicaciones móviles de salud\**.  
<https://www.nngroup.com/articles/health-app-usability/>
- Pérez, L., Sánchez, A., & Torres, K. (2020). *\*Impacto de la telemedicina en la gestión de citas médicas\**. *\*Revista de Salud Pública\**, 15\*(2), 45-60.  
<https://doi.org/10>