



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TESIS

GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE
MEDIANTE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN CLÍNICA EN LA
NUBE EN LA CLÍNICA CONSULTORIO'S ODONTOMEDIC DE ICA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

PRESENTADO POR

LUISA ERICKA ALVIAR HUAMANÍ

ASESOR

MG. CCENCHO ORELLANO, YUYDE

ICA PERÚ, MAYO 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, por darme la oportunidad de contar con un día más de vida y poder mejorar progresivamente como ser humano; a mis padres José Alviar y Ericka Huamaní que con su esfuerzo y dedicación hacen hasta lo imposible para darme una educación superior, a mis mamitas Clelia Vilca y Martha Luján que me acompañan y enseñan los obstáculos de la vida. A mi papito José Victorio Huamaní Jiménez y Manuel Jesús Alviar Huamán que desde el cielo guía mis pasos. A mi tía Kiara Alviar Luján por estar a mi lado en todos momentos de manera incondicional. Y por último y no menos importante a la personita que es mi razón por la cual sigo adelante José Jesús Alviar Huamaní.

AGRADECIMIENTOS

A todos mis docentes y asesor por brindarme el apoyo académico necesario, logrando guiarme y aclarando mis interrogantes; gracias a sus enseñanzas, forjaron en mí una profesional con sólidos valores y conocimientos.

RESUMEN

En la presente tesis se tuvo como objetivo principal la mejora del proceso de atención al cliente mediante la utilización del software médico Dentalink, en la clínica dental Señor Nazareno. En el flujo de trabajo de la empresa, surgían diversos problemas que no permitían la completa satisfacción de los pacientes, principalmente en el proceso del servicio de atención médico-dental, iniciando con las pérdidas de historias clínicas de los pacientes, donde si no se extraviaban, habían duplicidad de datos, es por ello el registro manual de los pacientes generaba quejas. Cuando se le programaba la cita, y llegaba puntual, se daba cuenta que habían demasiados clientes y el reclamo del por que no avisarle para reprogramar la cita, ya que al pedir los datos para la historia clínica, se añadía también un número telefónico y el correo. El inadecuado control de las citas, y el deficiente control de insumos para los servicios, no permitía un servicio de calidad.

Analizando la problemática que rodeaba a la clínica dental, se hizo un estudio general, llegando a proponer objetivos específicos para medir el progreso del proyecto, y del éxito de la implantación de la herramienta propuesta, un software médico especializado para los procesos de administración dental, desde permitiendo agendar las citas y programarlas a las fechas solicitadas, hasta generar recordatorios con anticipación vía correo. Es por ello que se identificaron las actividades de la clínica en el proceso de atención, con el objetivo de priorizar la información que requería ser digitalizada.

Luego de la implantación de la herramienta, se analizaron los resultados y midieron los tiempos en comparación de antes y después, la calidad de atención del servicio hacia los pacientes fue de un 67%, disminuyendo el tiempo de búsqueda de historias clínicas, el porcentaje de reclamos también se vio mejorado, llegando a un 3%. Finalmente, se recomendó llevar una gestión de los procesos documentada, para así tener un orden y saber en qué se puede mejorar.

Palabras clave: Software Dental Dentalink, Clínica Dental Señor de Nazareno de Ica, Proceso del servicio de atención médico-dental.

ABSTRACT

The main objective of this thesis was to improve the customer service process by using the Dentalink medical software at the Nazareno Lord dental clinic. In the work flow of the company, several problems arose that did not allow the complete satisfaction of the patients, mainly in the process of the medical-dental service, starting with the loss of patient's medical records, where if they were not lost, there was duplication of data, that is why the manual registration of patients generated complaints. When the appointment was scheduled, and arrived on time, he realized that there were too many clients and the claim of why not to notify him to reschedule the appointment, since when requesting the data for the clinical history, a telephone number and the telephone number were added. mail. The inadequate control of the appointments, and the deficient control of supplies for the services, did not allow a quality service.

Analyzing the problems surrounding the dental clinic, a general study was made, proposing specific objectives to measure the progress of the project, and the success of the implementation of the proposed tool, a specialized medical software for dental administration processes, from allowing scheduling appointments and schedule them to the requested dates, to generate reminders in advance via mail. That is why the activities of the clinic were identified in the care process, in order to prioritize the information that needed to be digitized.

After the implantation of the tool, the results were analyzed and the times compared in before and after, the service quality of the patients was 67%, decreasing the search time of clinical histories, the percentage of Claims were also improved, reaching 3%. Finally, it was recommended to take a documented process management, in order to have an order and know what can be improved.

Keywords: Dentalink Dental Software, Dental Clinic "Señor Nazareno" of Ica, Process of medical-dental care service.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, titulado: “Gestión en el Proceso de la Atención Al Cliente mediante el Software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la ciudad de Ica”, tiene como finalidad construir un sistema de negocio eficaz y eficiente, logrando de esta manera una mejora en el desempeño de sus actividades.

En la actualidad las empresas necesitan ser innovadoras, competitivas, ágiles, enfocadas al cliente, con procesos eficientes y eficaces; para así poder lograr una buena rentabilidad. Es necesario realizar estudios concienzudos para poder analizar el real funcionamiento de sus procesos y de esta manera se identifiquen los problemas y se puedan plantear soluciones estratégicas; abordo el caso de la Clínica Dental Señor Nazareno en su proceso de Atención al cliente, identificando los problemas que se presentan y optando por una aplicación de las estrategias de la mejora continua, en este caso el modelo PDCA.

