



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
EMPRESARIALES

REDISEÑO DE LOS PROCESOS CON BPM PARA LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE
ADMISIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES, DISTRITO
SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019

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

Presentado por:

Alexander Germán Carbajal Moquillaza

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.

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:	REDISEÑO DE LOS PROCESOS CON BPM PARA LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE ADMISIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES, DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019
COMENTARIO/ SUGERENCIAS/ RECOMENDACIONES/ OBSERVACIONES:	

RESULTADO DEL TRABAJO FINAL					
*CODCAR	CÓDIGO	ALUMNO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	**NOTA FINAL
ISE	180000376	CARBAJAL MOQUILLAZA, ALEXANDER GERMAN	carbajalm.cientifica@gmail.com	929311232	15

**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
ICN	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

INDICE DE CONTENIDO
Contenido

INDICE DE CONTENIDO	3
Índice de Tablas	5
Índice de Figuras	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 Problema General	7
1.2.2 Problemas Específicos	7
1.3 Objetivos de la investigación	8
1.3.1 Objetivos general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación del proyecto.	8
1.4.1 Justificación teórica	8
1.4.2 Justificación práctica o metodológica	9
1.4.3 Justificación social (impacto social)	9
1.5 Delimitación de estudio	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes del estudio	10
2.1.1 Antecedentes Internacionales	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales	11
2.2 Bases teóricas	11
2.2.1. Rediseño de los procesos con BPMN	11
2.2.2. Servicios en el área de salud	12
2.3 Definiciones conceptuales	13
2.4. Investigación de Mercado	15
2.4.1. Análisis de Mercado	15
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO	15
3.1. Arquitectura Empresarial	15
3.1.1. Arquitectura de Información	15
3.1.2. Arquitectura de Negocio	17

CAPÍTULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA	26
4.1. Recursos	26
4.1.1. Personal	26
4.1.2. Hardware	27
4.1.3. Software	27
4.1.4. Presupuesto Total	27
4.2. Cronograma	28
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
5.1. Conclusiones	29
5.2. Recomendaciones	29
CAPÍTULO VI: ANEXOS	30
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA	48

Índice de Tablas

Table 1: Código de Procesos	19
Table 2: Ficha de Proceso	20
Table 3: Ficha de Tiempo y Recursos de Reserva de Citas – As Is	21
Table 4: Ficha de Tiempos y Recursos de Atención de Cita diaria – As Is	25
Table 5: Personal	26
Table 6: Hardware	27
Table 7: Software	27
Table 8: Comparación de precios finales	27

Índice de Figuras

Figure 1: Tipo de cardinalidad	13
Figure 2: Modelo Conceptual	15
Figure 3: Diagrama Lógico	16
Figure 4: Diagrama Físico	16
Figure 5: Estructura Organizacional.	17
Figure 6: Mapa de Procesos del Centro Salud .	17
Figure 7: Tipo de Prestaciones.	19
Figure 8: Procesos en Admisión	19
Figure 9: Proceso de Reserva de Citas - As Is	21
Figure 10: Imagen de referencia (módulo)	22
Figure 11: Proceso de Reserva de Cita - To Be	23
Figure 12: Ficha de Tiempo y Recursos de Reserva de Cita - To Be	23
Figure 13: Comparación de tiempos entre As Is y To Be.	24
Figure 14: Proceso de atención de cita diaria- As Is	25
Figure 15: Cronograma de Proyecto	28
Figure 16: Encuesta N° 01	30
Figure 17: Encuesta N° 02	31
Figure 18: Encuesta N° 03	32
Figure 19: Encuesta N° 04	33
Figure 20: Encuesta N° 05	34
Figure 21: Encuesta N° 06	35
Figure 22: Encuesta N° 07	36
Figure 23: Encuesta N° 08	37
Figure 24: Encuesta N° 09	38
Figure 25: Encuesta N° 10	39
Figure 26: Encuesta N° 11	40
Figure 27: Encuesta N° 12	41
Figure 28: Encuesta N° 13	42
Figure 29: Encuesta N° 14	43
Figure 30: Encuesta N° 15	44
Figure 31: Encuesta N° 16	45
Figure 32: Encuesta N° 17	46
Figure 33: Encuesta N° 18	47

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere al rediseño de los procesos en un centro de salud en específico, centro de salud San Juan de Miraflores, ubicada en el distrito del mismo nombre del centro. En este trabajo, haremos uso del BPM como disciplina de gestión para llegar a optimizar los procesos que existen en el área de Admisión, la cual se llevará a cabo hasta el punto del modelado de los procesos haciendo uso de las tecnologías emergentes como herramientas potenciales para el beneficio de los pacientes.

Este trabajo de investigación está estructurado en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se expone el planteamiento de problema. En primer lugar, se presenta el planteamiento del problema. En segundo lugar, se presenta la formulación del problema, que está constituida por el problema general y los problemas específicos. En tercer lugar, tenemos los objetivos de la investigación, que está conformado por el objetivo general y los objetivos específicos. En cuarto lugar, la justificación del estudio que se deriva en justificación teórica, justificación práctica o metodológica y justificación social (impacto social). Por último, se muestra la delimitación del estudio.

En el capítulo II, se expone el marco teórico. En primer lugar, se presenta los antecedentes del estudio, que está constituida por los antecedentes internacionales y los antecedentes nacionales. En segundo lugar, se presenta las bases teóricas, que está constituida por el rediseño de los procesos con BPMN y los servicios en el área de salud. En tercer lugar, se expone las definiciones conceptuales. Por último, se expone la investigación de mercado, que está compuesta por su análisis.

En el capítulo III, se expone el desarrollo del proyecto. Se presenta la arquitectura empresarial, que está compuesta por la arquitectura de la información y arquitectura de negocio.

En el capítulo IV, se expone los recursos y el cronograma. En primer lugar, se presentan los recursos como la cantidad y costo del personal, tipo de hardware y su costo, el tipo de software y su costo; y por último, se presenta el presupuesto total del proyecto en teoría. En segundo lugar, se presenta el cronograma del proyecto.

En el capítulo V, se expone las conclusiones y las recomendaciones. En primer lugar, se presenta las conclusiones. En segundo lugar, se presenta las recomendaciones.

En el capítulo VI, se exponen los anexos.

En el capítulo VII, exponen la bibliografía.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Si Perú quiere ser un país en vías de desarrollo debe demostrar que sus servicios básicos son óptimos para el beneficio de las personas dentro del territorio peruano. Como parte de la temática de este trabajo de investigación, en la Ley General de la Salud N° 26482 en el Título Preliminar se menciona lo siguiente: “La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo”. Por ello, se debe seguir trabajando en las formas (procesos) para estar a la vanguardia en la salud colectiva.

Según EsSalud y la Organización Internacional del Trabajo (2013) mencionan que para la prestación de servicios de salud en el sector público están organizadas en 5 segmentos, las cuales son: i) Seguro Integral de Salud (SIS), la cual ofrece servicios de salud a la población no asegurada donde los que pagan por este servicio subsidian en conjunto con el MINSA para brindarle el mismo servicio a la población en situación de pobreza. Sin embargo, hasta la edición de este trabajo se ha emitido un Decreto de Urgencia N° 017-2019 que establece medidas para la cobertura universal cuyo objeto de dicha ley menciona lo siguiente: “(...)establecer medidas urgentes para garantizar la protección del derecho a la salud a través del cierre de la brecha de población sin cobertura de seguro en el territorio nacional(...)”.

ii) Seguro Social de Salud- EsSalud, la cual está adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. iii) Sanidades de las Fuerzas Armadas, la cual está adscrita al Ministerio de Defensa. iv) Sanidad de la Policía Nacional del Perú, la cual está adscrita al Ministerio del Interior. v) Instituciones del Sector Privado como clínicas, aseguradoras privadas, entidades prestadoras de salud (EPS).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo demostrar que el rediseño de los procesos con BPMN influyen en los servicios del área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿En qué medida el calcular el tiempo promedio en actividades influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019?
- ¿En qué medida los costos por proceso influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019?
- ¿En qué medida la cantidad de procesos influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos general

Explicar que el rediseño de los procesos con BPMN influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer cómo el tiempo promedio en actividades influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019.
- Determinar cómo los costos por procesos influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019.
- Identificar que la cantidad de procesos influyen en los servicios en el área de Admisión en el Centro de Salud San Juan, distrito San Juan de Miraflores-2019.

1.4 Justificación del proyecto.

1.4.1 Justificación teórica

Según Robles, L. y Díaz, P (2017, p. 35) mencionan que existen algunos criterios para identificar qué tipo de procesos existen dentro de la organización, tales como:

El cliente tiene que ser ajeno o externo a la organización, o por lo menos a la unidad productora; el cliente busca satisfacer una necesidad, y la organización le ofrece un producto (bien o servicio) que calza directamente con esa necesidad; el producto es perfectamente identificable, diferenciable, concreto (aunque no sea tangible); el proceso que genera ese producto inicia y concluye su flujo productivo con el cliente.

