

OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

por DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA

Fecha de entrega: 29-dic-2024 04:52p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2558739672

Nombre del archivo: T036_75950874_T.docx (15.53M)

Total de palabras: 9968

Total de caracteres: 52491

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA
EMPRESA MAS SALUD 2024

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

JULIACA – PERÚ
2024

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA
EMPRESA MAS SALUD 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO : 
M. Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS : 
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24



RESOLUCIÓN N° 137-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 21 de octubre de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-14638 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 10 de octubre de 2024 y el expediente: 2024-CU-14633 (título) de fecha 10 de octubre de 2024, del (la) bachiller **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 155-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 205-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024**, del bachiller **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
Asesor: : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellón de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.
Fecha, Hora : 22 de octubre de 2024, 16:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



RESOLUCIÓN N° 205-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 02 de Agosto de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-9401 de fecha 22 de Julio de 2024, del Bach. **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024**, presentado por el (la) Bach. **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



RESOLUCIÓN N° 155-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 13 de junio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-7181 de fecha 13 de junio de 2024, del (la) Bach. **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Titulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024**, presentado por el (la) Bach. **DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"


M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
SECRETARIO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Metadatos complementarios



Título de la Tesis	
OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	75950874
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-5684-6619
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	01314987
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0287-7143
Datos de jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS PINTO LARICO
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	02442123

Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p> País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Empresa Mas Salud Coordenadas: Latitud: -15.4927055 Longitud: -70.1287155 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/2Sriy7V1K4E7kq5G7 </p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 – Octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02


 UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CERREVELASQUEZ
 M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
 DIRECTOR (e)
 Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA, identificado con DNI
Nro. 75950874, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

INGENIERÍA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN
SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

Asesorado por: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 18 de DICIEMBRE del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Justificación de la investigación	2
1.4. Objetivos	3
1.5. Hipótesis	4
1.5.1. Hipótesis general	4
1.5.2. Hipótesis específicas	4
1.6. Operacionalización de variables	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Las entidades de salud y los SI WEB	7

2.3	Los Si y su contexto en la empresa	9
2.4	Sistemas de Gestión Administrativa	10
2.5	Sistemas Web en el Ámbito Empresarial	11
2.6	Beneficios de la Integración de Sistemas Web en la Gestión Administrativa ..	11
¹ 2.6	Marco conceptual.....	12

CAPITULO III

METODOLOGIA APLICADA

3.1	Metodología	14
3.1.1	Enfoque de investigación	14
3.1.2	Fases de investigación	15
3.1.3	Población y muestra	17
3.1.4	Instrumentos de recolección de datos	17
3.2	Contrastación de la hipótesis	17
¹ 3.3	Validación del Sistema.....	18
3.3.1	Tabulación de resultados	18
3.3.2	Cálculo de la normalidad de los datos	18
3.3.3	Cálculo de la normalidad de los datos	19
¹ 3.3.4	Validación de la hipótesis.....	20
3.4	Resultados obtenidos	21

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA APLICACIÓN

4.1.	Diseño del Sistema Web de Gestión Administrativa	37
4.1.1.	Requerimientos Funcionales y No Funcionales	38

4.1.2. Arquitectura del Sistema	39
4.1.3. Diseño de la Interfaz de Usuario.....	40
4.1.4. Desarrollo e Implementación del Sistema Web	40
4.1.5. Fases del Desarrollo	41
4.1.6. Pruebas y Validación del Sistema.....	42
4.2 Pantallas del sistema	43
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
3 ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	57
Anexo 2: Cuestionario	58
Anexo: Validación de instrumento	60
Anexo 4: Tratamiento de datos	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba KS ¹	18
Tabla 2 Calculo Alfa de Cronbach.....	19
Tabla 3 Rango de Alfa de Cronbach	19
Tabla 4 Prueba t student	20
Tabla 5 P1	21
Tabla 6 P2	23
Tabla 7 P3	24
Tabla 8 P4	26
Tabla 9 P5	28
Tabla 10 P6	29
Tabla 11 P7	31
Tabla 12 P8	33
Tabla 13 P9	35
Tabla 14 matriz de consistencia	57

1 INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Grafica P1	21
Figura 2 Grafica P2	23
Figura 3 Grafica P4	25
Figura 4 Grafica P4	26
Figura 5 Grafica P5	28
Figura 6 Grafica P6	30
Figura 7 Grafica P7	32
Figura 8 Grafica P8	34
Figura 9 Grafica P9	35
Figura 10 Menú 1	43
Figura 11 Menú 2	44
Figura 12 Menú 3	45
Figura 13 Menú 4	46
Figura 14 Menú 5	47
Figura 15 Menú 6	48
Figura 16 Menú 7	49
Figura 17 Menú 8	50
Figura 18 Menú 9	51

RESUMEN

En la tesis OPTIMIZACION EL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024 se plasmó que con la construcción de esta aplicación, Más Salud pudo ofrecer un servicio más eficiente y personalizado a sus pacientes, agilizando la programación de citas, el acceso a los registros médicos y la gestión de los procesos administrativos.

La implementación de este sistema permitió optimizar la programación de consultas, evitando dobles reservas y asegurando una mejor organización del flujo de pacientes.

La implementación de esta plataforma permitió ⁵ mejorar la calidad de la atención al paciente al garantizar la disponibilidad de información clínica actualizada y completa

Con la implementación de este sistema en línea, Más Salud optimizó sus procesos internos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la productividad del personal.

Palabras clave: sistema Web, proceso de gestión, clínica

ABSTRACT

In the thesis OPTIMIZATION OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT SYSTEM THROUGH A WEB SYSTEM IN THE COMPANY MAS SALUD 2024, it was shown that with the construction of this application, Más Salud was able to offer a more efficient and personalized service to its patients, streamlining the scheduling of appointments, access to medical records and the management of administrative processes.

The implementation of this system allowed the optimization of the scheduling of consultations, avoiding double reservations and ensuring a better organization of the flow of patients.

The implementation of this platform made it possible to improve the quality of patient care by guaranteeing the availability of updated and complete clinical information.

With the implementation of this online system, Más Salud optimized its internal processes, reducing waiting times and improving staff productivity. ¹ Keywords: Web system, management process, clinic

INTRODUCCIÓN

En la tesis OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MÁS SALUD 2024 se plasmó que con la construcción de esta aplicación, Más Salud pudo ofrecer un servicio más eficiente y personalizado a sus pacientes, agilizando la programación de citas, el acceso a los registros médicos y la gestión de los procesos administrativos.

La implementación de este sistema permitió optimizar la programación de consultas, evitando dobles reservas y asegurando una mejor organización del flujo de pacientes.

La implementación de esta plataforma permitió ⁵ mejorar la calidad de la atención al paciente al garantizar la disponibilidad de información clínica actualizada y completa

Con la implementación de este sistema en línea, Más Salud optimizó sus procesos internos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la productividad del personal.

¹ CAPÍTULO I

PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa Más Salud enfrenta dificultades significativas en su sistema de gestión administrativa, el cual depende de procesos manuales o herramientas desactualizadas que no permiten una administración eficiente de recursos, información y operaciones. Estas limitaciones generan errores frecuentes, duplicidad de registros, demoras en la toma de decisiones y una atención poco óptima hacia los usuarios.

Además, la falta de integración y automatización de los procesos administrativos obstaculiza el acceso rápido a datos críticos, como informes financieros, control de personal y seguimiento de servicios ofrecidos, lo que afecta directamente la productividad y la competitividad de la empresa.

Ante este panorama, surge la necesidad de optimizar el sistema de gestión administrativa a través del desarrollo e implementación de ¹ un sistema web que permita automatizar y agilizar los procesos internos, mejorando la precisión y accesibilidad de la información en tiempo real.

1.2. Planteamiento del problema

La empresa Mas Salud, al igual que muchas otras organizaciones del sector, enfrenta el desafío de gestionar de manera eficiente y eficaz sus procesos administrativos. La creciente complejidad de las operaciones, el aumento del volumen de datos y la necesidad de tomar decisiones más rápidas y precisas, demandan la implementación de herramientas tecnológicas más avanzadas.

El problema de investigación se centra en identificar las ineficiencias y limitaciones del sistema de gestión administrativa actual de Mas Salud y proponer la ⁴ implementación de un sistema web como solución para optimizar los procesos, mejorar la productividad y tomar decisiones más informadas.

1.2.1. Problema general

¿A través ⁴ de un sistema web de que manera o medida mejoraremos el sistemas administrativo de la empresa de salud Mas Salud?

¹⁹ 1.2.2. Problemas Específicos

¿Un sistema web en qué medida mejora la asignación de citas médicas y seguimiento de pacientes?

¿En qué forma ⁶ un sistema web mejora el seguimiento de historias clínicas de los usuarios de la empresa de salud?

¿Los recursos y manejo de la comunicación de la clínica mejorara con una solución informática del tipo sistema web?

¹⁷ 1.3. Justificación de la investigación

La justificación de esta investigación se sustenta en los siguientes argumentos:

Ineficiencias en los procesos actuales: La gestión manual de datos, la duplicidad de información y la falta de integración entre los diferentes sistemas pueden generar errores, retrasos y una disminución en la productividad.

Necesidad de mejorar ⁴ la toma de decisiones: Un sistema de información integrado y actualizado permite acceder a datos precisos y ²⁰ relevantes para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Aumento ^{de} la competitividad: La implementación de un sistema web posiciona a Mas Salud como una empresa más competitiva y moderna, capaz de adaptarse a los cambios del mercado y ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Cumplimiento normativo: Un sistema web puede facilitar el cumplimiento de las normativas legales y sanitarias aplicables al sector de la salud.

Mejora de la satisfacción del cliente: Al optimizar los procesos internos, ⁹ se puede mejorar la calidad de la atención al cliente y reducir ^{los} tiempos de respuesta.

¹ 1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Construir una aplicación web personalizada para ^{dar soporte} a las necesidades específicas ^{de} gestión administrativa de Más Salud.