La solución planteada a estos problemas toma en consideración los avances que a través del tiempo ha experimentado la mejora continua, la calidad y la Gestión de los procesos, para diseñar un Modelo que en este caso ayude a los directivos actuales de la organización a administrar con filosofía de calidad y por ende mejorar la gestión administrativa, obteniendo de este manera niveles altos de rendimiento. El modelo PDCA es un aporte para obtener los objetivos y las metas organizacionales que exige el entorno actual.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN.....	VI
ÍNDICE PRINCIPAL	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS GENERALES.....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	XIII

ÍNDICE PRINCIPAL

CAPÍTULO I:	ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1.	Datos generales de la Institución:	2
1.1.1.	Nombre de la Institución.....	2
1.1.2.	Rubro o giro del Negocio	2
1.1.3.	Breve Historia.....	2
1.1.4.	Organigrama Actual.....	3
1.1.5.	Síntesis de las Áreas Funcionales.....	3
1.1.6.	Descripción general del Proceso de negocio de servicio de atención médico- dental	4
1.2.	Fines de la Organización:.....	6
1.2.1.	Visión	6
1.2.2.	Misión.....	6
1.2.3.	Valores	6
1.2.4.	Objetivos estratégicos	7
1.2.5.	Unidades estratégicas del negocio	7
1.3.	Análisis externo.....	8
1.3.1.	Análisis del entorno general	8
1.3.2.	Análisis del entorno competitivo	16
1.3.3.	Análisis de la posición competitiva – Factores claves de éxito.....	19
1.4.	Análisis Interno	20
1.4.1.	Recursos y capacidades.....	20

1.4.2.	Análisis de la cadena de valor	21
1.5.	Análisis Estratégico.....	25
1.5.1.	Análisis FODA	25
1.6.	Descripción de la Problemática del proceso de servicio de atención médico-dental	26
1.6.1.	Problemática:	27
1.6.2.	Objetivos	28
1.7.	Resultados Esperados	28
CAPÍTULO II:	MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL	
PROYECTO		30
2.1.	Marco Teórico del Negocio.....	31
2.2.	Marco Teórico del Proyecto	36
2.2.1.	Gestión del Proyecto	36
2.2.2.	Ingeniería del Proyecto.....	57
2.2.3.	Soporte del Proyecto	61
CAPÍTULO III:	INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	69
3.1.	Gestión del Proyecto:	70
3.1.1.	Iniciación:	70
3.1.2.	Planificación:.....	73
3.2.	Ingeniería del Proyecto:	95
3.3.	Soporte del Proyecto:.....	96
3.3.1.	Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto	96
3.3.2.	Plan Gestión de Métricas del Proyecto	98
3.3.3.	Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto	98
CAPÍTULO IV:	EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL	
PROYECTO		100
4.1.	Gestión del Proyecto.....	101
4.1.2.	Ejecución	101
4.1.2.	Seguimiento y Control.....	103
4.2.	Ingeniería del Proyecto	104
a.	Soporte del Proyecto.....	108
i.	Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la configuración actualizado	108
ii.	Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado ..	110
iii.	Plantilla de Seguimiento a la Métrica y evaluación del desempeño actualizado.....	111
CAPÍTULO V:	CIERRE DEL PROYECTO	115
5.1.	CIERRE	116
5.2.	INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	118
5.3.	SOPORTE DEL PROYECTO.....	118

CAPÍTULO VI:	EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	122
CAPÍTULO VII:	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	128
7.1.	Conclusiones	129
7.1.1.	Conclusiones específicas	129
7.1.2.	Conclusiones generales	130
7.2.	Recomendaciones	130
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....		131
BIBLIOGRAFÍA.....		133
ANEXOS GENERALES		135
ANEXOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....		156
Competencias		206

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°01: Organigrama De La Empresa	3
GRÁFICO N°02: Tasa de pobreza de Ica	8
GRÁFICO N°03: Establecimiento de salud por tipo	11
GRÁFICO N°04: Necesidad Básica Insatisfecha, 2014	12
GRÁFICO N°05: Distritos con mayores y menores tasas de NBI.....	13
GRÁFICO N°06: Porcentaje de Índice Delictivo, 2015-2016.....	14
GRÁFICO N°07: Población nominal censal	15
GRÁFICO N°08: Pob., Sup., Den. Pobl. Y Alt. 2015.....	16
GRÁFICO N°09: Análisis de las fuerzas Portter	17
GRÁFICO N°10: Prestación de servicios anuales	20
GRÁFICO N°11: Cadena de valor	21
GRÁFICO N°12: Dirección de proyectos	37
GRAFICO N°13: Ciclo de la mejora continua	59
GRAFICO N°14: Ciclo del PDCA.....	61
GRAFICO N°15: Plantilla de entrevista.....	75
GRAFICO N°16: Ciclo de cambio	78
GRAFICO N°17: Plantilla de solicitud de cambio.....	79
GRAFICO N°18: Ciclo de cambio	87
GRAFICO N°19: Control de Cambio.....	90
GRAFICO N°20: Control de cambio	99
GRAFICO N°21: Pantalla principal y Agenda	107
GRAFICO N°22: Directorio	107
GRAFICO N°23: Citas	108
GRAFICO N°24: Reportes.....	108
GRAFICO N°25: Plantilla de encuesta de Calidad de Atención	111