Además, según el Ministerio de Salud (MINSa) (*sin fecha*) menciona que existen objetivos para tener un buen Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, dentro de los cuales los específicos son:

1. Lograr la satisfacción de los usuarios del servicio
 - Mejorar la confianza de la población e incorporarlos en la identificación de las necesidades y la evaluación de la calidad de los servicios de salud.
2. Lograr la satisfacción de las personas que brindan el servicio
 - Mejorar la responsabilidad de las personas por la calidad de servicio que proporcionan.
 - Promover la educación sobre calidad, para la calidad y de calidad para el personal de los servicios de salud.
3. Fomentar una cultura de calidad en el sector, en todos los niveles de la institución y los establecimientos de salud del MINSa, sensible a las necesidades de los usuarios.

- Difundir los valores y principios de la cultura de la calidad a todo nivel entre los diferentes actores del sistema de salud.
- 4. Generar conocimiento de base y experiencia en la conducción del Sistema de Gestión de la Calidad
- Desarrollar la capacidad directiva para la gestión de la calidad y la implementación de metodologías de garantía de la calidad en todos los niveles.
- Establecer un sistema de información básico, integrado y confiables.
- Introducir procesos de mejora continua en todos los niveles de establecimientos de salud del MINSA.
- Establecer un sistema regulatorio promotor de la calidad y del aseguramiento de la misma.

1.4.2 Justificación práctica o metodológica

El presente trabajo se realizará bajo un estudio explicativo, puesto que se determinará la influencia del rediseño de los procesos con BPMN en el servicio del área de Admisión. La población de la investigación estará enfocada en el personal y afectados por el área de Admisión del Centro de Salud San Juan. Se va usar encuestas con preguntas referentes al tema para saber si tienen conocimiento del tema y al mismo tiempo medir el nivel de influencia que ejerce una variable referente a la otra.

1.4.3 Justificación social (impacto social)

La investigación de la influencia del rediseño de los procesos con BPMN permiten verificar los beneficios y mejoras que nos brinda la tecnología ya mencionada, de esta manera les brinda la oportunidad de la identificación de procesos claros, puesto que el uso de BPMN le va permitir explorar sus conocimientos. Además, los resultados de la investigación serán fuente de conocimiento para que los centros médicos tomen en cuenta los puntos importantes que pueden adherir en la calidad del servicio.

1.5 Delimitación de estudio

El presente proyecto se desarrollará en el personal y afectados por el área de admisión, en el Centro de Salud San Juan, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. El tiempo de duración será entre septiembre y diciembre del 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

García et al., 2008, realizaron una investigación aplicada conformado por un grupo de trabajo multidisciplinario compuesto por ingenieros de software del Grupo de Investigación Alarcos de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) y profesionales de la salud y personal administrativo del Hospital General de Ciudad Real (HGCR) que forma parte de los Servicios de Atención Médica (SESCAM) de la región española de Castilla-La Mancha: *Implementación de la notación de modelado de procesos de negocio (BPMN) en el modelado de procesos de patología anatómica*, donde llegaron a las siguientes principales conclusiones:

1. La creación de un grupo de trabajo multidisciplinario ha sido un método eficiente para analizar el uso de la notación BPMN en casos reales en la atención médica.
2. El modelado del proceso quirúrgico programado del paciente y sus subprocesos nos ha permitido preparar un modelo comprensible para los profesionales de la salud involucrados y facilitar la comunicación de los procesos. Además, el modelado permite la detección temprana y la corrección de errores. Este trabajo es un paso previo esencial para un mayor análisis y mejoras en los procesos de atención médica, incluida la adopción de estándares de tecnología de la información.
3. El modelado de los subprocesos de Anatomía Patológica ha permitido la creación de un modelo gráfico comprensible, donde la gestión y las mejoras son implementadas más fácilmente por los profesionales de la salud.

Delgado, García-Rodríguez y Ruíz (2011, p. 12), realizaron la siguiente investigación: *Desarrollo de servicios con SoaML desde procesos de negocio en BPMN: metodología y automatización*, en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de la República-Uruguay.

Las principales conclusiones son:

1. BPSOM se ha pensado para ser agregada al proceso de desarrollo existente en la organización, agregando únicamente los elementos clave para desarrollo con servicios.
2. Incluir en BPSOM la generación automática de modelos de servicios en SoaML desde modelos de PN (Procesos de Negocio) en BPMN2 mediante transformaciones QVT desde los metamodelos de BPMN a SoaML

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Melgarejo (2017), realizó la siguiente investigación: *Rediseño de los procesos del servicio de consulta externa para la atención de los pacientes en el Hospital de Tingo María*, en la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se optimizó el desempeño de los servicios de Consulta externa en un 19% aproximadamente mediante el rediseño de los procesos.
2. Se logró reducir el tiempo de espera de los pacientes mediante el rediseño de los procesos.
3. Se determinó los tiempos de espera de los procesos del servicio de Consulta mediante la simulación por computador.
4. Se contrastó los tiempos de ambos procesos obtenidos mediante la simulación, demostrando que el rediseño es necesario ya que reduce los tiempos de espera.

García (2013), elaboró la siguiente investigación: *Análisis, diseño e implementación de un sistema BPM para la oficina de gestión de médicos de una clínica*, en la Facultad de Ciencias e Ingeniería.

La investigación concluyó en las siguientes conclusiones:

1. En la OGM (Oficina de Gestión de Médicos) de la clínica hay integrantes que tienen los conocimientos técnicos necesarios de base de datos y gestión por procesos, quienes pueden ser los encargados de manejar el sistema BPM, realizar cambios en los procesos y dar mantenimiento a la base de datos del sistema.
2. El proyecto cubre la oportunidad mencionada en el análisis FODA sobre el objetivo de la clínica que trata de elevar los niveles de madurez de sus procesos de gestión de su staff médico para lograr certificaciones internacionales de calidad.
3. El proyecto permite que se superen dos debilidades actuales que tiene el Área: el no contar con un sistema informático que permita manejar su información y el desorden actual en el que se encuentra su información.
4. El proyecto reduce la amenaza que tiene el Área con respecto a la presión de sustitutos en algunas funciones de la OGM por parte de otras áreas como la de recursos humanos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Rediseño de los procesos con BPMN

El rediseño de los procesos en las empresas es muy común, pero genera controversia al aplicarlo en un centro médico porque se necesita un análisis diferente. Sin embargo, se basará en lo que menciona el tesista Infante, H (2013) acerca del rediseño del proceso y dice: “se centra

en la forma que el trabajo debe ser realizado, y las maneras en que los documentos de los procesos pueden ser reestructurados para mejorar su eficiencia”. Cabe mencionar que el rediseño es la segunda fase en el ámbito del desarrollo de sistema de información comercial la cual se viene aplicando en el Sector Salud.

Además, Robles y Díaz (2017) mencionan que la Gestión por Procesos, que es un factor a tener en cuenta en el rediseño mencionan lo siguiente:

Es evidente que el sector salud no es una organización propiamente dicha, o una empresa sensu stricto; entonces pretender aplicarle el análisis para la GpP revela que es forzado como ejercicio, pero puede ser necesario para darle una mirada integral e integradora a lo que significa el rol del sector salud y de sus integrantes, y a partir de ello se pueda desarrollar un conjunto más desagregado de análisis que pudieran contribuir a resultados más eficientes que los que se tienen hasta ahora.

2.2.2. Servicios en el área de salud

Para el Ministerio de Salud (2006) existen principios para brindar un sistema de gestión de salud, la cual forma parte de los servicios de cualquier área de un centro de salud, las cuales son:

- **Enfoque al usuario:** las organizaciones dependen de sus usuarios; por lo tanto, deben entender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus demandas específicas y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** el cumplimiento de los objetivos de la calidad, requieren de líderes que conduzcan a sus establecimientos la mejora continua.
- **Participación del personal:** el personal de todos los niveles es la esencia de la organización, pues mediante su compromiso posibilita el uso de sus habilidades y conocimiento en beneficio de la calidad.
- **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque sistémico para la gestión:** identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.
- **Mejora continua de la calidad:** la mejora continua del desempeño global de la organización debe generar una necesidad permanente de elevar los estándares de calidad técnicos, humanos y administrativos.
- **Toma de decisiones basadas en evidencias:** las decisiones eficaces se basan en los análisis de datos y la información.
- (..)