¹ 1.4.2. Objetivos específicos

1. Desarrollar un sistema en línea ^{que} optimice ^{la} programación y ^{seguimiento de} consultas ^{en} Más Salud.
2. Crear una plataforma web para centralizar ^y ^{gestionar} la información clínica ^{de los pacientes en} Más Salud

3. Implementar un sistema en línea para mejorar la eficiencia operativa de Más Salud.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Mediante la construcción de una aplicación web personalizada para dar soporte a las necesidades específicas de gestión administrativa de Más Salud mejoraremos estos procesos.

1.5.2. Hipótesis específicas

1. Desarrollando un sistema en línea se optimiza la programación y seguimiento de consultas en Más Salud.
2. Creando una plataforma web para centralizar ² y gestionar la información clínica de los pacientes en Más Salud se mejora este proceso.
3. Implementando un sistema en línea se mejorar la eficiencia operativa de Más Salud.

1.6. Operacionalización de variables

Variables

Sistema web

Tabla 1

Op. Sistema_web

Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Funcionalidades	Porcentaje de procesos administrativos automatizados	Porcentaje (0-100%)
Tecnologías	Costo de implementación y mantenimiento	Moneda (Soles, dólares)
Integración	Número de sistemas integrados	Cantidad
Seguridad	Número de incidentes de seguridad	Frecuencia (por mes)
Usabilidad	Tiempo promedio de aprendizaje del sistema	Horas

Gestión administrativa

Tabla 2***Op. Gestion_administrativa***

Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Procesos Administrativos Básicos	Tiempo promedio de procesamiento de una nómina	Días
Tecnologías de la Información	Porcentaje de procesos automatizados	Porcentaje
Eficiencia y Productividad	Costo por transacción	Moneda
Cumplimiento Normativo	Número de auditorías superadas	Cantidad
Satisfacción del Cliente Interno	Índice de satisfacción de los empleados	Escala Likert

¹ **CAPÍTULO II**

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En el trabajo de (Damian Acosta, 2022), se evidenció que, en la Clínica Mas Vida de Chiclayo, re0609cía la gestión de historias clínicas y administración de los procesos médicos de forma manual, con el manejo de expedientes en papel y físico, generando problemas de duplicación de historias clínicas, pérdida de datos y generación de demoras. La solución planteada consistió en ⁶ el desarrollo de un sistema web con herramientas de software libre con el que se disminuyó notablemente el tiempo de gestión de citas y atención médica mediante la mejora de la efectividad en internación.

Asimismo, el problema abordado por los autores (Giraldo Retuerto & Malaver Tuero, 2022) se encontraba en el Policlínico ISA, donde se manejaban los datos de pacientes y certificados en forma manual, un proceso largo y consumidor en recursos. Así, el sistema web desarrollado en Java y MySQL con la metodología ágil scrum permitió mejorar la eficiencia de captura y manejo de datos y la toma de decisiones internas del establecimiento.

De igual forma, (Colque Zegarra & Valenzuela Quispe, 2021) trabajaron ⁶ en el Policlínico Leyva EIRL para mejorar la gestión de historias clínicas, pues existía un problema en la continuidad de la atención médica. Implementando el sistema con Laravel, PHP y Workbench, disminuyeron la duplicidad de registros médicos y mejoraron la trazabilidad de datos.

En (Sergio, 2015), se abordó el problema de la reserva de citas en consultorios odontológicos con ² el desarrollo de una aplicación móvil que permitía a los ² pacientes anticipar sus citas y disminuir tiempos de espera.

Finalmente, (Gonzales, 2014) implementó ² una aplicación móvil para ² médicos que realizan visitas domiciliarias, a fin de programar citas médicas desde una plataforma Android. estos trabajos demuestran una mejora en la trazabilidad de plano y la eficiencia en la gestión del usuario.

2.2 Las entidades de salud y los SI WEB ¹

Los sistemas de información web son sistemas ¹ informáticos utilizados para ¹ recopilar, almacenar, procesar y distribuir información a través de Internet. ¹ Awad, A., El-Sayed, M., & El-Khodary, M.. Una revisión de los beneficios y desafíos de ¹ los SIWebs para clínicas. Los SIWeb para clínicas pueden utilizarse para varios objetivos, ¹ como la gestión de pacientes y la programación de consultas, la facturación y otros sistemas para ¹ el intercambio de información entre ¹ proveedores. Hay algunos beneficios y desafíos de los SIWebs para clínicas, como la eficiencia, la productividad y la colaboración y la calidad y los desafíos son la dificultad para proteger los datos y los costos de implementación y la cooperación con los sistemas existentes. Hay clínicas organizaciones complejas que contienen una gran cantidad de información para operar con éxito. La información de estas clínicas se recopila y almacena en papel con los años, este

proceso es muy difícil y muy lento. Por lo tanto, las clínicas necesitan soluciones para recopilar, almacenar y distribuir información de manera más rápida y eficiente. Por lo tanto, los SIWeb son una excelente manera de resolver este problema y permitir que las clínicas recopilen, almacenen y difundan información con eficiencia. Tres. Los SIWeb para clínicas se pueden utilizar con varios propósitos diferentes, como:

Información Intercambio: Un sistema de información Web puede usarse para transferir detalles entre los proveedores de servicios médicos. Lo que, a su vez, se emplea para aumentar la calidad del registro del paciente. SiWeb beneficios para la clínica: Los sistemas de información Web tienen algunas ventajas, incluidas las listadas a continuación, sobre la clínica: Eficiencia. Se puede garantizar que los SiWeb permitan que los procesos manuales aceleren, lo que da como resultado que los trabajadores cuenten con más posibilidades de atención. Aumento de la productividad. Winer-Sisman, Christianna, et al. 2017, se usan para transferir y procesar información a una velocidad y eficacia mucho mejores en la clínica. La colaboración. SiWeb se utiliza como conducto para mejorar la transmisión eficaz de los detalles del paciente entre los miembros del servicio médico. Calidad de servicio brindado a. Este sistema de la Web se utiliza para transferir y registrar con eficacia los detalles del paciente dentro del centro médico. SiWeb dificultades para la clínica: El-Sherif, A., El-Said, M., & Abdel-Aty, H. 2016 Información: un sistema de la Web tiene algunas desventajas sobre la clínica, incluido el que se detalla a continuación: Datos de protección. Se utiliza para almacenar datos importantes sobre el paciente, por lo que la clínica debe contar con medidas de seguridad suficientes para proteger los Datos transacción. Yhala A, P. (2019). Compatibilidad Eeb informática. La clínica puede tener un sistema

informático al que el SIWeb se considere incompatible. Como resultado, puede necesitar reajustar el sistema o adquirir uno nuevo.

La implementación de un SIWeb tiene un costo. Las clínicas deben sopesar si los costos valen los beneficios. Tipos de SIWeb: Beneficios y desafíos de la implementación. Los SIWeb ofrecen varios beneficios, pero también hay algunos desafíos. Los beneficios y los desafíos de los SIWeb deben tomar en cuenta antes de decidir implementar uno.

2.3 Los Si y su contexto en la empresa

El sistema de información representa una manera de responder a las diversas interrogantes que pueda presentar un usuario basándose en datos extraídos del conjunto de datos almacenados. La generación de reportes es una de las características fundamentales de los sistemas de información, ya sean comerciales o desarrollados especialmente para una organización específica. Existen tres tipos de reportes en un sistema de información: los informes preimpresos, los informes generados por los usuarios a partir de programas de procesamiento de datos y los informes provisionales de consulta. Son los recursos de donde se obtiene la información, están determinados por los documentos que se procesan, y en ellos actúa un especialista, quien se encarga del manejo de detalles que hay en la recopilación de la información desde la fuente hasta la terminal del usuario que pueda ser interpretada por el sistema. Con este tipo de sistema se busca la eficiencia, ya que al permitir que las terminales del sistema actúen como terminales pasivas, se aprovecha al máximo la capacidad de cálculo de la computadora central. Además, se encarga de organizar, procesar y clasificar la información a un determinado grupo en cuestión

de segundos. Para evaluar el comportamiento del sistema se realizó una investigación experimental con un grupo de catedráticos. (Peñaranda et al.2021)

2.4 Sistemas de Gestión Administrativa

Un sistema de gestión es una manera de administrar, planificar y organizar el comportamiento en las respectivas estructuras. No solamente en el ámbito funcional, sino también desde una óptica transversal a toda la organización. En consecuencia, es una manera de actuar, correspondiente a un estilo de gestión o cultural concreta que se ha desarrollado y aplicado en ese ámbito. Una forma o manera de hacer las cosas. (Ropa-Carrión & Alama-Flores, 2022)

Conjunto de medidas tomadas para lograr un objetivo; conjunto de conocimientos o técnicas que se aplican para lograr la mayor eficacia en el esfuerzo; decisión o modo de proceder más a propósito de la creencia o de las relaciones humanas que del cálculo; conjunto de técnicas para dirigir, coordinar y controlar una empresa, un proyecto, etc. Conjunto de técnicas y mecanismos, conceptos y sistemas a través de los cuales se da solución a un proceso. Es el conjunto de medios por los cuales se intenta llegar a un mismo fin. (Herrera-Sánchez2021)

Dentro del concepto de gestión, destaca el de economía o punto de equilibrio, ya que la gestión aplicada a cualquier área de la empresa crea unos costes, y a su vez, obtiene unos resultados, lo que se traduce en un punto de equilibrio. A su vez, la empresa debe maximizar la ventaja competitiva de sus recursos y actividades, y optimizar el valor de sus activos. Los factores que explican la optimización son los siguientes cruciales para la eficacia y el rendimiento. (Riano Nossa, 2021)

2.5 Sistemas Web en el Ámbito Empresarial

En este contexto, se han referido específicamente a las funcionalidades que ofrecen los sistemas web de comercio electrónico. Se mencionan los siguientes: a) Acceso remoto a información; b) Comercio electrónico (realización de compras o ventas); c) Interconexión a bases de datos. Sin embargo, revisando los diferentes sistemas web que existen, efectivamente son estas funcionalidades las que generalmente están presentes en la gran mayoría de ellos. Así, en los sistemas que se implementaron para la empresa, se destacan las funcionalidades de acceso remoto a información y comercio electrónico. En general, incluir la venta en web da una clara ventaja competitiva, de lo que se desprenden antecedentes teóricos y empíricos en la industria del comercio, y nuestra suposición teórica sobre la existencia de una ventaja en el contexto de la función suministros. La principal ventaja de vender a través de internet es que el comprador es quien llega al proveedor, llevando el proceso de compra de forma más rápida, eficiente y menos costosa. Por otro lado, aunque se supone que este tipo de compras requiere un importante esfuerzo de desarrollo e implantación, ofrecen un sistema flexible y adaptable al entorno, permitiendo una reestructuración ¹¹ de la cadena de suministro en las empresas, lo que influye positivamente en la ventaja competitiva. (Charan, 2021)