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01: Posición competitiva	19
TABLA N°02: Criterios	19
TABLA N°03: Clínicas dentales	19
TABLA N°04: Matriz FODA.....	26
TABLA N°05: Cuadro de los resultados esperados.....	29
TABLA N°06: Objetivos del proyecto	72
TABLA N°07: Hitos	73
TABLA N°08: Organizaciones.....	73
TABLA N°09: Presupuesto	74
TABLA N°10: Gestión de costos.....	88
TABLA N°11: Polémicas	93
TABLA N°12: Gestión de configuración actualizada	109
TABLA N°13: Porcentaje de la Calidad de Atención del Servicio	112
TABLA N°14: Pocercentage de Atención a los Pacientes	113
TABLA N°15: Tiempo de Búsqueda de historia clínica	113
TABLA N°16: Tiempo de Registro de una historia clínica	114
TABLA N°17: Porcentaje de Reclamos.....	114
TABLA N°18: Satisfacción del Paciente.....	115
TABLA N°19: Encuesta del Porcentaje de la Calidad de Atención del Servicio.....	120
TABLA N°20: Encuesta del Pocercentage de Atención a los Pacientes.....	120
TABLA N°21: Encuesta del Tiempo de Búsqueda de historia clínica	121
TABLA N°22: Encuesta del Tiempo de Registro de una historia clínica	121
TABLA N°23: Encuesta del Porcentaje de Reclamos	122
TABLA N°24: Encuesta del Satisfacción del Paciente	122
TABLA N°25: Porcentaje de la Calidad de Atención del Servicio	124
TABLA N°26: Pocercentage de Atención a los Pacientes	125
TABLA N°27: Tiempo de Búsqueda de historia clínica	126
TABLA N°28: Porcentaje de Reclamos.....	127
TABLA N°29: Satisfacción del Paciente.....	128

ÍNDICE DE ANEXOS GENERALES

ANEXO N°01: ESQUEMA DE ISHIKAWA.....	137
ANEXO N°02: ACTORES DEL NEGOCIO	138
ANEXO N°03: CASOS DE USO DEL NEGOCIO	139
ANEXO N°04: DIAGRAMA DE ACTIVIDADES.....	140
ANEXO N°05: ACTORES DEL SISTEMA	146
ANEXO N°06: CASO DE USO DEL SISTEMA	147
ANEXO N°07: MODELO DE CASO DE USO DEL SISTEMA.....	148
ANEXO N°08: DIAGRAMA DE CLASE.....	155
ANEXO N°09: MODELAMIENTO DE LA BASE DE DATOS.....	156

ÍNDICE DE ANEXOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Formato 1: Acta de constitución del proyecto	158
Formato 2: Checklist de Presentación para Reunión de Kick Off	161
Formato 3: Identificación de los interesados	163
Formato 4: Plan de Gestión del proyecto	164
Formato 5: Definición del alcance del Proyecto y del Producto.....	168
Formato 6: Requerimientos	170
Formato 7: Estructura de Desglose de Trabajo(EDT)	172
Formato 8: Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo.....	173
Formato 9: Organigrama del proyecto	176
Formato 10: Entregables del proyecto	177
Formato 11: Definición de las actividades	179
Formato 12: Hitos del proyecto	182
Formato 13: Cuadro de responsabilidades de tareas.....	183
Formato 14: Cronograma de actividades	185
Formato 15: Línea de Base	186
Formato 16: Identificación de Recursos.....	187
Formato 17: Plan de Gestión para Costos	189
Formato 18: Cuadro de costos.....	190
Formato 19: Presupuesto del Proyecto	191
Formato 20: Organización	192
Formato 21: Matriz de asignación de responsabilidades.....	193
Formato 22: Plan de gestión del Personal	194
Formato 23: Directorio de Stakeholders.....	195
Formato 24: Plan de Comunicaciones	196
Formato 25: Línea de riesgos	197
Formato 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos	198
Formato 27: Documento de análisis de riesgos del proyecto	199
Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios	200
Formato 29: Plan de Adquisiciones	201
Formato 30: Planificación de la Calidad.....	202
Formato 31: Identificación de estándares y métricas	203
Formato 32: Diseño de Formatos de aseguramiento de la calidad	204
Formato 33: Ejecución	205
Formato 34: Capacitación del equipo Interno.....	206
Formato 35: Acta de reunion del equipo interno	207
Formato 36: Acta de aprobacion de entregables	208
Formato 37: Identificacion de estandares y Metricas	209
Formato 38: Solicitud de Cambio.....	210
Formato 39: Constancia de Recepcion de entregable	211
Formato 40: Lecciones Aprendidas	212
Formato 41: Acta de Reunión de Cierre.....	213
Formato 42: Matriz de Indicadores Claves de Éxito (KPI)	214
Formato 43: Diagrama del proceso total(ASIS).....	215
Formato 44: Diagrama del proceso total(TOBE).....	216
Formato 45: Aseguramiento de Calidad.....	217
Formato 46: Inspeccion de la Calidad	218
Formato 47: Métricas y evaluación de desempeño	219

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Datos generales de la Institución:

1.1.1. Nombre de la Institución

Clínica Dental Señor Nazareno

1.1.2. Rubro o giro del Negocio

Servicio de salud bucal.