2.3 Definiciones conceptuales

Términos de Base de Datos

1. Cardinalidad

Según el Departamento de Informática de la IES Luis Vélez de Guevara (2019), menciona que existen tres tipos de cardinalidades, las cuales se mencionan a continuación:

a. Relación uno a uno 1:1

Consiste cuando un elemento de una entidad A existe la relación con solo un único elemento de la entidad B y viceversa.

b. Relación uno a muchos 1:1

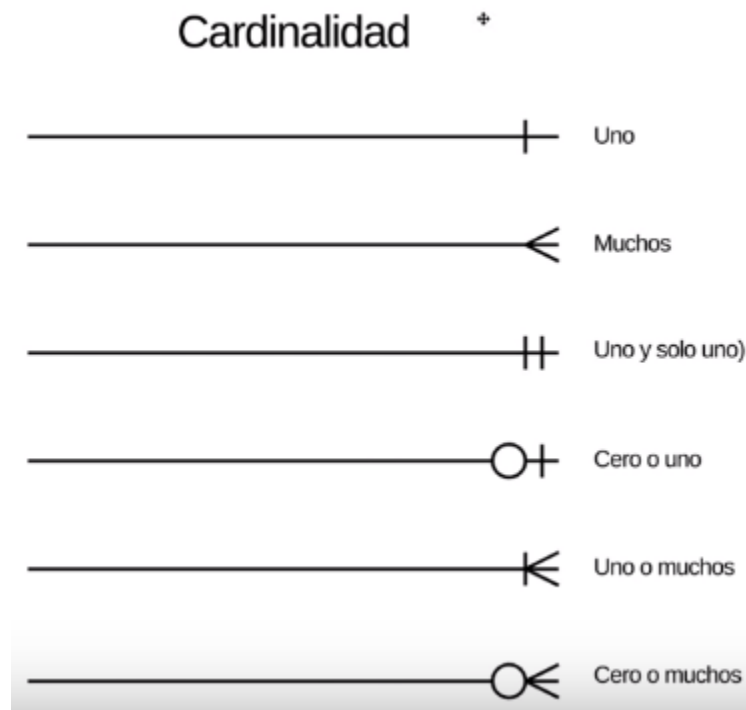
Consiste cuando cada elemento de una entidad A le corresponde cualquier cantidad de elementos de la entidad B, pero cada elemento de la última entidad mencionada puede estar relacionada con un único elemento de la entidad A.

c. Relación muchos a muchos n:m

Consiste cuando cada elemento de una entidad A le corresponde cualquier cantidad de elementos de la entidad B, además cada elemento de la última entidad mencionada puede estar relacionada con cualquier elemento de la entidad A.

Nota: Cuando existe una relación de muchos a muchos (n:m), automáticamente se debe crear una nueva tabla para evitar datos repetidos.

Figure 1: Tipo de cardinalidad



Términos según bpmn-bayard:

1. Actividad Atómica

Es considerado una tarea y es el nivel más bajo de descripción de una actividad donde se ven los mínimos detalles.

2. Actividad Compuesta

Es considerada un sub-proceso. Además, no es considerada una actividad atómica debido a que se puede visualizar a más detalle el proceso.

3. Carril

Dentro de los carriles se puede ver los procesos del negocio por cada actor del sistema.

4. Decisión

Gráficamente en BPM (BPMN) está representado por un rombo, la cual se debe optar por las actividades más convenientes cumpliendo las reglas del negocio.

5. Evento

Un Evento es algo que “sucede” durante el curso de un Proceso. Los Eventos afectan el flujo del Proceso y por lo general tienen un disparador o un resultado. Pueden iniciar, demorar, interrumpir, o disparador o un resultado. Pueden iniciar, demorar, interrumpir, o terminar el flujo del Proceso (lanzan o capturan). Los tres tipos de Eventos son: Eventos de Inicio, Eventos Intermedios, y Eventos de Fin.

6. Flujo de Datos

En el Flujo de Datos se plasma la interacción de las entidades y las actividades del proceso mediante conectores que pueden ser eventos.

Términos según bizagi:

1. **Acción de actividad:** Es para describir qué tipo de actividades según las condiciones, plantilla.
2. **Acciones de Forma:** Funcionalidad de Bizagi que permite controlar el comportamiento de todos los atributos incluidos en una Forma.
3. **Actividad asíncrona:** Este tipo de actividad es usado para atraer interfaces externas y se puede ejecutar de manera independiente.
4. **Actividad de Llamada:** Se modelan como Subprocesos reusables.
5. **Actividad de compensación:** Se activa cuando no se tiene éxito en alguna transacción, es usado para establecer o regresar al estado inicial.
6. **Actividad:** Elemento BPMN que representa trabajo o tareas realizadas por miembros de la organización. Se ejecutan de manera manual o automática (realizadas por un sistema externo o de usuario) y pueden ser atómicas o no atómicas (compuestas). Las actividades se clasifican en Tareas y Subprocesos.
7. **Análisis:** Herramienta de análisis que representa de manera gráfica estadísticas de los casos cerrados. Los análisis se realizan desde dos perspectivas: De Proceso y de Actividad.
8. **Anotación:** Elemento BPMN que permite incluir información adicional en diagramas BPMN.
9. **Balanceador de carga:** Método en el mundo de computadoras para optimizar la distribución de
10. **BAM (Business Activity Monitoring):** Herramienta de análisis para ver de manera gráfica información acerca de los casos en curso, mostrando el estado de los Procesos, Tareas y recursos.
11. **BAPI (Business Application Programming Interfaces):** Conjunto de instrucciones de programación, rutinas y protocolos implementados por SAP, para permitir a otras aplicaciones comunicarse con él.

12. **Bizagi BPM Suite:** Plataforma que integra Bizagi Modeler, Bizagi Studio y el Automation Server, para construir y ejecutar Procesos.
13. **Bizagi Modeler:** Solución de Bizagi para diagramar, modelar, documentar y simular Procesos de negocio bajo el estándar BPMN (Business Process Model and Notation).

2.4. Investigación de Mercado

2.4.1. Análisis de Mercado

Básicamente, los resultados de estas encuestas señalan que el trato de personal en el Área de Admisión es amable y regularmente dan buena información con respecto a situaciones que los pacientes tienen como inquietud pero al momento de realizar su trabajo como la entrega a los pacientes de cupos para que puedan ser atendidos, pues estos llegan a ser tardío y además, normalmente esos cupos son limitados y algunos pacientes optan por retirarse en peores de los caso o llegan a quedarse para un cupo para la tarde, donde de todas maneras son horas perdidas.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. Arquitectura Empresarial