2.6 Beneficios de la Integración de Sistemas Web en la Gestión Administrativa

Así como los componentes del sistema, el rendimiento y sanidad de cada uno están superpuestos. Por lo general, cada aplicación dispone de sus propias funciones de autorización, control de acceso, registro de eventos, etc., lo que hace difícil y costoso realizar una gestión unificada y su mantenimiento. Al realizarse el despliegue de las aplicaciones en diferentes servidores, el tráfico en

la red aumenta por el aumento del número de peticiones y los retornos. También se incrementan, disminuyendo la eficiencia de estas aplicaciones que trabajan conjuntamente. (López et al.2023)

La utilización de diferentes bases de datos tiene varios inconvenientes. Además de las incompatibilidades ² entre los sistemas de gestión de bases de datos, suelen retardarse los intercambios de información entre aplicaciones si hablamos de bases de datos que no estén replicadas. De acuerdo con todos los problemas que puedan surgir con las aplicaciones multiplataforma, su instalación y mantenimiento es más costoso. Se encarga de recoger los datos de los diferentes sistemas y presentarlos para una mejor toma de decisiones. Las técnicas y tecnologías web permiten integrar aplicaciones sin realizar una excesiva inversión. (Alban & Estuardo, 2022)

Basándose en los estándares, existe una mayor compatibilidad entre productos, un menor tiempo de formación y mayor competencia, por ofrecer un menor coste de instalación y mantenimiento de las herramientas. Combina mayor variedad de tecnologías a la hora de diseñar una solución con mayor riqueza. Abre el mercado a una mayor oferta de recursos humanos, reduciendo los costes de personal. (Vilardell, 2022)

¹ 2.6 Marco conceptual

Sistema WEB: Sistema web: Un sistema web es una aplicación de software que se accede y se usa a través de Internet. Se compone de uno o varios servidores que alojan el código y los datos de la aplicación, y de navegadores web que permiten a los usuarios acceder a la aplicación y interactuar con ella. Los sistemas web pueden ofrecer una amplia gama de funcionalidades, ⁴ desde simples páginas web estáticas hasta complejas aplicaciones web dinámicas. (Ian, 2002)

Clínica: Se refiere a un establecimiento donde se brinda atención médica a pacientes. Las clínicas pueden ser públicas, privadas o asociadas a instituciones educativas o de investigación. (Colque Zegarra & Valenzuela Quispe,, 2021)

Proceso: El término "proceso" se refiere a una serie de pasos o acciones secuenciales que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico. Se caracteriza por tener un inicio, un desarrollo y un final definidos. Los procesos pueden ser simples o complejos, y pueden involucrar a diferentes personas, recursos y herramientas (Developers, 2018).

Gestión Administrativa: La gestión administrativa es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. En pocas palabras, es la administración de los recursos de una empresa (humanos, financieros, materiales, etc.) para lograr sus metas. (Merino, 2018)

Planificación: Establecer las metas y objetivos de la organización, y desarrollar estrategias y planes para lograrlos.

Organización: Estructurar la organización y asignar tareas y responsabilidades a los empleados.

Dirección: Liderar y motivar a los empleados para que desempeñen sus tareas de manera efectiva.

Control: Monitorear y evaluar el desempeño de la organización y realizar ajustes según sea necesario.

La gestión administrativa es esencial para el éxito de cualquier organización. Ayuda a garantizar que la organización opere de manera eficiente y eficaz, y que cumpla con sus objetivos.

CAPITULO III

METODOLOGIA APLICADA

3.1 Metodología

3.1.1 Enfoque de investigación

El nivel de **investigación** para **un** estudio como "Optimización del Sistema de Gestión Administrativa en Mas Salud a través de un Sistema Web" se ubicaría en el nivel aplicado. (Baena Paz, 2017)

¿Por qué nivel aplicado?

Objetivo práctico: El objetivo principal de esta investigación es resolver un problema específico en un contexto real (Mas Salud). Se busca mejorar un proceso existente (gestión administrativa) mediante la implementación de una solución concreta (sistema web).

Orientación a la acción: Los resultados de esta investigación tienen como finalidad generar cambios prácticos en la organización, es decir, optimizar sus procesos y mejorar su eficiencia.

Contexto real: El estudio se desarrolla en un entorno real, con datos y variables propias de la empresa Mas Salud.

Enfoque en la solución: La investigación se centra en encontrar una solución a un problema específico, más que en generar nuevas teorías o conocimientos generales. (Baena Paz, 2017)

3.1.2 Fases de investigación

Planificación:

Definición clara del problema y objetivos.

Revisión bibliográfica sobre sistemas de gestión administrativa y su impacto en empresas de salud.

Diseño del sistema web basado en las necesidades de Mas Salud.

Elaboración de instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas, observación).

Diseño del plan de implementación del sistema.

Recolección de Datos:

Línea base:

Encuestas al personal sobre su percepción de la eficiencia actual.

Análisis de los procesos administrativos actuales.

Recolección de datos sobre indicadores clave de desempeño (KPIs).

Después de la implementación:

Repetición de las encuestas.

Análisis de los nuevos procesos y datos.

² Comparación de los resultados antes y después de la implementación.

Análisis de Datos:

Análisis cuantitativo:

Cálculo de ⁸ estadísticas descriptivas (medias, desviaciones estándar).

Pruebas estadísticas para comparar los resultados antes y después de la intervención (t-test, ANOVA).

Análisis cualitativo:

Análisis de contenido de las encuestas y entrevistas para identificar temas emergentes y opiniones del personal.

Resultados e Interpretación:

Presentación de los resultados de manera clara y concisa.

² Interpretación de los resultados en relación con los objetivos de la investigación.

Identificación de los factores que influyeron en los resultados.

Conclusiones y Recomendaciones:

Resumen de los hallazgos más importantes.

Evaluación del éxito ⁶ de la implementación del sistema web.

Recomendaciones para mejorar el sistema y la gestión administrativa en general.

Instrumentos de Recolección de Datos:

Encuestas: Para medir la percepción del personal sobre la eficiencia de los procesos antes y después de la implementación.

Entrevistas: Para profundizar en las opiniones y experiencias del personal.

Observación: Para evaluar los procesos de trabajo y identificar posibles áreas de mejora.

Análisis de documentos: Para recopilar datos sobre los procesos actuales y los indicadores de desempeño.

3.1.3 Población y muestra

La muestra para el estudio estará compuesta por toda la población de personal administrativo y médico de Mas Salud en Juliaca, es decir, 17 personas que desempeñan roles cruciales en la gestión y el uso del sistema web en cuestión. En vista de que la población es pequeña podrá efectuar un muestreo por saturación, ya que se involucrará a la totalidad de los colaboradores en el proceso.

1

3.1.4 Instrumentos de recolección de datos

Empleamos **entrevistas estructuradas** las cuales serán tabuladas y se muestran en el trabajo.

1

3.2 Contrastación de la hipótesis

H0: Mediante el desarrollo de un sistema web que nos permita dar soporte informático a los procesos administrativos de la Empresa Mas Salud, no mejoraremos los mismos.

1

H1: Mediante el desarrollo de un sistema web que nos permita dar soporte informático a los procesos administrativos de la Empresa Mas Salud, mejoraremos los mismos.

3.3 Validación del Sistema

3.3.1. Tabulación de resultados

Tabla 3

Tab.Res.

Pers.	PRG:1	PRG:2	PRG:3	PRG:4	PRGT:5	PRG:6	PRG:7	PRG:8	PRG:9	TOT:Σ
1	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
3	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
4	3	3	1	4	3	4	4	3	3	28
5	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
6	4	4	1	4	1	3	4	4	4	29
7	3	4	4	2	3	4	3	3	4	30
8	2	3	2	2	2	4	3	4	3	25
9	3	4	3	2	4	4	3	3	4	30
10	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
11	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
12	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
13	3	3	1	4	3	4	4	3	3	28
14	1	1	4	3	1	1	1	1	4	17
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
16	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
17	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33

3.3.2 Cálculo de la normalidad de los datos

Tabla 4

Prueba KS

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	
N		17	17	17	17	17	17	17	17	17	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,3529	3,4706	2,2941	2,4118	2,3529	3,1176	2,6471	3,2353	2,9412	
	Desv. Desviación	,93148	,79982	1,21268	1,06412	1,11474	1,26897	1,11474	,75245	1,19742	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,286	,334	,210	,298	,190	,345	,271	,318	,282	
	Positivo	,185	,254	,210	,298	,182	,243	,166	,270	,188	
	Negativo	-,286	-,334	-,156	-,173	-,190	-,345	-,271	-,318	-,282	
Estadístico de prueba		,286	,334	,210	,298	,190	,345	,271	,318	,282	
Sig. asin. (bilateral) ^c		< ,001	< ,001	,045	< ,001	,105	< ,001	,002	< ,001	< ,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.	< ,001	,000	,041	< ,001	,096	,000	,002	,000	< ,001	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,000	,036	,000	,089	,000	,001	,000	,000
		Límite superior	,001	,000	,046	,001	,104	,000	,003	,000	,001

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Los datos siguen una distribución normal.

1 3.3.3 Cálculo de la normalidad de los datos

Tabla 5

Calculo Alfa de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	9

Tabla 6

Rango de Alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

gpresearch.com

Según vemos la confiabilidad del instrumento es buena.