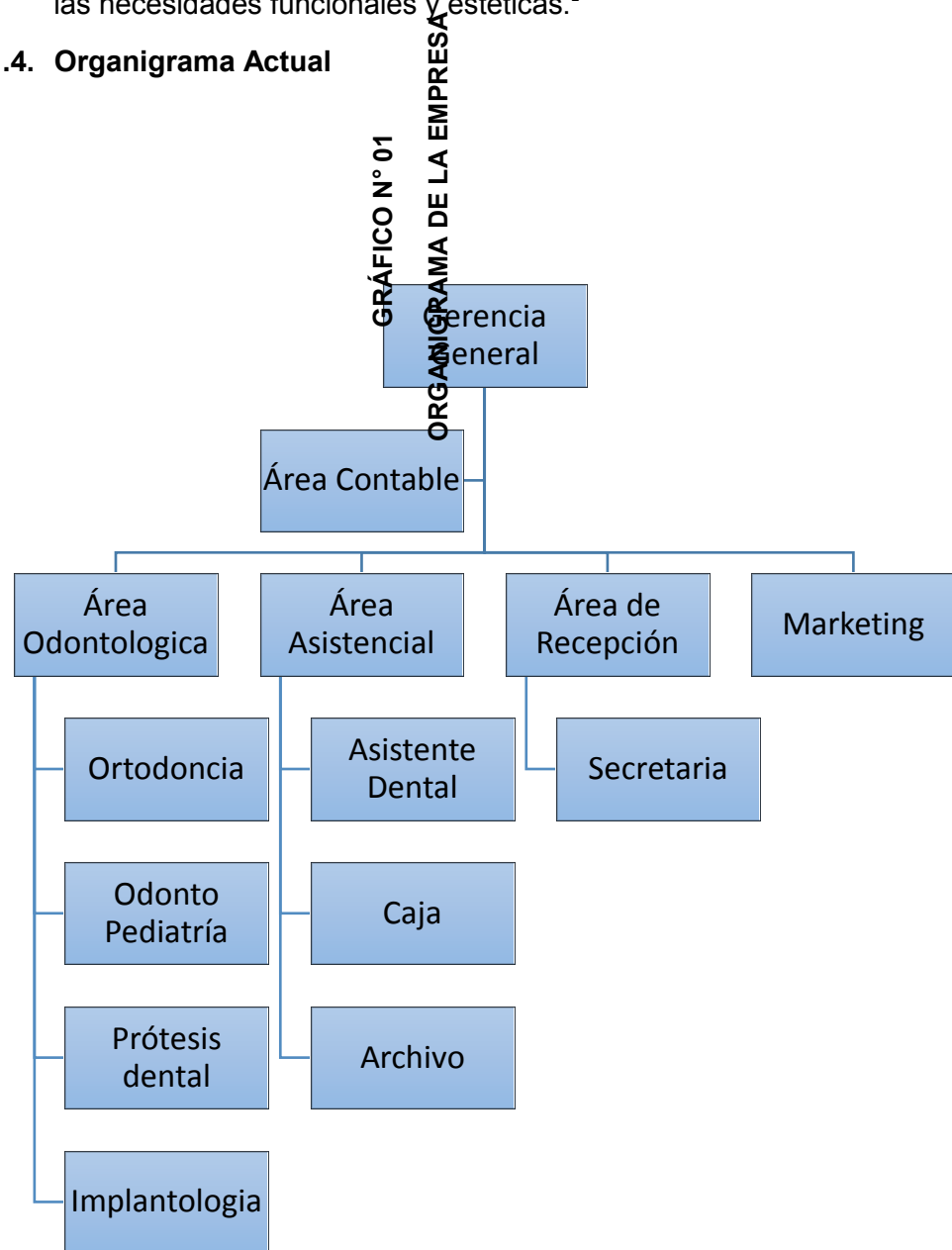
1.1.3. Breve Historia

La Clínica Dental Señor Nazareno nace en octubre de 1997, fundada por el Dr. Arnulfo Villagaray Fernández y su esposa la Dra. Ana Gonzales Allauja, se ubica en la Av. Municipalidad N° 212 (frente de la RENIEC). Hoy se brindan tratamientos dentales de vanguardia acorde al vertiginoso desarrollo de los conocimientos tecno- científicos, teóricos y el avance tecnológico a nivel mundial, ofreciendo servicios que destacan: implantes dentales, regeneración ósea guiada con, blanqueamiento dental con láser, laserterapia, ortodoncia, prótesis en general, cirugías, rayos x. Actualmente constituye un paradigma, en el cambio generacional en la Odontología Regional por diversos motivos tales como las constantes capacitaciones y especializaciones a nivel mundial; actualizando, profundizando y adquiriendo nuevos conocimientos científicos que se revierten en un adecuado tratamiento al paciente. Es así, que la Clínica Dental Señor Nazareno marcha de acorde a la extensión del avance tecnológico y científico, porque son los únicos en Implantes Dentales y líderes en la Región de Ica. Es un Staff Odontológico de calidad que los invita a visitar su local, donde los atenderán de manera profesional, rápida, eficaz y muy agradable, tal y como ustedes se lo merecen.

Cuentan con unidades dentales totalmente equipadas y confortables. Utilizan materiales de alta calidad y procedimientos que cumplen con todas las normas de bioseguridad, técnicas modernas con instrumentos

y equipos de alta tecnología para poder dar acabados, que satisfacen las necesidades funcionales y estéticas.¹

1.1.4. Organigrama Actual



FUENTE: Plan Estratégico de la Clínica

1.1.5. Síntesis de las Áreas Funcionales²

- A. Área Contable:** Dentro de la clínica esta área llevará a cabo la parte contable, donde se tendrá de manera actualizada los ingresos y egresos que se realiza dentro de la clínica; además de generar operaciones financieras.

¹ Clínica Dental Señor de Nazareno. Plan Estratégico. 2016.

² Clínica Dental Señor de Nazareno. Plan Estratégico. 2016.