3.1.1. Arquitectura de Información

3.1.1.1. Proceso de Reserva de Cita

Diagrama de Conceptual

Figure 2: Modelo Conceptual

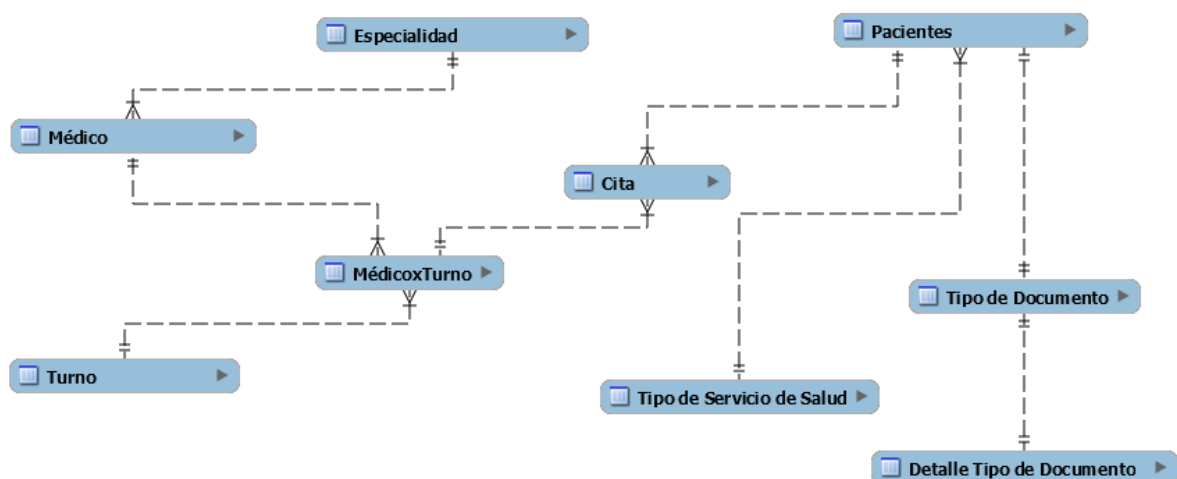


Diagrama Lógico

Figure 3: Diagrama Lógico

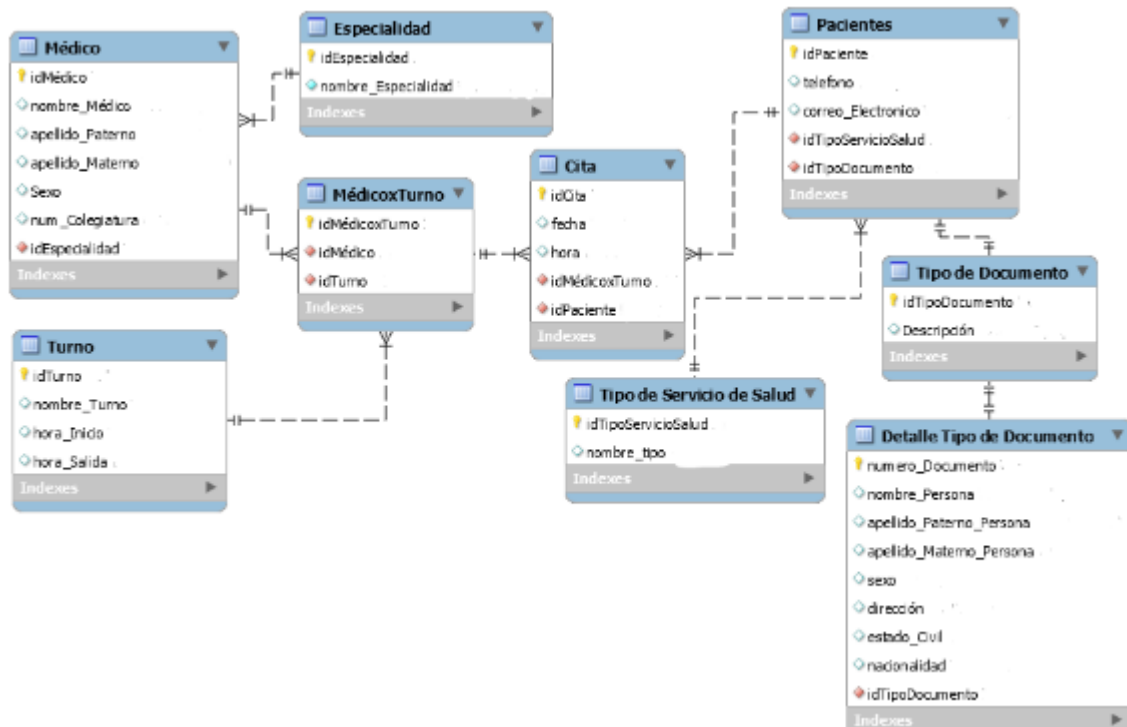
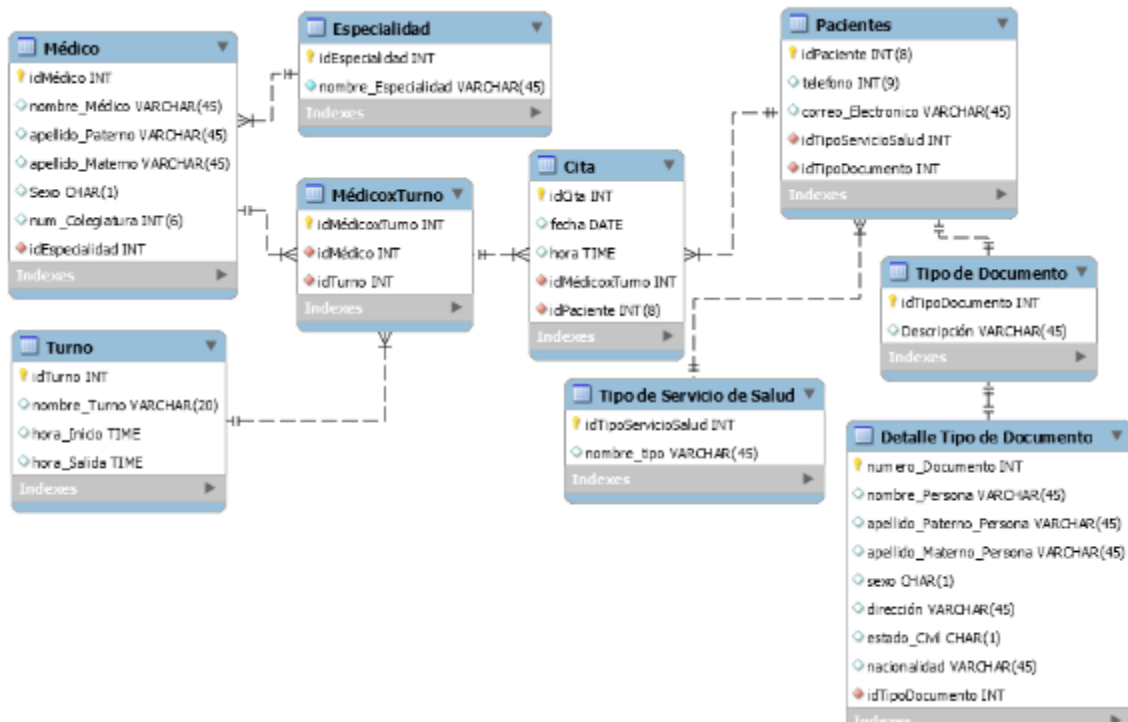


Diagrama Físico

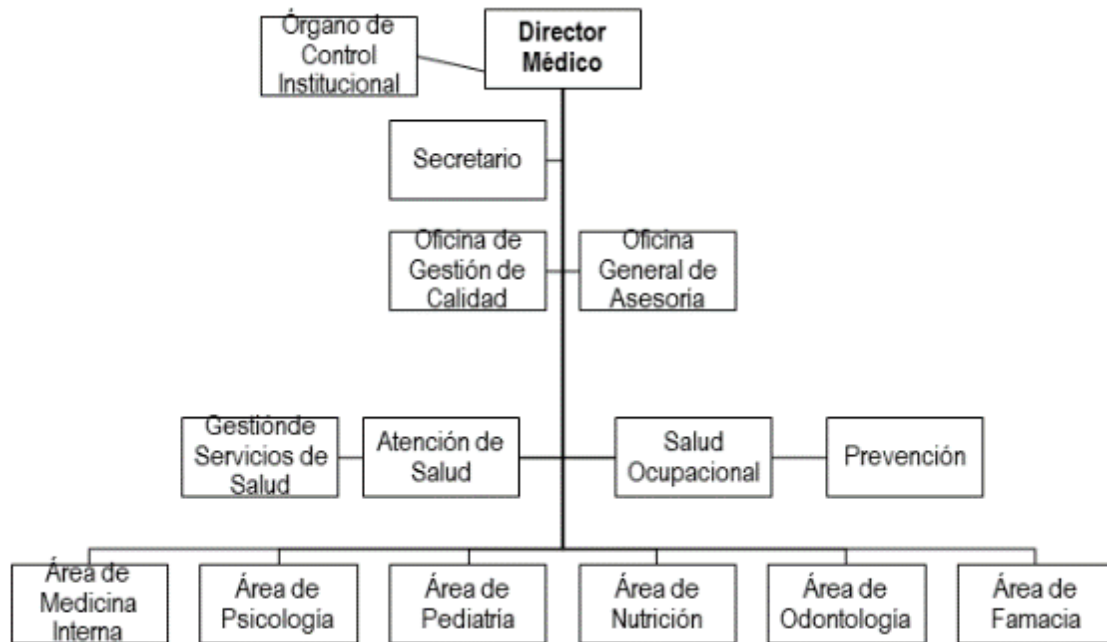
Figure 4: Diagrama Físico



3.1.2. Arquitectura de Negocio

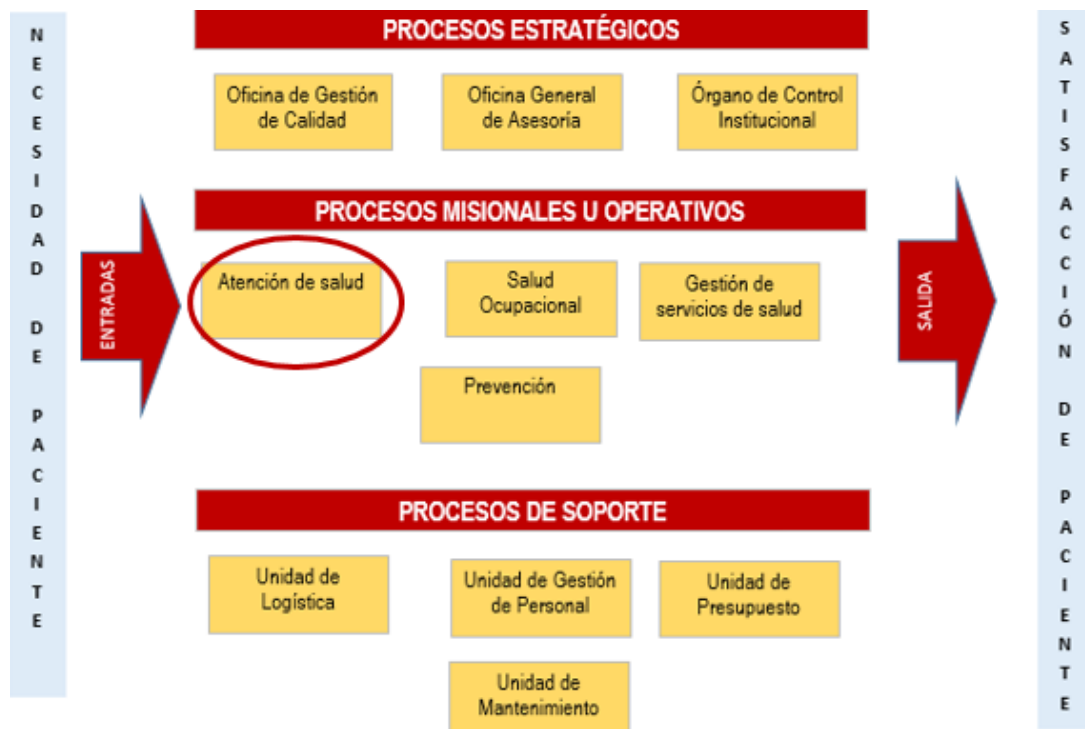
3.1.2.1. Estructura Organizacional

Figure 5: Estructura Organizacional.