3.3.4 Validación de la hipótesis

Tabla 7

Datos.val. hipotesis

Pers.	PRG:1	PRG:2	PRG:3	PRG:4	PRGT:5	PRG:6	PRG:7	PRG:8	PRG:9	TOT:Σ
1	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
3	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
4	3	3	1	4	3	4	4	3	3	28
5	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
6	4	4	1	4	1	3	4	4	4	29
7	3	4	4	2	3	4	3	3	4	30
8	2	3	2	2	2	4	3	4	3	25
9	3	4	3	2	4	4	3	3	4	30
10	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
11	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
12	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
13	3	3	1	4	3	4	4	3	3	28
14	1	1	4	3	1	1	1	1	4	17
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
16	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
17	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33

Tabla 8

Prueba t student

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
SUMA	17	24,8235	6,18704	1,50058

Prueba para una muestra

Valor de prueba = 0

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
SUMA	16,543	16	<.001	24,82353	21,6424	28,0046

Tamaños de efecto de una muestra

	Standardizer ^a	Estimación de puntos	Intervalo de confianza al 95%		
			Inferior	Superior	
SUMA	d de Cohen	6,18704	4,012	2,549	5,461
	corrección de Hedges	6,49725	3,821	2,427	5,200

a. El denominador utilizado en la estimación de tamaños del efecto.

La d de Cohen utiliza la desviación estándar de muestra.

La corrección de Hedges utiliza la desviación estándar de muestra, más un factor de corrección.

Por el resultado de la prueba aceptamos H1 y desechamos H0.

3.4 Resultados obtenidos

Luego de realizar la tabulación de datos, obtuvimos los siguientes resultados:

En la pregunta 1 ¿En que medida puede ud. calificar las pantallas desarrolladas?

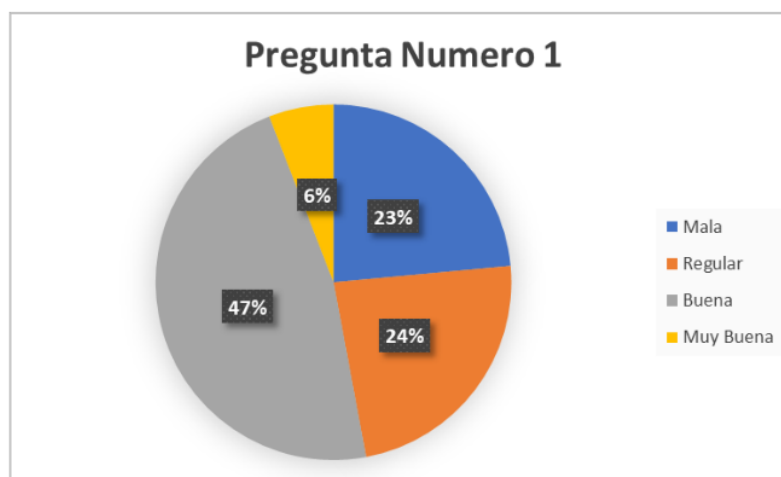
Tabla 9

P1

	1	%
Mala	4	23
Regular	4	24
Buena	8	47
Muy Buena	1	6
	17	100

Figura 1

Gráfico P1



La Tabla 9 P1 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los participantes sobre la calidad de las pantallas desarrolladas. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Mayoría de calificaciones positivas: La mayoría de los encuestados (73%) calificaron las pantallas como "Buenas" o "Muy Buenas". Esto sugiere un nivel general de satisfacción con el diseño y la funcionalidad de las pantallas.

Pocos calificaron como "Mala" o "Regular": Solo un pequeño porcentaje (47%) consideró que las pantallas eran "Malas" o "Regulares". Esto indica que los problemas significativos en el diseño o la usabilidad de las pantallas son relativamente escasos.

Margen de mejora: Aunque la mayoría de las calificaciones son positivas, el 6% de los encuestados calificó las pantallas como "Muy Buenas", lo que sugiere que aún hay margen para mejorar ciertos aspectos del diseño.

Basado en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Diseño generalmente bien recibido: El diseño de las pantallas ha sido bien recibido por la mayoría de los usuarios.

Áreas de mejora: Se recomienda realizar un análisis más profundo de las respuestas de aquellos que calificaron las pantallas como "Malas" o "Regulares" para identificar las áreas específicas que requieren mejoras.

Optimización continua: Es importante continuar monitoreando la satisfacción del usuario y realizar ajustes en el diseño de las pantallas según sea necesario para mantener un alto nivel de usabilidad.

En la pregunta 2 ¿La gestión de los clientes en la clínica tuvo una mejora luego de implementar el sistema?

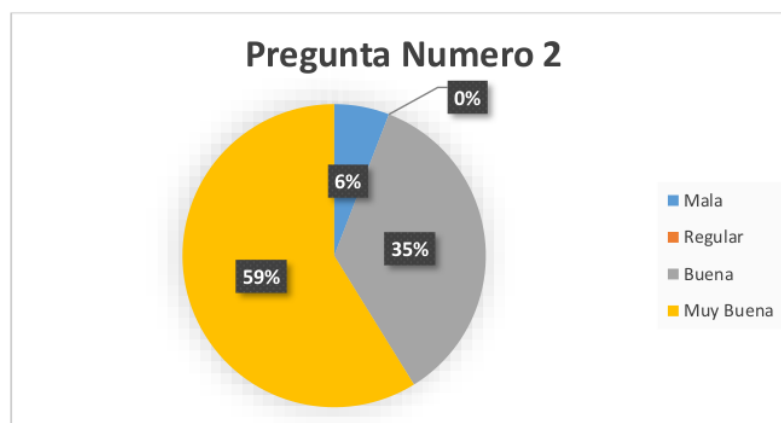
Tabla 10

P2

	2	%
Mala	1	6
Regular	0	0
Buena	6	35
Muy Buena	10	59
	17	100

Figura 2

Gráfico P2



La Tabla 10 P2 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los participantes si la gestión de los clientes en la clínica mejoró después de implementar el nuevo sistema. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Mayoría de calificaciones positivas: Un abrumador 94% de los encuestados calificó la mejora en la gestión de clientes como "Buena" o "Muy Buena". Esto indica una percepción generalizada de que el nuevo sistema ha tenido un impacto positivo en la gestión de los pacientes.

Ausencia de calificaciones negativas: Ninguno de los encuestados consideró que la gestión de los clientes empeoró después de la implementación del sistema. Esto sugiere que no se han identificado efectos adversos en este aspecto.

Mejora significativa: El alto porcentaje de respuestas en la categoría "Muy Buena" sugiere que la implementación del sistema ha llevado a una mejora significativa en la gestión de los clientes.

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Éxito ¹ de la implementación: La implementación del nuevo sistema ha tenido un impacto positivo en la gestión de los clientes, según la percepción de los encuestados.

Satisfacción del personal: Los empleados están satisfechos con las mejoras en la gestión de los clientes que el sistema ha proporcionado.

Refuerzo de la implementación: Los resultados obtenidos refuerzan la decisión de implementar el nuevo sistema y sugieren que se continúe invirtiendo en su desarrollo y mejora.

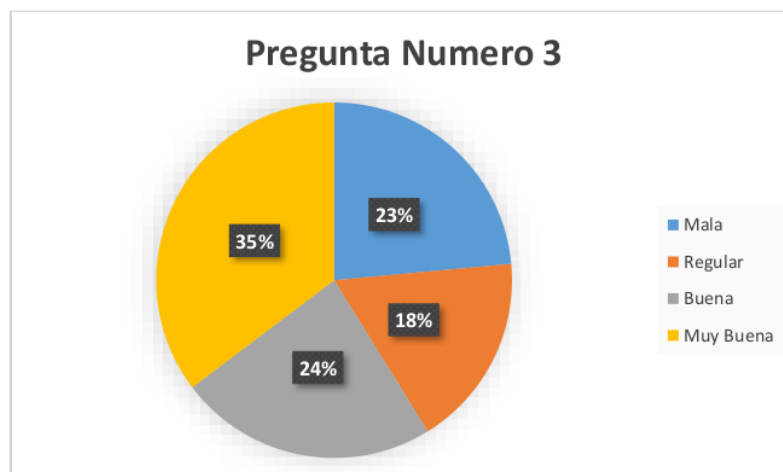
En la Pregunta 3 ¿Los reportes que ofrece el sistemas son buenos?

Tabla 11

P3

	3	%
Mala	4	23
Regular	3	18
Buena	4	24
Muy Buena	6	35
	17	100

Figura 3
Gráfico P3



La Tabla 11 P3 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los usuarios si los reportes generados por el sistema son buenos. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Mayoría de calificaciones positivas: Un 59% de los encuestados calificó los reportes como "Buenos" o "Muy Buenos". ¹ Esto indica que, en general, los usuarios están satisfechos con la calidad de la información presentada en los reportes.

Margen de mejora: Sin embargo, un 41% de los encuestados calificó los reportes como "Malos" o "Regulares", lo que sugiere que hay espacio para mejorar la calidad y utilidad de los reportes.

Distribución relativamente uniforme: A diferencia de la pregunta anterior sobre la gestión de clientes, en esta ocasión la distribución de las respuestas es más uniforme, lo que indica una mayor diversidad de opiniones sobre la calidad de los reportes.

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Calidad de los reportes variable: La calidad percibida de los reportes presenta una variabilidad considerable entre los usuarios.

Áreas de mejora: Es necesario identificar las áreas específicas en las que los reportes no satisfacen las necesidades de los usuarios.

Personalización de reportes: Se podría considerar la posibilidad de permitir a los usuarios personalizar los reportes para que puedan obtener la información que necesitan de manera más eficiente.

En la pregunta 4 ¿Las citas que los pacientes realizan, mejoraron?

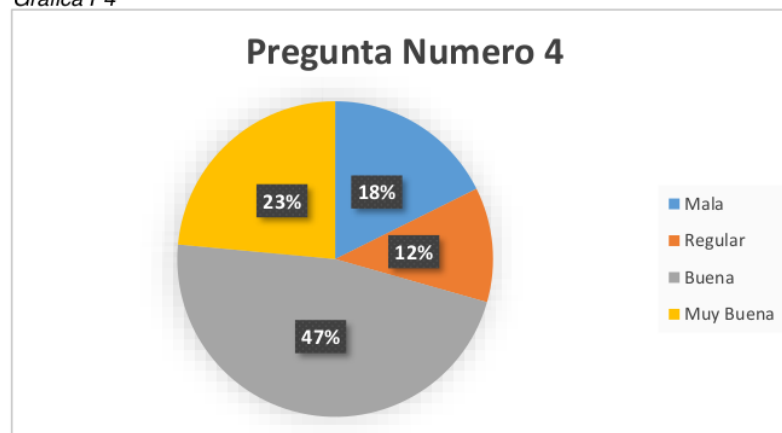
Tabla 12

P4

	4	%
Mala	3	18
Regular	2	12
Buena	8	47
Muy Buena	4	23
	17	100

Figura 4

Grafica P4



La Tabla 12 P4 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los participantes si las citas que los pacientes realizan han mejorado después de la implementación del nuevo sistema. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Mayoría de calificaciones positivas: Un 70% de los encuestados calificó la mejora en la gestión de citas como "Buena" o "Muy Buena". Esto indica una percepción generalizada de que el nuevo sistema ha tenido un impacto positivo en la forma en que los pacientes programan sus citas.