- B. Área Odontológica:** El personal que es el encargado de representar esta área se encuentra capacitado, y es idóneo para la ejecución de su trabajo; con una especialización establecida para el desarrollo de su cargo laboral, teniendo así expertos en ortodoncia, odonto pediatría, prótesis dental e implantología.
- C. Área Asistencial:** Son los que orientan y asisten a los pacientes dándoles comodidad dentro de las instalaciones, viendo involucrados al asistente dental, caja y archivo.
- D. Área de Recepción:** Es el área que tiene más contacto con el paciente o persona interesada en adquirir los servicios que brinda la clínica, es ahí donde se genera el inicio de la historia clínica para desarrollar una futura atención personalizada al cliente.
- E. Marketing:** Área donde se genera la publicidad necesaria para que la clínica siga creciendo y se vuelva una gran potencia competitiva a nivel regional intentando alcanzar su visión ya planteada.

1.1.6. Descripción general del Proceso de negocio de servicio de atención médico- dental

El desarrollo del proceso de negocio de servicio de atención médico-dental inicia en la interacción del futuro paciente con la recepcionista, al pedirle una evaluación de un servicio determinado; en ese momento la recepcionista entrega una pre- ficha, que se encuentra ya impresa en la mesa de atención al cliente y se completan los datos requeridos de forma manual. Los datos consignados en la pre- ficha son: nombres, apellidos, número de teléfono, si padece de alguna enfermedad y si tuviera alguna alergia hacia algún medicamento; y es llevada por la recepcionista al consultorio del estomatólogo dejándola en su escritorio.

La recepcionista acompaña al paciente al consultorio para su atención, que es realizada entre el paciente y el estomatólogo, la evaluación del servicio no tiene costo alguno, ahí se realiza la cotización de lo que interviene en el servicio solicitado; al terminar, el asistente dental le alcanza la pre- ficha del paciente a la recepcionista; dicha pre- ficha se

encuentra actualizada agregándole los datos de: servicio que solicita el paciente, acciones y el costo del mismo.

La recepcionista, espera que se acerque el paciente, el cual analiza si acepta o no la cotización por el estomatólogo; si está de acuerdo se apersona a recepción para que la recepcionista le entregue una anotación, que contiene el precio del servicio que lo extrae de la pre-ficha; el paciente se dirige a caja para cancelar el servicio solicitado dejando la anotación, y el cajero le entrega un comprobante de pago.

En recepción, el paciente le otorga el comprobante a la recepcionista; ella busca su pre- ficha por su apellido, y juntos acuerdan la fecha y hora de la cita dependiendo el horario de la especialización; la ficha es guardada en archivos ubicada según el apellido del paciente.

Llegada la fecha y hora de la cita, el paciente asiste a la clínica, donde espera su turno para que sea atendido; las colas varían dependiendo la asistencia de los médicos y disponibilidad de consultorios. Ya en el consultorio; el estomatólogo se cerciora que sea el paciente correcto y el servicio que se le debe brindar en su historia clínica, que es alcanzada por la recepcionista dependiendo la relación de pacientes que tienen cita ese día, a su vez le hace mención al asistente dental y él prepara los insumos que se necesitarán para la atención del paciente, además de esterilizar los instrumentos dentales para su uso, es decir preparan el área de trabajo para el estomatólogo; durante el proceso va abasteciendo los insumos que se van acabando, además de utilizar las mangueras de succión para mantener seca la boca de los pacientes; porque él trabaja en la sala de consultorio al lado del estomatólogo, siendo su apoyo en el servicio a brindar. Asegurando de cierta forma la comodidad de los pacientes y que se encuentren preparados para los tratamientos.

El estomatólogo al terminar el servicio, anota en su historia clínica como termino el proceso y la fecha de su próximo control; mientras tanto el asistente dental va esterilizando nuevamente los instrumentos dentales para su próximo uso.

Al terminar en el horario de atención de los pacientes citados, el asistente dental le entrega todas las historias clínicas a la recepcionista, actualizadas constatando sí acudieron o no a la cita pactada los pacientes.

Al terminar el turno de la mañana la recepcionista realiza el conteo de cuantos pacientes se han atendido durante la mañana y deja constancia de la cantidad, de igual manera realiza su conteo en el turno de la tarde; además de sumar la cantidad del turno anterior para obtener la asistencia de los pacientes atendidos en el día.

Los pagos realizados por los pacientes también son contabilizados por turnos, y según haya cierta cantidad de paciente debe de cuadrar el monto obtenido en caja. Para un mejor entendimiento ver el ANEXO N° 01 “Diagrama AS- IS”.

1.2. Fines de la Organización:

1.2.1. Visión

Convertirnos en la primera referencia en clínicas dentales a regional, y ser reconocidos por nuestro servicio efectivo y eficiente en nuestras especialidades odontológicas.³

1.2.2. Misión

Ofrecer a nuestros pacientes un servicio médico de calidad y una atención cordial personalizada, comprometiéndonos plenamente con sus necesidades, a fin de transmitirles confianza y seguridad. En el ámbito interno, promover el trato humano y la comunicación entre los miembros de nuestro equipo, así como priorizar sus preocupaciones e inquietudes.⁴

1.2.3. Valores⁵

³ Clínica Dental Señor de Nazareno. En: www.clinicanazareno.com , Perú, 2016.

⁴ Idem 3.

⁵ Clínica Dental Señor de Nazareno. Plan Estratégico. 2016.

- A. Compromiso y tratamiento personalizado con los pacientes.
- B. Un trato con profesionalismo; amable, respetuoso y honesto.
- C. Responsabilidad y puntualidad.