3.1.2.2. Mapa de Procesos

Figure 6: Mapa de Procesos del Centro Salud .



Proceso Elegido	Áreas Involucradas	Categoría
Atención de Salud	Área de Admisión, unidades médicas.	Prestaciones de Salud

La siguiente tabla mostrará mi criterio por la cual se escogió el macro proceso de Atención de Salud, donde estará evaluado desde 1 al 10, siendo el número uno (1) el menos importante y diez (10) como el más importante.

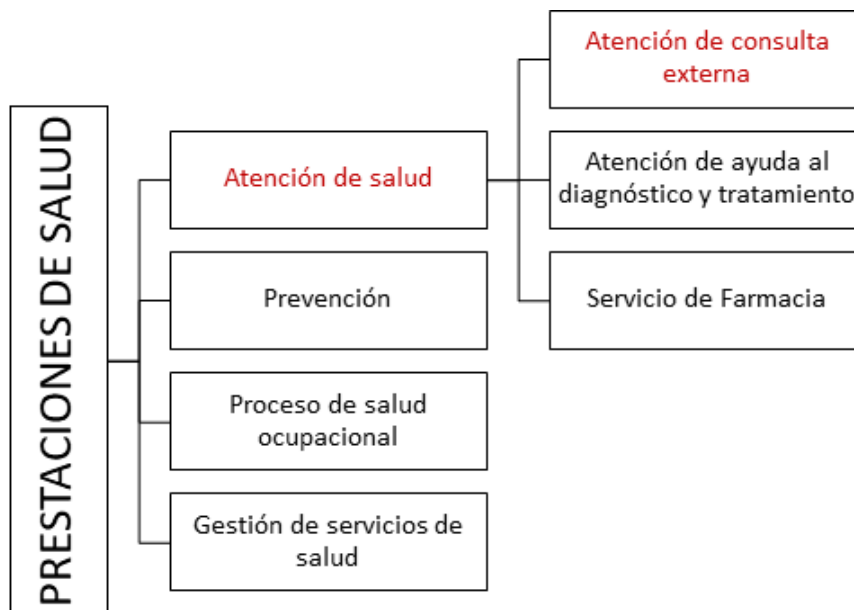
MACRO PROCESOS	SOFTWARE	DATA	TIEMPO	RESULTADO
Oficina de Gestión de Calidad	7	9	8	24
Oficina General de Asesoría	6	6	8	20
Órgano de Control Institucional	9	9	8	26
Atención de Salud	9	9	10	28
Salud Ocupacional	7	9	9	25
Gestión de Servicios de Salud	7	8	8	23
Prevención	7	8	8	23
Unidad de Logística	8	8	9	25
Unidad de Gestión de Personal	8	8	8	24
Unidad de Presupuesto	8	8	8	24
Unidad de Mantenimiento	7	7	7	21

La siguiente tabla mostrará mi criterio por la cual se escogió el proceso de Reserva de Citas, donde estará evaluado desde 1 al 10, siendo el número uno (1) el menos importante y diez (10) como el más importante.

PROCESOS	SOFTWARE	DATA	TIEMPO	RESULTADO
Reserva de cita	10	9	10	29
Atención de cita diaria	9	8	10	27

Nota: Toda la descripción a continuación está contextualizada en el marco de la administración del área de Admisión, más no en la atención médica como tal.

Figure 7: Tipo de Prestaciones.



3.1.2.3. Proceso de Atención de Salud en el área de admisión

Figure 8: Procesos en Admisión

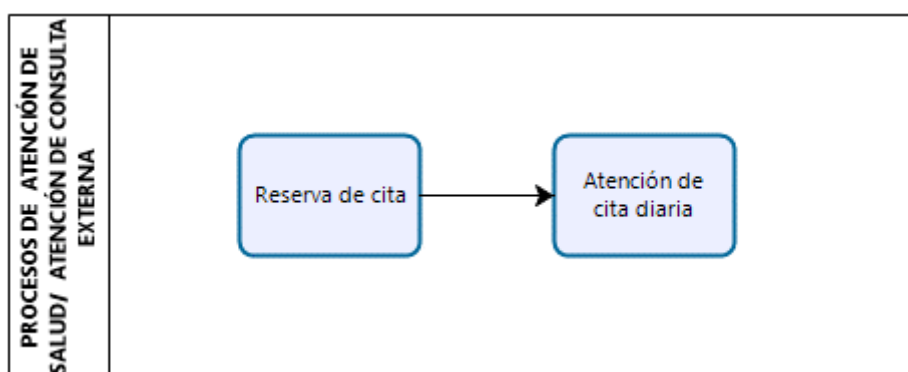


Table 1: Código de Procesos

Código de Procesos	Descripción
CP0001	Reserva de cita
CP0002	Atención de cita diaria

i) Ficha de Proceso

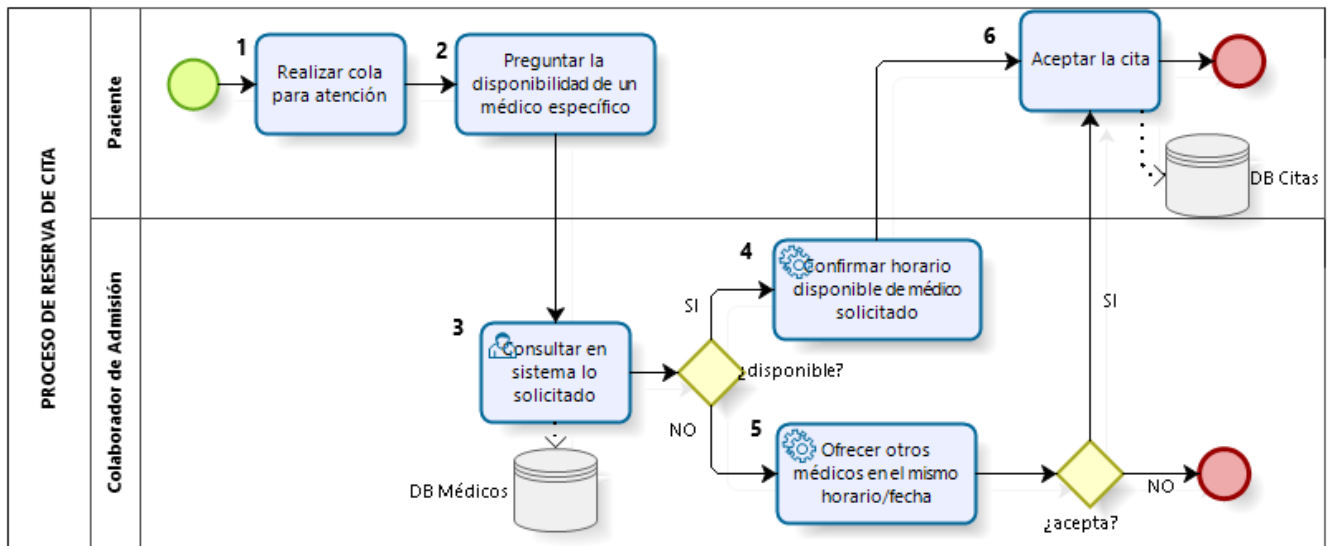
Table 2: Ficha de Proceso

PROCESO: Atención de Salud	Propietario: Jefe de Admisión
MISIÓN	DOCUMENTACIÓN
Definir explícitamente las actividades para una eficiente atención de salud donde los involucrados tendrán en cuenta la aplicación del procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha Única de Atención (FUA) - Historiales clínicos - Tarjeta de SIS
ALCANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Empieza: Paciente se acerca por reserva de cita médica. - Incluye: Los involucrados sepan de la necesidad de los pacientes. - Termina: Paciente ingresa a consultorio. 	
ENTRADAS: Condiciones del paciente para tipo de atención	
SALIDAS: Emisión de voucher de cita	
INSPECCIONES	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Admisión - 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de fecha de cita - Registro de Paciente - Registro de médico elegido
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de pacientes por atender 	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de citas por día - Cantidad de reclamos de pacientes