Margen de mejora: Sin embargo, un 30% de los encuestados calificó la mejora como "Mala" o "Regular", ² lo que sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto.

Distribución relativamente uniforme: Al igual que en la pregunta sobre la calidad de los reportes, la distribución de las respuestas es relativamente uniforme, lo que indica una diversidad de opiniones sobre la mejora en la gestión de citas.

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Mejora en la gestión de citas: En general, el nuevo sistema ha contribuido a una mejora en la forma en que los pacientes programan sus citas.

Áreas de oportunidad: Existe un margen de mejora, especialmente en lo que respecta a la percepción de aquellos que calificaron la mejora como "Mala" o "Regular".

Factores a considerar: Es importante investigar las razones por las cuales algunos usuarios no perciben una mejora significativa en la gestión de citas.

En la pregunta 5 ¿La funcionalidad del sistema es buena?

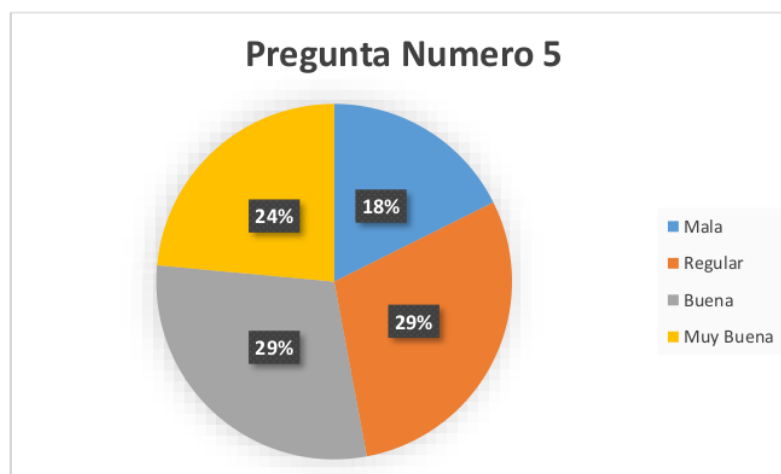
Tabla 13

P5

	5	%
Mala	3	18
Regular	5	29
Buena	5	29
Muy Buena	4	24
	17	100

Figura 5

Grafica P5



La Tabla 13 P5 ¹ presenta los resultados de una encuesta donde se preguntó a los usuarios si la funcionalidad del sistema es buena. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Opiniones divididas: A diferencia de preguntas anteriores, en esta ocasión las opiniones de los usuarios están más divididas. No existe una clara

mayoría que considere la funcionalidad del sistema como "Buena" o "Muy Buena".

Margen significativo de insatisfacción: Un 47% de los encuestados calificó la funcionalidad como "Mala" o "Regular", lo que indica un nivel de insatisfacción considerable.

Necesidad de mejoras: Los resultados sugieren que existen áreas de la funcionalidad del sistema que requieren atención y mejora.

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Funcionalidad percibida como regular: La funcionalidad del sistema no es percibida como excelente por la mayoría de los usuarios.

Identificar áreas problemáticas: Es fundamental realizar un análisis más profundo para identificar las funciones específicas que los usuarios consideran inadecuadas.

Priorizar mejoras: Las mejoras en la funcionalidad del sistema deben ser una prioridad para garantizar ⁴ la satisfacción del usuario y la eficiencia de los procesos.

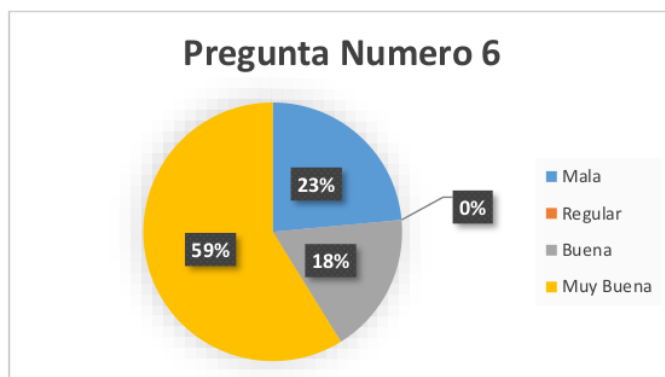
En la pregunta 6 ¿El seguimiento de los pacientes con el sistema web mejoró?

Tabla 14

P6

	6	%
Mala	4	23
Regular	0	0
Buena	3	18
Muy Buena	10	59
	17	100

Figura 6
Grafica P6D



La Tabla 14 P6 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los participantes si el seguimiento de los pacientes ha mejorado con la implementación del sistema web. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Análisis Detallado

Mayoría de calificaciones positivas: Un abrumador 77% de los encuestados calificó la mejora en el seguimiento de pacientes como "Buena" o "Muy Buena". Esto indica una percepción generalizada de que el nuevo sistema ha tenido un impacto positivo en el seguimiento de los pacientes.

Ausencia de calificaciones regulares: Ninguno de los encuestados consideró que la mejora en el seguimiento fuera "Regular". Esto sugiere que, en general, el sistema ha tenido un impacto notable.

Margen de mejora: Sin embargo, un ¹ 23% de los encuestados calificó la mejora como "Mala", lo que indica que hay un grupo de usuarios que aún no percibe una mejora significativa en el seguimiento de pacientes.

Conclusiones y Recomendaciones

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Éxito en el seguimiento de pacientes: El nuevo sistema ha demostrado ser eficaz en mejorar el seguimiento de los pacientes, según la percepción de la mayoría de los usuarios.

Áreas de oportunidad: Es necesario investigar las razones por las cuales un grupo de usuarios aún no percibe una mejora significativa en el seguimiento de pacientes.

Refuerzo de la implementación: Los resultados obtenidos refuerzan la decisión de implementar el nuevo sistema y sugieren que se continúe invirtiendo en su desarrollo y mejora.

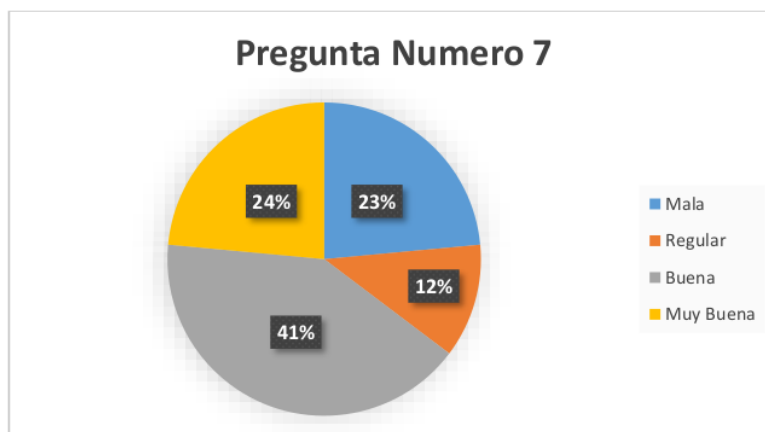
En la pregunta 7 ¿La información que es entregada por el sistema es de buena calidad?

Tabla 15

P7

	7	%
Mala	4	23
Regular	2	12
Buena	7	41
Muy Buena	4	24
	17	100

Figura 7
Grafica P7



La Tabla 15 P7 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los usuarios si la información entregada por el sistema es de buena calidad. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Análisis Detallado

Mayoría de calificaciones positivas: Un 65% de los encuestados calificó la calidad de la información como "Buena" o "Muy Buena". ⁴ Esto indica que, en general, los usuarios perciben que la información proporcionada por el sistema es de buena calidad.

Margen de mejora: Sin embargo, un 35% de los encuestados calificó la calidad de la información como "Mala" o "Regular", ² lo que sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto.

Distribución relativamente uniforme: Al igual que en preguntas anteriores, la distribución de las respuestas es relativamente uniforme, ¹⁰ lo que indica una diversidad de opiniones sobre la calidad de la información.

Conclusiones y Recomendaciones

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Calidad de la información variable: La calidad percibida de la información presenta una variabilidad considerable entre los usuarios.

Áreas de mejora: Es necesario identificar las áreas específicas en las que la información no cumple con las expectativas de los usuarios.

Asegurar la precisión y relevancia: Es fundamental garantizar que la información proporcionada por el sistema sea precisa, relevante y actualizada.

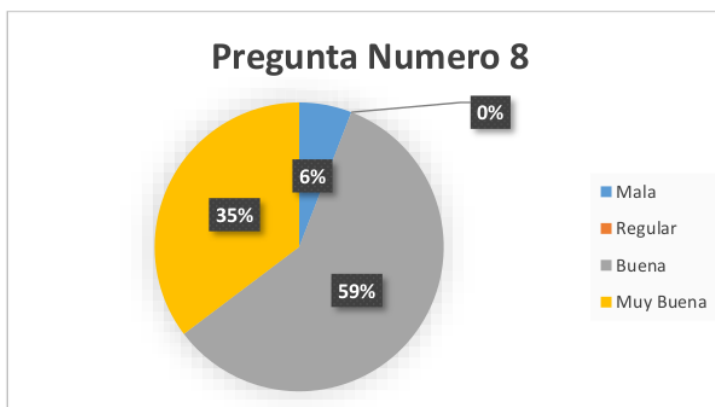
En la pregunta 8 ¿La implantación del sistema en la clínica debe ser prioridad?

Tabla 16

P8

	8	%
Mala	1	6
Regular	0	0
Buena	10	59
Muy Buena	6	35
	17	100

Figura 8
 Grafica P8



La Tabla 15 P7 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los usuarios si la información entregada por el sistema es de buena calidad. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Mayoría de calificaciones positivas: Un 65% de los encuestados calificó la calidad de la información como "Buena" o "Muy Buena". ⁴ Esto indica que, en general, los usuarios perciben que la información proporcionada por el sistema es de buena calidad.