1.2.4. Objetivos estratégicos⁶

- A. Brindar una constante mejora en los servicios bucales, aplicando o haciendo uso de estrategias para poder obtener mayor aceptación en nuestros pacientes.
- B. Desarrollar de una manera efectiva, eficaz y eficiente, que genere calidad y seguridad en el paciente, ofreciendo así un servicio de excelencia en su necesidad bucal.
- C. Incrementar el uso de herramientas especializadas y unidades confortables-equipadas para cubrir las necesidades funcionales y estéticas del tratamiento odontológico.

1.2.5. Unidades estratégicas del negocio⁷

A. Área Gerencia General:

Área de suma importancia ya que dirige a todos los empleados hacia un mismo objetivo, desarrollando los de manera interconectada hacia las áreas funcionales; y de forma independiente, por la información que maneja cada área mostrando su carácter líder frente a distintas situaciones.

B. Área Asistencial:

Área que tendrá acceso a la información del paciente y podrá cubrir sus necesidades, siendo participe en el proceso escogido por el paciente en su futura cita.

C. Área Odontológico:

Área donde se encuentran los médicos capacitados en su especialidad, brindando un buen servicio de manera profesional. A

⁶ Clínica Dental Señor de Nazareno. Plan Estratégico. 2016.

⁷ Idem 6.

cada médico lo acompaña un asistente, donde ambos desarrollarán el servicio solicitado.

1.3. Análisis externo

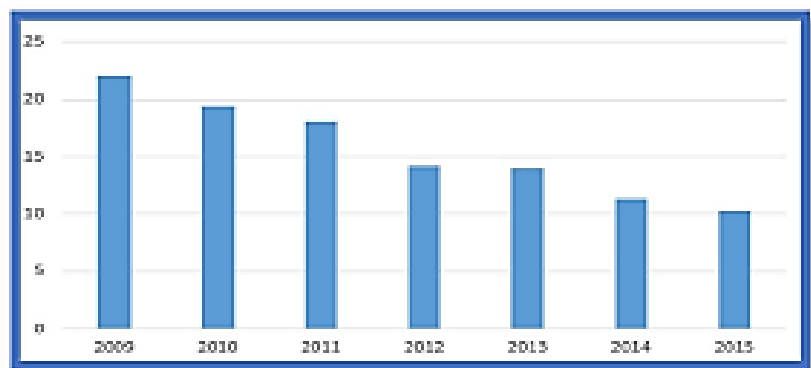
1.3.1. Análisis del entorno general

La región Ica está conformada por 5 provincias y 43 distritos existentes; limita por el norte con Lima, por el sur con Arequipa, por el este con Ayacucho y Huancavelica y por el oeste con el Océano Pacífico.

A. Factores Económicos

La clínica en estudio tiene oportunidad de acogimiento en pacientes al estar ubicada en un lugar céntrico de la región Ica, exactamente cerca a la plaza de armas donde el tránsito de las personas es constante; la clínica se enfoca a un estilo socio-económico de la región para precisar los que se encuentran en la clase media-alta, es por ello que se afianza al estudio que se aplicó en la región por el motivo de la pobreza, teniendo como resultados los expuestos en el siguiente gráfico:

GRAFICO N° 02
ICA: TASA DE POBREZA DE ICA



FUENTE: INEI (2007-2015)

Es donde se aprecia que Ica es la región que a lo largo del tiempo ha ido disminuyendo el porcentaje de pobreza que aqueja a nuestra región; dando así mayor oportunidad a las personas que se puedan atender en nuestra clínica mejorando y previniendo su salud bucal, y

nosotros captando mayor cantidad de pacientes dando por consecuencia la mejora de ingresos.

B. Factores Tecnológicos

Las tecnologías han ido evolucionando y con ello el desarrollo de los negocios para que se puedan adaptar y captar la mayor posibilidad de clientes, en el proyecto sería pacientes que acudan a la clínica dental.

Una clínica dental, al igual que cualquier otro negocio, tiene que saber cómo beneficiarse de las herramientas que ofrece el marketing dental digital con el objetivo de tener presencia en internet y captar potenciales pacientes.⁸

- Página Web de la Clínica Dental

Presentar la clínica dental con fotos y/o vídeos, así como su equipo humano, mostrar los tratamientos o servicios que ofrecemos, facilitar los datos de contacto (teléfono, dirección física, correo electrónico, mapa digital, redes sociales), ofrecer funcionalidades y beneficios (consejos o recomendaciones, consultorio dental, descarga de documentos dentales, suscripción a nuestro boletín, calendario de clínica, ofertas y promociones dentales, enlaces de interés dental, entre otros).

- Blog de la Clínica Dental

Mostrar que estamos actualizados en el sector odontológico, debemos generar contenidos originales, no sólo por mostrar una imagen fresca e innovadora, sino para posicionarnos en internet. Dichos contenidos deben ser originales y prácticos para nuestros visitantes.

- SEO

El objetivo del posicionamiento SEO o natural es hacernos más visibles en internet para que cuando nos busquen por ciertas palabras, nuestro sitio web pueda aparecer en los primeros lugares de las búsquedas. Para tener una buena posición se debe considerar: Publica contenidos de forma constante

⁸ Hernández Díaz, Alfredo. Métodos para atraer pacientes a tu clínica.

haciendo énfasis en las palabras por las que puedan buscar una clínica dental en tu zona, relaciona tu página con otros blogs o sitios web para que puedas conseguir enlaces que apunten hacia el sitio web de tu clínica, participa en todo tipo de redes que sean importantes para tu clínica y comparte tus contenidos en ellas, así como los contenidos de otros.