3.1.2.3.1. Proceso de Reserva de Citas

- a) As is

Figure 9: Proceso de Reserva de Citas - As Is



b) Ficha de Tiempos y Recursos de As Is

Table 3: Ficha de Tiempo y Recursos de Reserva de Citas – As Is

TARE A	NOMBRE DE TAREA	TIPO DE TAREA	ÁREA RESPONSABL E	TIPO DE RECURSO	TIEMP O
1	Realizar cola para atención.	Simple	Admisión	Humano	3:00:00
2	Preguntar la disponibilidad de un médico específico.	Simple	Admisión	Humano	0:05:00
3	Consultar en sistema lo solicitado.	Usuario	Admisión	Humano/Sistema	0:03:00
4	Confirmar horario disponible de médico solicitado.	Servicio	Admisión	Sistema/Humano	0:02:00
5	Ofrecer otros médicos en el mismo horario/fecha .	Servicio	Admisión	Sistema/Humano	0:05:00
6	Aceptar la cita.	Simple	Admisión	Humano	0:02:00
TOTAL					3:17:00

c) Cambios propuestos

Los cambios sugeridos se basan en un análisis de los procesos tal como se viene llevando a cabo en el centro de salud San Juan de Miraflores.

- Incluir módulos de tablets (*ver imagen como referencia*) para generar citas médicas virtuales por medio del uso de internet.

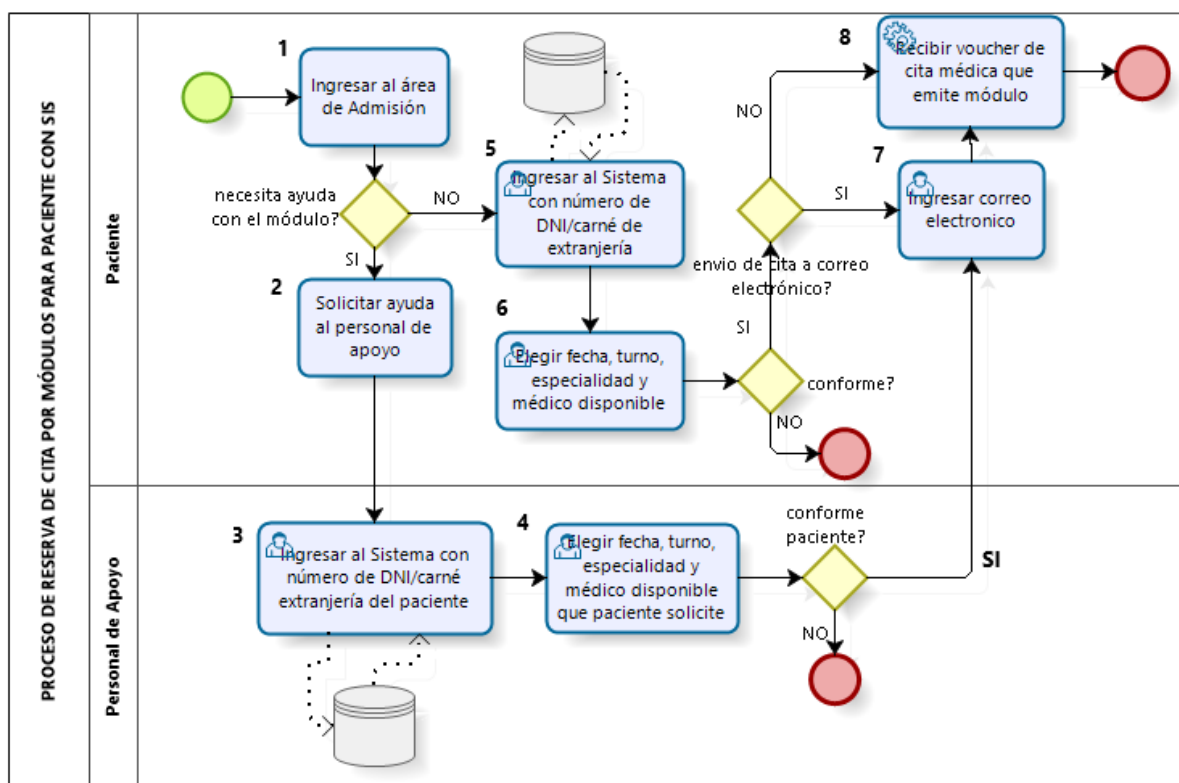
Figure 10: Imagen de referencia (módulo)



- Incluir personal para dar soporte a las personas que les cueste usar el módulo de tablets.
- Si se desea realizar algún tipo de pago, soportarnos en una herramienta como Yape para realizar la transferencia de manera rápida y segura.
- Promover y educar a través de videos colgados al internet de cómo realizar la reserva de citas por medio de la página web.

d) To be

Figure 11: Proceso de Reserva de Cita - To Be



e) Ficha de Tiempos y Recursos de To Be

Figure 12: Ficha de Tiempo y Recursos de Reserva de Cita - To Be

TAREA	NOMBRE DE TAREA	TIPO DE TAREA	ÁREA RESPONSABLE	TIPO DE RECURSO	TIEMPO
1	Ingresar al área de Admisión	Simple	Admisión	Humano	0:02:00
2	Solicitar ayuda al personal de apoyo.	Simple	Admisión	Humano	0:01:00
3	Ingresar al Sistema con número de DNI/carné de extranjería del paciente.	Usuario	Admisión	Humano/Sistema	0:00:35
4	Elegir fecha, turno, especialidad y médico disponible que	Usuario	Admisión	Humano/Sistema	0:05:00

	paciente solicite.				
5	Ingresar al Sistema con número de DNI/carné de extranjería.	Usuario	Admisión	Humano/Sistema	0:00:20
6	Elegir fecha, turno, especialidad y médico disponible.	Usuario	Admisión	Humano/Sistema	0:04:00
7	Ingresar correo electrónico.	Usuario	Admisión	Humano/Sistema	0:02:00
8	Recibir voucher de cita médica que emite módulo.	Servicio	Admisión	Sistema/Humano	0:00:10
TOTAL					0:15:05

f) Comparación

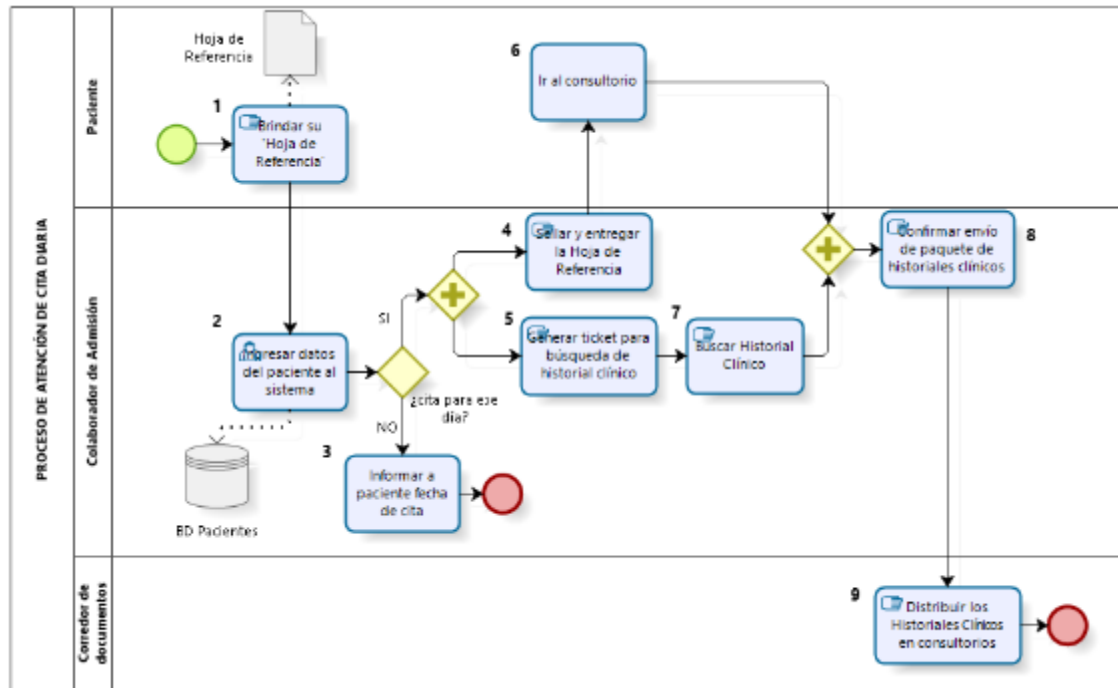
Figure 13: Comparación de tiempos entre As Is y To Be.