Margen de mejora: Sin embargo, un 35% de los encuestados calificó la calidad de la información como "Mala" o "Regular", ² lo que sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto.

Distribución relativamente uniforme: Al igual que en preguntas anteriores, la distribución de las respuestas es relativamente uniforme, lo que indica ¹⁰ una diversidad de opiniones sobre la calidad de la información.

Basado ³ en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Calidad de la información variable: La calidad percibida de la información presenta una variabilidad considerable entre los usuarios.

Áreas de mejora: Es necesario identificar las áreas específicas en las que la información no cumple con las expectativas de los usuarios.

Asegurar la precisión y relevancia: Es fundamental garantizar que la información proporcionada por el sistema sea precisa, relevante y actualizada.

En la pregunta 9 ¿En general los procesos mejoraron?

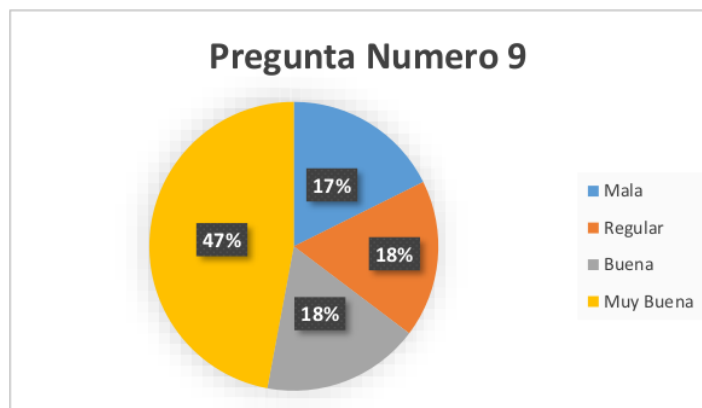
Tabla 17

P9

	9	%
Mala	3	17
Regular	3	18
Buena	3	18
Muy Buena	8	47
	17	100

Figura 9

Grafica P9



La Tabla 17 P9 presenta ¹ los resultados de una encuesta donde se preguntó a los participantes si, en general, los procesos han mejorado después de la implementación del nuevo sistema. Los resultados se muestran en términos de porcentaje, indicando la proporción de respuestas en cada categoría de calificación.

Mayoría de calificaciones positivas: Un 65% de los encuestados calificó la mejora general de los procesos como "Buena" o "Muy Buena". Esto indica una percepción generalizada de que el nuevo sistema ha tenido ⁴ un impacto positivo en los procesos de la organización.

Margen de mejora: Sin embargo, un 35% de los encuestados calificó la mejora como "Mala" o "Regular", ² lo que sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto.

Distribución relativamente uniforme: Al igual que en preguntas anteriores, la distribución de las respuestas es relativamente uniforme, lo que indica una diversidad de opiniones sobre la mejora general de los procesos.

³ Basado en los resultados de esta tabla, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Mejora general de los procesos: En general, el nuevo sistema ha ¹⁵ contribuido a una mejora en los procesos de la organización.

Áreas de oportunidad: Existe un margen de mejora, especialmente en lo que respecta a la percepción de aquellos que calificaron la mejora como "Mala" o "Regular".

Factores a considerar: Es importante investigar las razones por las cuales algunos usuarios no perciben una mejora significativa en los procesos.

⁴ CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA APLICACIÓN

4.1. Diseño del Sistema Web de Gestión Administrativa

La empresa Más Salud es una empresa fundamentada en la prestación de medicina prepagada. Ofrece una variedad de planes a los diferentes perfiles de usuarios dentro de su cartera, asumiendo un riesgo por esta población. La estructura interna de la empresa es la siguiente: Es claro que dar lugar a una compañía con un riesgo financiero en aras de obtener un beneficio económico requiere llevar un óptimo control del total de los dineros que se deben invertir en tal propuesta, tanto de los internos para hacer la operación eficiente y eficaz, como de los ingresos que deben ser saldados a la empresa por parte de los usuarios. Mediante la articulación ²¹ de la enseñanza, la investigación y la proyección social, en colaboración con la empresa Más Salud, propone el ⁴ diseño y desarrollo de un sistema web que integra un sinnúmero de datos asociados al ciclo operativo de la compañía, logrando así una gestión eficiente y eficaz, permitiendo el mejoramiento continuo del proceso administrativo contable. El objetivo principal es implementar un sistema web de gestión administrativa que permita optimizar el proceso contable y administrativo de la empresa Más Salud 2024, para que pueda llevar control de

las operaciones contables, provea información a tiempo que genere un alto nivel de confianza en las personas que tomen las decisiones, facilite la rendición de cuentas a los accionistas y partícipes, y que permita evaluar adecuadamente la eficiencia y efectividad de las operaciones que se desarrollan.

4.1.1. Requerimientos Funcionales y No Funcionales

Requerimientos funcionales RF01.- El sistema debe contar con un módulo de información al cliente, para generar una comunicación óptica con el público usuario, en la que se describan las características de la empresa, informando sobre las oficinas habilitadas para la atención en la región metropolitana y los distintos servicios que atienden en cada uno de los módulos para cada solicitud. RF02.- Los módulos de atención de saldo deben realizar la recaudación de las cuentas corrientes universales, según el convenio que se suscriba (repcionar el cargo realizado por el cliente y registrarlo como recibido). Debe realizar el paralelo de los cargos realizados en el software de la empresa, no realizando la recaudación efectiva de los mismos. No debe emitir cupón de pago. RF03.- Los módulos de información de clientes deben permitir la simulación de un formulario online en el cual el cliente llenaría datos como razón social, RUT a facturar, RUT informado, nombre, email, teléfono, móvil, dirección, comuna, nombre de contacto, teléfono de contacto y email de contacto. Estos datos serían los ingresados por el cliente normalmente a estas trabas colocadas en su web, para luego ser rellenados automáticamente y continuar con el proceso normal de pago. Al terminar el pago, este módulo debe capturar la respuesta y asociarla con el código de emisión que había creado y guardar en la tabla general de pagos. Requerimientos no funcionales RNF01.- ² El sistema debe estar disponible 24 horas al día y 7 días a la semana. RNF02.- El sistema debe ser amigable y fácil de usar. RNF03.- El sistema

debe ser escalable (capaz de atender las solicitudes pertinentes que le lleguen).
RNF04.- El tiempo para realizar las devoluciones de transacciones no debe superar los 2 días hábiles.

4.1.2. Arquitectura del Sistema

El sistema ha sido desarrollado bajo una arquitectura basada en web usando un gestor y motor de producción que enlaza con el conjunto de librerías de software necesarias para el desarrollo del software. El framework de desarrollo es utilizado abundantemente, y el motor que funciona bajo Java. Este motor abarca las tareas de búsqueda a la base de datos y la extracción de la información necesaria para generar la página.

El cliente web utiliza las tecnologías avanzadas actuales. El motor utilizado en el desarrollo es, es decir, se usan las librerías ofrecidas para realizar las peticiones al servidor y asignar los valores a los elementos. Por otro lado, y para hacer más fácil el diseño gráfico y fácil la maquetación del HTML que generan las páginas, se utiliza un motor que es muy similar a HTML, pero que añade una capa de comportamiento a cada etiqueta, como la maquetación de trozos de texto, la inclusión de ficheros o la creación de referencias a objetos mediante las etiquetas y la inclusión de ficheros de estilo. El servidor almacena todos sus datos en ¹⁸ una base de datos relacional, que es ⁴ en la que se almacena información de forma tabular con una gran facilidad y la existencia de un sistema sencillo para manipularlos por los usuarios. En el servidor, se escoge como gestor de base de datos. Este gestor de base de datos es capaz de manejarse simultáneamente a múltiples usuarios, haciendo que muchas personas puedan emplear datos almacenados a través de redes locales y almacena la información en tablas, lo que evita ser repetida en favor de asegurar la eficacia.

4.1.3. Diseño de la Interfaz de Usuario

Se utilizó la herramienta para el diseño web, al ser una de las tecnologías más avanzadas y ser open source. Como marco de diseño, permite afrontar múltiples desafíos, desde aspectos básicos como grids, tipografías y espaciados, hasta galerías, carousels, responsive design, navbar y popups. Además, brinda formularios adaptativos, lo que garantiza que el sistema sea de gran calidad y actualización acorde a las normas de diseño actuales. La disposición de los módulos principales en una barra lateral a la izquierda que posee el ancho completo del sistema, y un menú en la parte superior a manera de breadcrumbs que estará presente en la mayoría de las interfaces del aplicativo. La estructura de todos los módulos de manera general será similar en su disposición principal de menús con opciones y submenú cuando se requiera. Para los paneles o ventanas emergentes de información y alertas se diseñará un modal flotante que contenga la información necesaria y posea una estructura sencilla y un formato moderno, acorde a la filosofía. Cada formulario o pantalla interactiva con un módulo ofrecido seguirá una misma estructura de campos, permitiendo así mejorar la experiencia del usuario y acelerando su desempeño en el manejo de la interfaz. Aquellos campos necesarios para el respectivo módulo serán identificados con asterisco de fuente negra, los campos opcionales serán de fuente regular, se implementará fecha mínima con una fecha estándar que facilite el mantenimiento del módulo, se trabajará con máscaras de campos para información específica como cédula, estos también se alinearán junto con todos los elementos del formulario de manera horizontal.

4.1.4. Desarrollo e Implementación del Sistema Web

Bajo el ¹⁴ análisis de los resultados de los procesos de investigación, observación de las áreas físicas y la dinámica de trabajo de las áreas del Sistema

de Gestión Administrativa de la empresa de salud, surge la necesidad de manipular y gestionar la información para atender de mejor manera a las necesidades de la organización. Con lo siguiente, se toma la decisión de implementar un sistema web. El framework que se implementará es, ya que cumple con los requerimientos mínimos de la empresa y es ampliamente usado como herramienta para desarrollar aplicaciones web. Además, existen múltiples recursos disponibles para solventar cualquier requerimiento que se pueda presentar.