- **Redes sociales**

El objetivo principal de las redes sociales es dar a conocer nuestra clínica dental y disponer de un canal de comunicación online con personas, ya sean pacientes o no. Como por ejemplo:

- Facebook es muy útil para difundir nuestros contenidos y lanzar ofertas, promociones, descuentos, concursos o sorteos.
- Twitter nos ayuda a difundir noticias nuestras y del sector, anunciar ofertas y construir relaciones.
- Google Plus facilita el posicionamiento web de nuestra clínica y otorga la autoría de nuestros contenidos en el buscador Google.
- Las redes audiovisuales (Instagram, Pinterest, Youtube o Flickr) facilitan la difusión de nuestras imágenes y vídeos, y su posicionamiento geográfico en internet.

C. Factores Políticos

En Perú las clínicas se rigen mediante leyes y normativas, en esta oportunidad esta ley permitirá a los médicos tener un seguimiento o control del avance de la salud del paciente, de tal forma que se pueda aplicar en todos los establecimientos públicos, privados o mixtos; con el fin de tener una historia clínica actualizada.

Además esta ley viene enlazada con la Ley N° 29733, el cual permite la protección de datos personales de cada persona, que se encuentra resguardada dentro de un banco de datos, que maneja el establecimiento de salud. Según el Presidente de la República afirmo en el diario El Peruano (2017) lo siguiente: "En virtud de ello, corresponde efectuar la adecuación de la normativa reglamentaria referida al RENHICE (...), a fin de mejorar la calidad de la atención

en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo.”⁹

En el 2009, la dirección regional de salud de Ica fijo el conteo de los establecimiento de salud por el tipo que le correspondía a cada uno dando origen a un promedio dependiendo al sector de Essalud o de la Diresa, teniendo como resultados los datos a continuación:

GRAFICO N° 03
ICA: ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR TIPO DE ESTABLECIMIENTO

PROVINCIA	DIRESA				ESSALUD			
	TOTAL	HOSPITAL	CENTRO DE SALUD	PUESTO DE SALUD	TOTAL	HOSPITAL	POLICLINICO	POSTA MEDICA
TOTAL	138	6	34	98	15	4	1	10
PROV. ICA	56	2	15	39	6	1	1	4
ICA	8	2	2	4	2	1	1	-
LA TINGUINA	3	-	1	2	1	-	-	1
LOS AQUIJES	5	-	1	4	-	-	-	-
OCUCAJE	4	-	1	3	-	-	-	-
PACHACUTEC	2	-	1	1	-	-	-	-
PARCONA	3	-	2	1	-	-	-	-
PUEBLO NUEVO	4	-	1	3	-	-	-	-
SALAS	4	-	1	3	-	-	-	-
SAN JOSE LOS MOLINOS	3	-	1	2	1	-	-	1
SAN JUAN BAUTISTA	3	-	1	2	-	-	-	-
SANTIAGO	4	-	1	3	1	-	-	1
SUBTANJALLA	5	-	1	4	1	-	-	1
TATE	4	-	1	3	-	-	-	-
YAUCA DEL ROSARIO	4	-	-	4	-	-	-	-

FUENTE: DIRECCION REGIONAL DE SALUD - ICA, Oficina de Estadística e Informática. (2009)

En el gráfico nos damos cuenta que en Ica centro existe pocos establecimientos generados por el Estado; dándole así oportunidad a las clínicas que se establezcan dentro del territorio iqueño para que ayuden a cubrir las necesidades del pueblo, exactamente el de SALUD; la Clínica Dental Señor de Nazareno ofrece servicios en el cuidado de la higiene bucal, con los cuales ayuda de cierta forma a disminuir la carga medica en la atención en los centros de Essalud y la Diresa, en ese rubro; por ende beneficia a la clínica dando le oportunidad para que pueda incrementar su ingresos.¹⁰

⁹ El Peruano. Aprueban el Reglamento de la Ley N° 30024. En: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-elreglamento-de-la-ley-n-30024-ley-que-crea-el-r-decreto-supremo-n-009-2017-sa-1500555-3/>, Perú, 2017.

¹⁰ INEI. Compendio Estadístico Departamental. Ica. 2009. Pág.282

D. Factores Sociales

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó que en el año 2014, la insatisfacción de una necesidad básica ha ido disminuyendo en la región Ica, produciendo un mejor desarrollo en las oportunidades de trabajo, y es ahí donde la empresa apoya generando dichas oportunidades para que pueda compensar de una manera u otra el desarrollo de la región y sobretodo de la misma empresa para su beneficio propio; teniendo como objetivo que las familias puedan solventar los gastos que existen dentro de su hogar además de cubrir las necesidades primordiales; dándole oportunidad a la empresa para que opten por ella, en la atención de su salud bucal.