TIEMPO DE AS IS	TIEMPO DE TO BE	DIFERENCIA (AHORRO)
3:17:00	0:15:05	3:01:55

3.1.2.3.2. Proceso de atención de cita diaria

a) As is

Figure 14: Proceso de atención de cita diaria- As Is



b) Ficha de Tiempos y Recursos de As Is

Table 4: Ficha de Tiempos y Recursos de Atención de Cita diaria – As Is

TARE A	NOMBRE DE TAREA	TIPO DE TAREA	ÁREA RESPONSAB LE	TIPO DE RECURSO	TIEMP O
1	Brindar su Hoja de Referencia	Manu al	Admisión	Humano	0:02:00
2	Ingresar datos del paciente al Sistema.	Usuari o	Admisión	Humano/Sistema	0:03:00
3	Informar a paciente fecha de cita.	Simpl e	Admisión	Humano	0:02:00
4	Sellar y entregar la Hoja de Referencia	Manu al	Admisión	Humano	0:20:00
5	Generar ticket para	Manu al	Admisión	Humano	0:05:00

	búsqueda de Historial Clínico.				
6	Ir al consultorio	Simpl e	Admisión	Humano	0:04:00
7	Buscar Historial Clínico.	Manu al	Admisión	Humano	0:20:00
8	Confirmar envío de paquete de Historiales Clínicos.	Manu al	Admisión	Humano/Whatsapp/Hum ano	0:02:00
9	Distribuir los Historiales Clínicos en los consultorio s.	Manu al	Admisión	Humano	0:05:00
TOTAL					1:03:00

CAPÍTULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA

4.1. Recursos

4.1.1. Personal

Table 5: Personal

PERSONAL				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	HORAS REQUERIDAS	PAGO / HORA	TOTAL
Analista de Sistemas	1	120	S/. 30.00	S/. 3.600.00
Consultor en procesos	1	60	S/. 50.00	S/. 3.000.00
Analista Programador	1	150	S/. 50.00	S/. 7.500.00
Programador	3	110	S/. 20.00	S/. 2.200.00
Gestor de Proyecto TI	1	400	S/. 40.00	S/. 16.000.00
PERSONAL				S/. 32.300.00

4.1.2. Hardware

Table 6: Hardware

HARDWARE				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	HORAS REQUERIDAS	PAGO	TOTAL
Tablets	6	-	S/. 500.00	S/. 30.000.00
Laptops	3	-	S/. 4000.00	S/. 12.000.00
HARDWARE				S/. 42.000.00

4.1.3. Software

Table 7: Software

SOFTWARE				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	HORAS REQUERIDAS	PAGO	TOTAL
Balsamiq	3	-	S/. 300.00	S/. 900.00
Microsoft Windows 10	3	-	S/. 620.00	S/. 1.860.00
Visual Studio	3	-	S/. 5.000.00	S/. 15.000.00
SOFTWARE				S/. 17.760.00

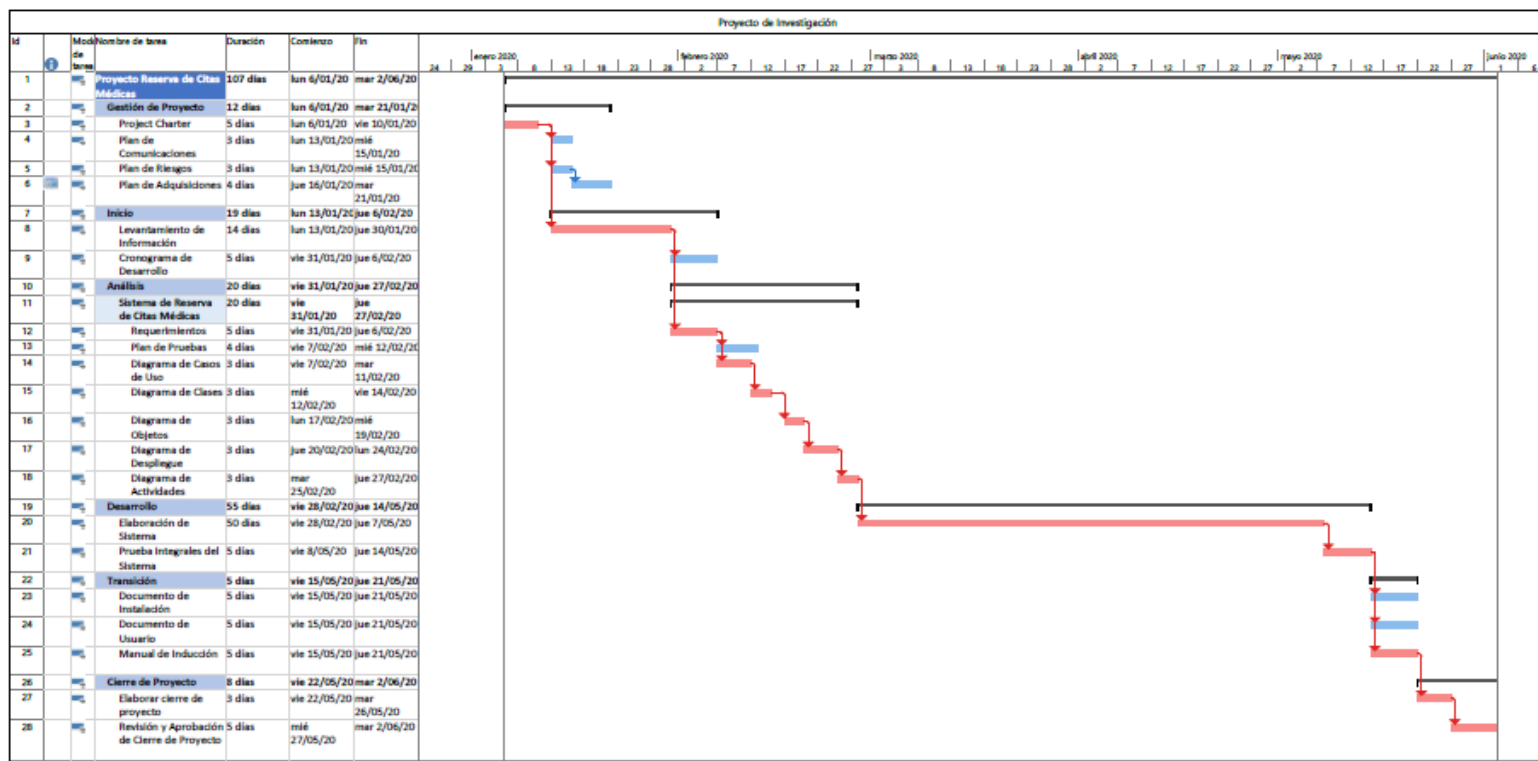
4.1.4. Presupuesto Total

Table 8: Comparación de precios finales

PERSONAL	HARDWARE	SOFTWARE	TOTAL
S/. 32.300.00	S/. 42.000.00	S/. 17.760.00	S/. 51.419.00

4.2. Cronograma

Figure 15: Cronograma de Proyecto



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los tiempos en el To-Be de cada uno de los procesos es inferior al tiempo usado en los actuales procesos, brindando la oportunidad a más personas para una atención de calidad y rápida.
- El uso de la tecnología bien implementada en un centro de salud para reducir tiempos nos demuestra que siempre existe una relación estrecha con las buenas prácticas del BPM.
- La gestión por procesos demuestra que al estar bien definidos genera comodidad a los pacientes y no existen re-procesos por parte de los colaboradores.

5.2. Recomendaciones

- Asegurarse cuanto abarcaría la inversión para estar dentro de los límites de lo presupuestado.
- El rediseño de procesos implica ciertas modificaciones en normas.
- Se debe reubicar a los colaboradores afectados para estar agradecidos por la cantidad de tiempo de servicio.

CAPÍTULO VI: ANEXOS

Fotos de las encuestas realizadas.

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Alejandra Cuadros Ariana*

Sexo: *Femenino*

Edad: *22*

Nacionalidad:

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
pequeños montos como copias
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho

Figure 16: Encuesta N° 01

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Yamilet Garcia*

Sexo: *F*

Edad: *31*

Nacionalidad: *Venezolana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por la cantidad de personas que asisten.
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
Ahorra tiempo, podría planificar mejor la asistencia al Centro de Salud con respecto al Trabajo.

Figure 17: Encuesta N° 02

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Milagros Carrizosa Cordero*

Sexo: *Femenino*

Edad: *30 años*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
A veces son muy lentos en rellenar los formatos
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
Sería muy buena para así ya no estar esperando más que todo por las personas que vienen con bebés, personas mayores de edad.