El sistema web que se implementará se llama MoneyERP y principalmente está centrado en la facturación y cobro a clínicas y prestadores, así como en la gestión de los servicios brindados por los diferentes consultores externos al área de Recursos Humanos, permitiendo así llevar un control detallado de los servicios realizados por cada uno, que son posteriormente descontados de sus honorarios. Finalmente, la parte administrativa está destinada para el personal administrativo o los consultores, lo que permite llevar un control de su caja, en los conceptos de ingresos y egresos, con su respectiva rendición diaria y mensual, así como llevar el control del inventario existente. Como parte del proyecto propuesto, está también el área asistencial, donde podrá llevar un adecuado control de sus procedimientos, existencia de caja, entre otros, evitando el uso de papel que hasta el día de hoy se evidencia.

4.1.5. Fases del Desarrollo

Se diseñó y planteó el desarrollo del Sistema de Gestión de Clínica Dental web, en seis fases que se detallan a continuación: Requerimientos, Análisis, Diseño, Construcción, Implementación y Evaluación. Requerimientos: El Departamento de Sistemas recabó la información necesaria para el desarrollo del proyecto desde el lugar donde pretendía establecer el software y dentro de la

misma empresa para establecer las necesidades del cliente y comprender los procesos vinculados a la gestión. Análisis: Se depuran los requerimientos para su planteamiento optimizado, entendiéndose por análisis el proceso formal de descubrir, plantear e interpretar los requerimientos informativos llevados a algunas personas o entidades del negocio para el cual se construirá el sistema. Este estudio incluye el análisis de las necesidades, los procesos de trabajo, las fuentes de información, el modelo de datos, los procesos de gestión y las funciones que deben soportar. Diseño: La fase de análisis entendió cómo se desenvuelve el negocio de la empresa de salud para establecer cómo se plasmará el modelo de manejo del negocio. Surgiendo de allí la especificación de los requerimientos desde el punto de vista de su concreción como sistema de información. Para cuando se plantea el diseño, ya los requerimientos están suficientemente bien identificados, correctos y completos. En esta etapa del proyecto se define exactamente qué será el sistema de información que será construido, considerando que se construirá en las etapas de Construcción e Implementación. Este diseño comprende algoritmos, diagramas, especificaciones y otros elementos que establecerán con precisión cómo funcionará el sistema de información.

4.1.6. Pruebas y Validación del Sistema

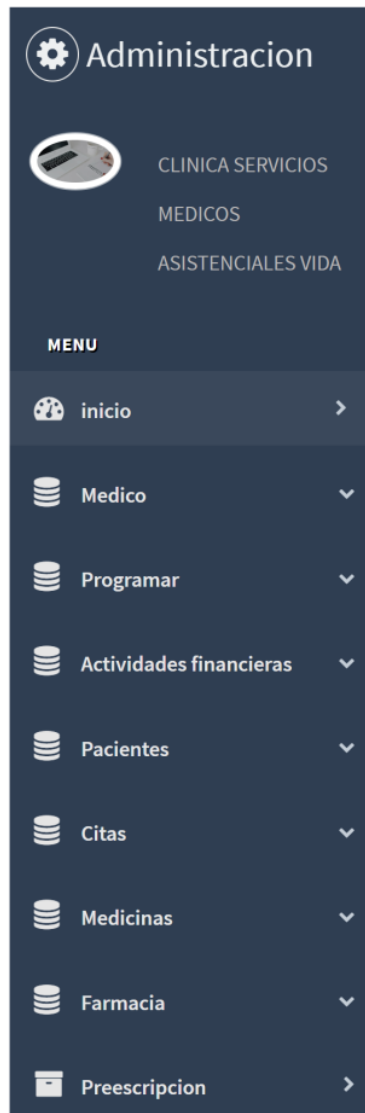
Después de ejecutar las pruebas al momento del desarrollo del sistema, se procederá a realizar la fase de validación de este nuevo sistema de gestión, con la finalidad de obtener los datos y hallazgos referenciados. La validación requirió que los participantes hicieran uso del SGASW durante el tiempo pertinente a cada actividad a realizar dentro de cada macroproceso sobre el objeto de estudio, generando resultados acordes a las expectativas y requerimientos que se habían identificado en la fase de exploración y diagnóstico. Durante el proceso, se obtendrá

la reingeniería del mismo, permitiendo consolidar información en los campos a lo largo de todo el sistema, tomando en consideración la información ingresada previamente, promoviendo el análisis de toda la información de forma simultánea.

