

UNIVERSIDAD  
**CIENTÍFICA**  
DEL SUR

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE**  
**SISTEMAS EMPRESARIALES.**

“Estudio del proceso de gestión de citas médicas presenciales vs Sistema web en el  
hospital solidaridad de villa el salvador en el 2019”

Trabajo de investigación para optar el grado académico de  
Bachiller en Ingeniería de Sistemas Empresariales

Autor:

Rodriguez Aponte, Jhordan Jonter.

Asesor:

Cáceres del Carpio, Mario

LIMA- PERÚ

2019



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ANEXO 6**
**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
 PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER**

Fecha: 16/12/2019

Estimado docente,

A fin de cumplir con la nueva ley universitaria 30220 la cual exige que para la obtención del grado de bachiller los alumnos deberán presentar un Trabajo de Investigación, deberá consignar la siguiente información al término del ciclo/módulo académico.

<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:</b>	<b>Estudio del proceso de gestión de citas médicas presenciales vs Sistema web en el hospital solidaridad de villa el salvador en el 2019</b>
<b>COMENTARIO/ SUGERENCIAS/ RECOMENDACIONES/ OBSERVACIONES:</b>	

RESULTADO DEL TRABAJO FINAL					
*CODCAR	CÓDIGO	ALUMNO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	**NOTA FINAL
ISE	180000432	RODRIGUEZ APONTE,JHORDAN JONTER	jhordanjonter07@gmail.com	964970199	17

**\*\*Nota final del curso aprobatoria (Excluir a quienes hayan desaprobado el curso)**

**Leyenda:**

NOTA	CALIFICACION
13-15	Aprobado
16-18	Aprobado – Muy Buena
19-20	Aprobado – Sobresaliente

CODCAR	CARRERA
ISE	Ingeniería de Sistemas Empresariales
ISIG	Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión - CPE
IEN	Ingeniería Económica y de Negocios
ANI	Administración de Negocios Internacionales
MYA	Marketing y Administración
ADM	Administración de Empresas
ADMC	Administración de Empresas - CPE

Finalmente, presentar el siguiente informe en señal de conformidad tomando en cuenta los criterios de evaluación para calificar este **Trabajo de Investigación** para optar el Grado de Bachiller.

\_\_\_\_\_  
**profesor del curso**  
 Mg.Cáceres del Carpio, Mario

**\*Este documento debe ser enviado por correo electrónico a [smezab@cientifica.edu.pe](mailto:smezab@cientifica.edu.pe)**

Agradeciendo en primer lugar a Dios, por permitirme llegar a este momento en mi vida, a mi familia por el apoyo incondicional que me brinda día a día, a mis profesores(as) ya que comparten sus conocimientos para ser un buen profesional.

<b>ÍNDICE.</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	4
1.2. Objetivos del Proyecto.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación del Proyecto.....	5
1.3.1. Viabilidad.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Definiciones Conceptuales.....	9
<b>CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO.....</b>	<b>10</b>
3.1. Arquitectura Empresarial.....	10
3.1.1. Arquitectura de Información.....	12
3.1.2. ASIS.....	12
3.1.3. Análisis de Resultados de las Encuestas.....	13
3.1.4. Arquitectura de Negocios (Procesos).....	18
3.1.5. TOBE.....	19
3.1.6. Arquitectura de Aplicación.....	20
3.1.7. Arquitectura Tecnológica.....	23
3.1.8. Factibilidad Económica.....	25
3.1.8.1. Presupuesto.....	25
<b>CAPÍTULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA.....</b>	<b>26</b>
4.1. Recursos.....	26
4.2. Cronograma de Ejecución.....	26
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
5.1. Conclusiones.....	28
5.2. Recomendaciones.....	28
<b>CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>6.1. Referencias .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

## RESUMEN

En la actualidad la cantidad de pacientes que son atendidos son de 50 pacientes por área en un día en el hospital solidaridad de Villa el Salvador, durante la gestión de citas médicas hay pacientes que necesitan realizar un examen médico que no excede un tiempo de 5 minutos, tales como: Cauterización, Orden de análisis de sangre, placa de rayos x, análisis de medida, Aplicación de líquido, Imágenes interiores, Imágenes por partes, etc. Entonces estos clientes realizan una cita médica con un tiempo elevado de atención. Así mismo, una de los problemas es que estos pacientes acuden para realizar un análisis rápido, sin embargo, estos deben de realizar la cola para poder ser atendidos.

De acuerdo a la problemática se sugiere realizar un sistema de gestión de citas médicas, donde ayudará que los pacientes que desean realizar un análisis rápido puedan hacer las citas por el sistema web.

Para poder realizar la mejora del proceso que en la actualidad se opera en el área de consulta externa, se debe aplicar como herramienta la tecnología web para poder optimizar el tiempo de demora en hacer una cita médica.

Se propone el desarrollo de una aplicación web para la gestión de citas médicas, lo cual esto mitigará la situación actual en el proceso de gestión de citas médicas, así mismo el tiempo que se requiere para realizar una cita médica, el gasto que se realiza por atender a cada paciente.

**Palabras Claves:** Aplicación, web, sistema, cita médica, gestión, eficaz, optimizar.

**ABSTRACT**

Currently, the number of patients that are treated are 50 patients per area in a day at the solidarity hospital of Villa El Salvador, during the management of medical appointments there are patients who have to perform a medical examination that does not exceed a time of 5 minutes, stories such as: Cauterization, Order of blood tests, x-ray plate, measurement analysis, Liquid application, Interior images, Parts images, etc. Then these clients make a medical appointment with a high attention time. Also, one of the problems is that these patients come to perform a quick analysis, however, these must queue to be treated.

According to the problem, a medical appointment management system can be performed, where we can request that patients who wish to perform a quick analysis can make appointments through the web system.

In order to be able to improve the process that is currently operating in the area of external consultation, web technology must be applied as a tool to use the delay time to make a medical appointment.

The development of a web application for the management of medical appointments is proposed, which mitigates the current situation in the medical appointment management process, as well as the time required to make a medical appointment, the expense that is incurred by Take care of each patient.

**Keywords:** Application, web, system, medical appointment, management, effective, optimize.