Figure 18: Encuesta N° 03

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Dayana Sandra Yauri Quispe*

Sexo: *Femenino*

Edad: *17*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
() SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI () NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala () Regular Buena () Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
() Muy Mala () Mala () Regular Buena () Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
() Muy Difícil () Difícil Fácil () Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
() En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por la cantidad de gente que desea atenderse entonces hacen cola hasta 3h o 4h antes de que abran.
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora laptops es:
() Muy complicado () Complicado () Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho () Poco satisfecho () Regularmente satisfecho Muy satisfecho

Ya que, se evitarían las colas y la atención sería más rápida, ya que las personas irían de frente a triaje para poder ser atendidos, además debería existir un número determinado de pacientes así estos no se quejarían de la demora.

Figure 19: Encuesta N° 04

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Pedro Laura Martel*

Sexo: *Masculino*

Edad: *19*

Nacionalidad: *Peruano*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
*Porque no están bien organizados.
(el Personal de admisión)*
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho

Porque evitaría colas y sería un gran avance para el desarrollo de la salud.

Figure 20: Encuesta N° 05

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Maria Isabel Guspá Sangay*

Sexo: *Femenino*

Edad: *40 años*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI () NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI () NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala Regular () Buena () Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
() Muy Mala () Mala () Regular Buena () Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
() Muy Difícil Difícil () Fácil () Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
() En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por que llegue tarde
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
() Muy complicado Complicado () Fácil () Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho () Poco satisfecho Regularmente satisfecho () Muy satisfecho
para no venir en vano

Figure 21: Encuesta N° 06

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Maria Cozacas*

Sexo: Femenina

Edad: *24*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho

Porque sería con más tiempo para las personas que trabajan.

Figure 22: Encuesta N° 07

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Andrés Alcázar Campoverde*

Sexo: *masculino*

Edad: *30 años*

Nacionalidad: *Peruano*

1. ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
2. ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
3. El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
4. La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
5. Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
6. Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
7. De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
-> tiempo de espera en la cola
8. Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
9. ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
- Evitaría hacer citas y perder tiempo

Figure 23: Encuesta N° 08

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Miloska*

Sexo: *hombre*

Edad: *26*

Nacionalidad: *Lima*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por pacientes Demas
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho

Figure 24: Encuesta N° 09

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES - LIMA (2019)

Nombre: *maría Angela Sosa*

Sexo: *Femenino*

Edad: *20*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
() SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI () NO
- El trato del personal de Admisión con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala () Regular Buena () Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el personal del área de admisión es:
() Muy Mala () Mala () Regular Buena () Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
() Muy Difícil () Difícil Fácil () Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
() En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Espera hasta la noche para dar cupos y se demora sistema.
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
() Muy complicado () Complicado () Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho () Poco satisfecho () Regularmente satisfecho Muy satisfecho
Si, se me haría más comodo sacar cita por internet. Evito las colas y el trámite extenso.

Figure 25: Encuesta N° 10

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Yaritza Rincón*

Sexo: *Femenino*

Edad: *49*

Nacionalidad: *Venezolana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI () NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
() SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala () Regular () Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
() Muy Mala () Mala () Regular () Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
() Muy Difícil () Difícil Fácil () Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio () E n la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por tranquilidad y comodidad del personal.
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
() Muy complicado () Complicado () Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho () Poco satisfecho () Regularmente satisfecho Muy satisfecho
Se evitaría el traslado innecesario hasta el centro de salud.

Figure 26: Encuesta N° 11

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *LAYAN MARLYANA VASQUEZ*

Sexo: *F*

Edad: *21*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Muchos pacientes
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
Creo que se nos hace más fácil y rápido

Figure 27: Encuesta N° 12

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Irama Villalobos*

Sexo: *Femenino*

Edad: *17*

Nacionalidad: *Venezolana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Irresponsabilidad de doctores no conformes con su vocación
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
satisfecho porque podría ~~hacer~~ pedir mis citas via online y no pediría tanto tiempo.

Figure 28: Encuesta N° 13

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *Nayeli Gallardo Tayme*

Sexo: *Femenino*

Edad: *18*

Nacionalidad: *Peruana*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del personal de Admisión con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el personal del área de admisión es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
por lo mismo que había demasiada gente
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
porque sería más fácil. Y Así no deberíamos hacer tanta cola para que nos puedan atender.

Figure 29: Encuesta N° 14

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES - LIMA (2019)

Nombre: *Felicita Najarro Zello*

Sexo:

Edad: *43*

Nacionalidad:

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
 SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
 SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
 Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
 Muy Difícil Difícil Fácil Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
 En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por que hay desorden
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
 Muy complicado Complicado Fácil Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
 Nada satisfecho Poco satisfecho Regularmente satisfecho Muy satisfecho
Se Abanicaría más rapido la atención porque espera demasiado tiempo.

Figure 30: Encuesta N° 15

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES - LIMA (2019)

Nombre: *STON ERIC DELGADO*

Sexo: *MASCULINO*

Edad: *32*

Nacionalidad: *PERUANO*

1. ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
() SI (X) NO
2. ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
() SI (X) NO
3. El trato del personal de Admisión con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala () Regular (X) Buena () Muy Buena
4. La calidad de la información brindada por el personal del área de admisión es:
() Muy Mala () Mala () Regular (X) Buena () Muy Buena
5. Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
() Muy Difícil () Difícil (X) Fácil () Muy Fácil
6. Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
(X) En la espera de consultorio () E n la espera de Admisión
7. De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
Por lo que hay unos cuantos consultorios en el área de pediatría (CRED) y se demora
8. Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
() Muy complicado () Complicado () Fácil (X) Muy fácil
9. ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho () Poco satisfecho () Regularmente satisfecho (X) Muy satisfecho

Por que no estarías de temprano haciendo cola para sacar cita y mas que cuando haces solo alcanzas para unos cuantos las citas de las que quieres sacar. Seria mas util las citas por medio de aplicacion.

Figure 31: Encuesta N° 16

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *VENANCIO ANDRÉS YAYA*

Sexo: *MASCULINO*

Edad: *67 AÑOS*

Nacionalidad: *PERUANA*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
() SI (X) NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
(X) SI () NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala () Regular () Buena () Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
() Muy Mala () Mala () Regular () Buena () Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
(X) Muy Difícil () Difícil () Fácil () Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
() En la espera de consultorio () En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
ES PERSONAL NO CALIFICA.
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
() Muy complicado (X) Complicado () Fácil () Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho (X) Poco satisfecho () Regularmente satisfecho () Muy satisfecho
SECCIONA USA CAS CELULARES

Figure 32: Encuesta N° 17

ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA (2019)

Nombre: *MARIA Ochoa*

Sexo: *F*

Edad: *45*

Nacionalidad: *PERUANA*

- ¿Primera vez que visita este Centro de Salud?
() SI NO
- ¿Cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS)?
() SI NO
- El trato del **personal de Admisión** con usted ha sido:
() Muy Mala () Mala Regular () Buena () Muy Buena
- La calidad de la información brindada por el **personal del área de admisión** es:
() Muy Mala () Mala Regular () Buena () Muy Buena
- Seguir los procedimientos en el Área de Admisión para usted fue:
() Muy Difícil Difícil () Fácil () Muy Fácil
- Marque en qué momento se tomaron más tiempo para su atención:
() En la espera de consultorio En la espera de Admisión
- De la pregunta anterior, indique el motivo que usted cree por el cual existió la demora.
No es posible q las personas postergan su atención solo porq no
- Para usted, usar aparatos tecnológicos como celulares, tablets, computadora, laptops es:
() Muy complicado Complicado () Fácil () Muy fácil
- ¿Cómo se sentiría si usted pudiera sacar citas médicas mediante tablets en este establecimiento? Justifique su respuesta.
() Nada satisfecho () Poco satisfecho Regularmente satisfecho () Muy satisfecho

Si el dispositivo te lo brinda Minsa, como un modulo con computadora e Internet

En todo caso está la opción de LLAMAR PARA SACAR CITA.

Todas pueden haberse y/o estar 2 a 3 horas antes para conseguir citas

Figure 33: Encuesta N° 18

CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA

Bizagi (2019). Glosario Bizagi. Recuperado de: <http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?glossary.htm>

BPMN-bayard (2011). Introducción a BPMN. Recuperado de: <https://bpmn-bayard.blogspot.com/2011/03/13-glosario.html>

Dirección de Calidad de Salud (s.f.). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

Essalud (s.f.). Ley General de Salud. Recuperado de: <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/ley26842.pdf>

EsSalud. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2401.pdf>

INEI (2018). Indicadores: Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/pdf/cap013.pdf

Robles, L. Díaz, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Vélez, L. (2019). Gestión de Base de Datos. Recuperado de: <https://readthedocs.org/projects/gestionbasesdatos/downloads/pdf/latest/>