4.2 Pantallas del sistema

Figura 10

Menú 1



7
Figura 11
Menú 2

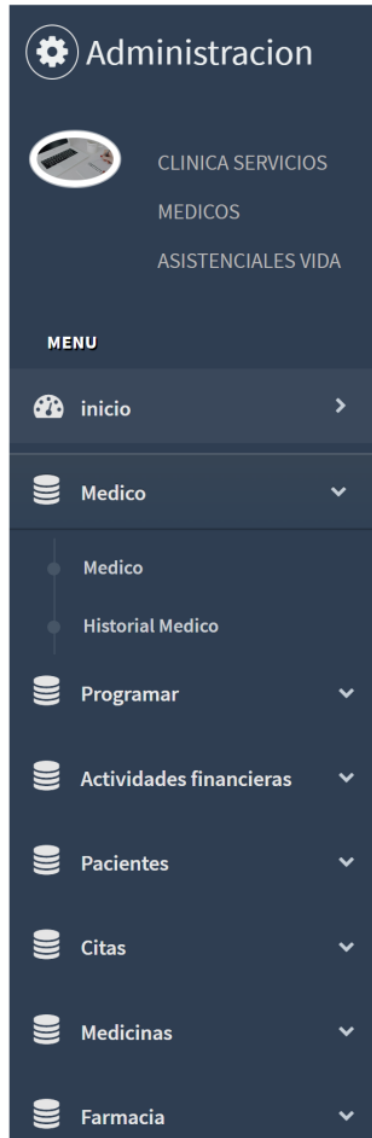


Figura 12
Menú 3

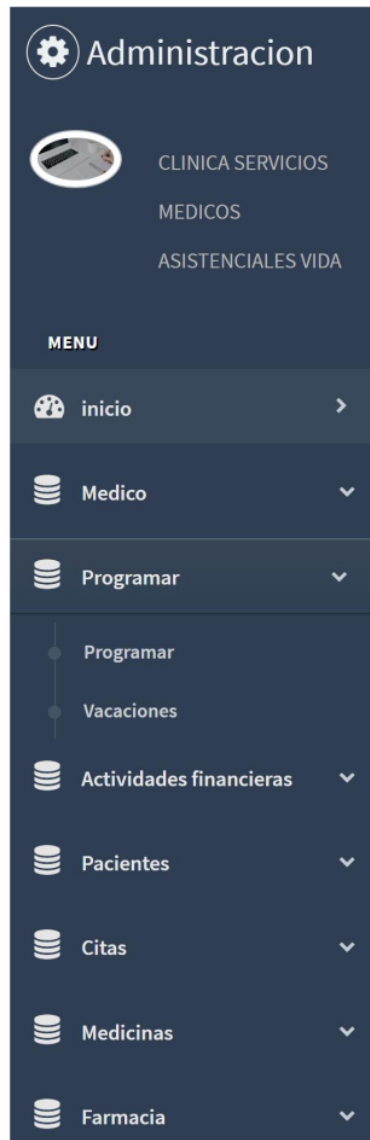


Figura 13
Menú 4

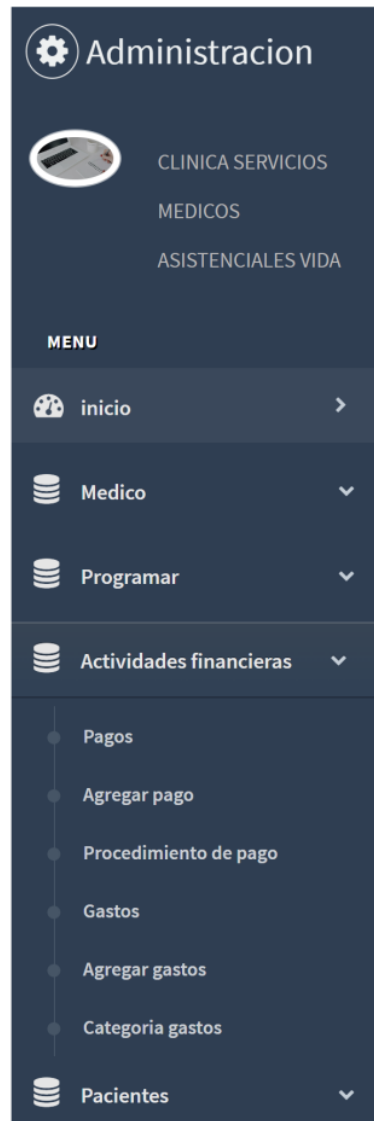


Figura 14
Menú 5

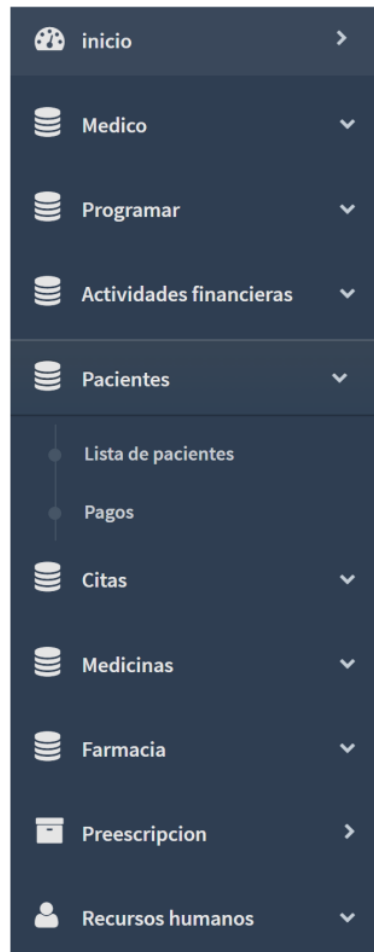


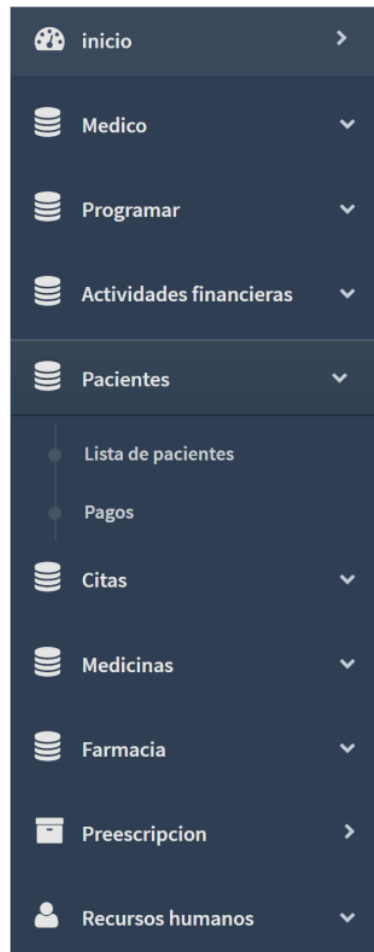
Figura 15*Menú 6*

Figura 16
Menú 7



Figura 17*Menú 8*

Figura 18
Menú 9



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Con la construcción de esta aplicación, Más Salud pudo ofrecer un servicio más eficiente y personalizado a sus pacientes, agilizando la programación de citas, el acceso a los registros médicos y la gestión de los procesos administrativos.
- SEGUNDA:** La implementación de este sistema permitió optimizar la programación de consultas, evitando dobles reservas y asegurando una mejor organización del flujo de pacientes.
- TERCERA:** La implementación de esta plataforma permitió ⁵ mejorar la calidad de la atención al paciente al garantizar la disponibilidad de información clínica actualizada y completa
- CUARTA:** Con la implementación de este sistema en línea, Más Salud optimizó sus procesos internos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la productividad del personal.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación exitosa de esta aplicación demuestra que la tecnología puede ser un aliado invaluable para mejorar ⁹ la calidad de la atención médica, optimizando los procesos y satisfaciendo las necesidades de los pacientes.
2. Se recomienda considerar la integración del sistema con otros sistemas existentes, como los de historia clínica electrónica o gestión de laboratorio, para crear un flujo de trabajo más fluido y completo.
3. Se recomienda explorar la integración de la plataforma con dispositivos médicos como monitores de signos vitales, glucómetros o dispositivos portátiles para recopilar datos en tiempo real y enriquecer los registros clínicos.
4. Se recomienda la implementación exitosa de este sistema en línea demuestra que la tecnología puede ser un aliado invaluable para optimizar los procesos internos en el sector salud, mejorando la eficiencia y la productividad del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Colque Zegarra, G., & Valenzuela Quispe,, M. (2021). *Diseño de un sistema web para mejorar la gestión de las historias clínicas de pacientes del área de Medicina General. Caso: Policlínico Leyva Salud EIRL*. Universidad Cesar Vallejo.
- Developers, A. (04 de 09 de 2018). *Android Developers*. Obtenido de Google Android Developers: <https://developer.android.com/>
- Ian, S. (2002). *Ingeniería del Software*. Pearson Education.
- Merino, J. P. (4 de 9 de 2018). *Definición.de*. Obtenido de Julián Pérez Porto y María Merino: <https://definicion.de/android/>
- Peñaranda Lizcano, N. J., Ducuara Ramírez, D. G., Delgado Villota, D. M., & Murillo Pineda, Y. A. (2021). Migración del Sistema de Información para la Administración del Talento Humano de la Policía Nacional: una revisión sistemática. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(3), 112-127. scielo.org.co
- Ropa-Carrión, B. & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*. una.py
- Herrera-Sánchez, M. J. (2021). Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo sostenible de emprendimientos en La Concordia. *Journal of*

Economic and Social Science Research, 1(4), 56-69.
economicsocialresearch.com

Riano Nossa, N. D. (2021). Estudio comparativo de metodologías tradicionales y ágiles aplicadas en la gestión de proyectos. upb.edu.co

Charan, R. (2021). Repensar la ventaja competitiva: Nuevas reglas para la era digital. [HTML]

López, F. G., Garcia, A. M. M., & Carrión, R. M. (2023). Influencia de la selección de hiper-parámetros en el rendimiento de autoencoders para la detección de ataques en red. In Actas de las VIII Jornadas Nacionales de Investigación en Ciberseguridad: Vigo, 21 a 23 de junio de 2023 (pp. 93-100). Universidade de Vigo. researchgate.net

Alban, A. & Estuardo, P. (2022). La transformación digital en la mejora de los procesos de tributación. uisrael.edu.ec

Vilardell, E. N. (2022). Mantenimiento industrial práctico (2a Edición): Aprende siguiendo el camino contrario. [HTML]

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

<p>Problema General ¿A través de un sistema web de que manera o medida mejoraremos el sistemas administrativo de la empresa de saludo Mas Salud?</p>	<p>Objetivos 1.2.1 OBJETIVO GENERAL Construir una aplicación web personalizada para dar soporte a las necesidades específicas de gestión administrativa de Más Salud.</p> <p>1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Desarrollar un sistema en línea que optimice la programación y seguimiento de consultas en Más Salud. 2. Crear una plataforma web para centralizar y gestionar la información clínica de los pacientes en Más Salud 3. Implementar un sistema en línea para mejorar la eficiencia operativa de Más Salud.</p>	<p>Hipotesis Mediante la construcción de una aplicación web personalizada para dar soporte a las necesidades específicas de gestión administrativa de Más Salud mejoraremos estos procesos.</p>	<p>Sistema Web Gestión de procesos</p>
<p>Problemas Específicos ¿Un sistema web en qué medida mejora la asignación de citas médicas y seguimiento de pacientes? ¿En qué forma un sistema web mejora el seguimiento de historias clínicas de los usuarios de la empresa de salud? ¿Los recursos y manejo de la comunicación de la clínica mejorara con una solución informática del tipo sistema web?</p>		<p>1.2.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS Desarrollando un sistema en línea se optimiza la programación y seguimiento de consultas en Más Salud. Creando una plataforma web para centralizar y gestionar la información clínica de los pacientes en Más Salud se mejora este proceso. Implementando un sistema en línea se mejorará la eficiencia operativa de Más Salud.</p>	

Anexo 2: Cuestionario

1. ¿En que medida puede ud. calificar las pantallas desarrolladas?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

2. ¿La gestión de los clientes en la clínica tuvo una mejora luego de implementar el sistema?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

3. ¿Los reportes que ofrece el sistemas son buenos?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

4. ¿Las citas que los pacientes realizan, mejoraron?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

5. ¿La funcionalidad del sistema es buena?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

6. ¿El seguimiento de los pacientes con el sistema web mejoró?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

7. ¿La información que es entregada por el sistema es de buena calidad?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

8. ¿La implantación del sistema en la clínica debe ser prioridad?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

9. ¿En general los procesos mejoraron?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

Anexo: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : Cesar Apaza Hanco
 b. Especialidad : Sistemas
 c. Cargo Actual : Docente
 d. Grado académico : Magister

II. TEST DE LIKERT DE: OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Bach. DARIO MERCADO HUARACHA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables				X	
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02449861		951671000	JULISCA 22 DE JUNIO del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : Ramiro Arturo Pachuzo Saravia
 b. Especialidad : Ing. de Sistemas
 c. Cargo Actual : Docente
 d. Grado académico : Maestro

II. TEST DE LIKERT DE: OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
 Bach. DARIO MERCADO HUARACHA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X		
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia			X		
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
80417269		986865699	JULIACA 23 DE JUNIO DEL 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : Oscar Gonzalo Maza Perez
 b. Especialidad : ING. de Sistemas
 c. Cargo Actual : Docente
 d. Grado académico : Doctor

II. TEST DE LIKERT DE: OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
 Bach. DARIO MERCADO HUARACHA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X		
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems			X		
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
42431259		935070701	Juliaca 20 de Junio del 2024

Anexo 4: Tratamiento de datos

Numero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	23
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	41
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
7	2	2	2	2	2	4	3	3	3	23
8	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
9	3	4	3	2	4	4	3	3	4	30
10	2	3	2	2	2	4	3	4	3	25
11	3	4	4	2	3	4	3	5	4	32
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	2	2	2	2	2	4	3	3	3	23
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
16	5	4	4	3	5	5	5	5	5	41
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
19	2	2	2	2	2	4	3	3	3	23
20	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
21	3	4	3	2	4	4	3	3	4	30
22	2	3	2	2	2	4	3	4	3	25
23	3	4	4	2	3	4	3	5	4	32
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	2	2	2	2	2	4	3	3	3	23
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
28	5	4	4	3	5	5	5	5	5	41
29	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
31	2	2	2	2	2	4	3	3	3	23
32	3	4	3	2	3	3	2	3	4	27
33	3	4	3	2	4	4	3	3	4	30
34	2	3	2	2	2	4	3	4	3	25
35	3	4	4	2	3	4	3	5	4	32
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 18/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DARIO ERNESTO MERCADO HUARACHA

Dirección: Urb. Santa Monica Mz. C lt 9 - Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75950874

Teléfono: 927597785 email: dariopro1999@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Sistema Web, proceso de gestión, clínica

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



huella digital

18 – DICIEMBRE – 2024

Fecha

OPTIMIZACIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN SISTEMA WEB EN LA EMPRESA MAS SALUD 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	10%	2%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	12%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	seq.es Fuente de Internet	<1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE	<1%

9 htai.org Fuente de Internet <1 %

10 Osbaldo Washington Turpo Gebera, Osbaldo Turpo-Gebera. "Concepciones y prácticas docentes sobre la evaluación del aprendizaje en el área curricular de ciencia, tecnología y ambiente en las instituciones de educación secundaria", Thesis Commons, 2018
Publicación <1 %

11 baixardoc.com Fuente de Internet <1 %

12 repository.usta.edu.co Fuente de Internet <1 %

13 Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante <1 %

14 deusto.es Fuente de Internet <1 %

15 www.negociosennavarra.com Fuente de Internet <1 %

16 www.quintessence-publishing.com Fuente de Internet <1 %

17 www.slideshare.net Fuente de Internet <1 %

18	ftp.riken.jp Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.ucc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias < 10 words