GRAFICO N° 04
POBLACION CON AL MENOS UNA NECESIDAD BÁSICA
INSATISFECHA, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2007 – 2014

Departamento	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014			
								Estimación	Intervalo de confianza al 95%		CV (%)
									Inferior	Superior	
Total	30.3	28.9	26.8	23.9	23.3	21.6	20.3	19.7	18.9	20.5	2.1
Amazonas	48.3	47.5	47.3	47.6	40.7	37.5	39.0	42.1	36.1	48.3	7.4
Áncash	33.3	27.6	24.6	21.6	19.2	19.9	15.4	18.7	15.2	22.8	10.4
Apurímac	37.1	28.7	31.5	24.8	25.1	24.6	20.8	18.2	14.7	22.2	10.5
Arequipa	22.9	19.3	20.0	18.1	18.4	14.5	14.1	13.0	10.5	15.9	10.6
Ayacucho	45.4	39.7	33.0	29.0	31.1	31.7	27.4	28.1	23.4	33.3	9.0
Cajamarca	45.1	37.4	37.5	31.2	30.7	29.4	25.7	23.6	19.8	27.8	8.6
Cusco	40.9	38.0	29.9	28.5	24.4	22.8	21.4	17.7	14.5	21.4	9.9
Huancavelica	60.1	50.5	44.6	42.3	34.7	33.2	30.2	31.1	26.4	36.3	8.1
Huánuco	46.1	35.5	31.2	27.8	28.9	27.8	26.1	28.4	24.2	33.0	8.0
Ica	22.5	31.3	22.1	19.4	18.1	14.2	14.0	11.4	9.3	14.0	10.5
Junín	37.9	36.8	34.2	28.4	29.1	26.3	26.1	23.6	19.7	28.0	9.0
La Libertad	23.6	23.7	20.3	19.1	14.3	16.8	12.7	12.4	9.9	15.5	11.6
Lambayeque	22.5	19.9	18.8	19.0	22.1	19.3	14.4	13.7	10.9	17.2	11.7
Lima y Callao	13.8	14.6	14.4	11.2	12.6	10.5	10.3	10.3	9.1	11.7	6.6
Loreto	68.0	67.1	67.7	64.5	63.3	60.3	57.4	58.3	53.4	63.0	4.3
Madre de Dios	37.2	38.5	34.5	32.0	32.3	29.4	28.2	30.2	25.1	35.9	9.2
Moquegua	24.4	19.1	16.1	16.7	13.6	14.0	11.2	9.6	7.2	12.8	14.6
Pasco	61.1	60.0	53.6	50.1	47.7	48.4	48.9	47.4	41.6	53.3	6.3
Piura	36.5	37.2	34.6	31.3	30.5	28.8	29.0	26.4	22.3	30.9	8.3
Puno	38.4	36.9	32.8	30.4	28.4	27.7	28.4	26.1	21.4	31.4	9.9
San Martín	49.6	49.3	45.7	43.9	43.0	40.0	41.3	40.2	35.0	45.7	6.8
Tacna	17.8	15.3	14.5	14.5	12.0	12.6	8.0	10.5	8.0	13.7	13.8
Tumbes	43.5	41.3	33.2	32.6	31.6	29.6	29.7	30.3	26.3	34.6	7.0
Ucayali	66.6	68.5	66.9	69.0	54.8	50.0	52.0	50.7	45.9	55.4	4.8

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
(INEI), 2014

En el gráfico N° 05 se muestra este análisis para algunos distritos de Ica. Los cinco distritos con menores tasas de NBI son Santa Cruz, Nazca, Palpa, Ica y Marcona.

GRAFICO N° 05

ICA: DISTRITOS CON MAYORES Y MENORES TASA DE NBI

Provincia	Distrito	Población en hogares 1/ con al menos con 2 o más	
		una NBI	NBI
Cinco distritos con mayores tasas de NBI			
Chincha	Chavín	99,5	49,0
Chincha	San Juan de Yanac	92,8	53,3
Palpa	Tibillo	82,9	29,0
Chincha	San Pedro de Huacarpana	79,3	31,9
Pisco	Humay	76,8	44,8
Cinco distritos con menores tasas de NBI			
Palpa	Santa Cruz	30,5	7,4
Nazca	Nazca	28,0	7,4
Palpa	Palpa	25,3	6,9
Ica	Ica	25,2	8,1
Nazca	Marcona	20,8	8,2

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMATICA (INEI), 2015-2016

La delincuencia es un mal social que afecta a cada persona y con mayor crueldad a las empresas, ya que ellas son los puntos específicos donde se genera a mayor cantidad o captación del dinero; este bien fungible que atrae a la delincuencia.

A continuación se verán los porcentajes estadísticos procesados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Estos resultados son tomados en cuenta para velar por el bienestar de nuestros pacientes dentro de la organización con el fin de captar su preferencia y atención.

GRAFICO N° 06
PORCENTAJE DE INDICE DELICTIVO SEGÚN
DEPARTAMENTALIZACION, 2015-2016

Región natural y departamento	Oct 2014 - Mar 2015	Oct 2015 - Mar 2016	Variación porcentual (Oct 2015 - Mar 2016 / Oct 2014 - Mar 2015)
Nacional urbano	30,1	32,5	2,4
Costa	30,7	33,3	2,6
Sierra	31,2	33,4	2,2
Selva	23,3	23,7	0,4
Amazonas	20,0	14,9	-5,1
Áncash	33,0	36,1	3,1
Apurímac	24,9	26,4	1,5
Arequipa	33,5	29,0	-4,5
Ayacucho	24,0	23,9	-0,1
Cajamarca	23,8	23,0	-0,8
Prov. Const. del Callao	29,5	34,8	5,3
Cusco	30,6	42,1	11,5
Huancavelica	27,8	35,5	7,7
Huánuco	25,4	22,7	-2,7
Ica	20,8	25,8	5,0
Junín	37,2	41,2	4,0
La Libertad	29,5	33,3	3,8
Lambayeque	20,9	18,9	-2,0
Lima	33,3	35,6	2,3
Loreto	23,5	24,2	0,7
Madre de Dios	26,7	33,5	6,8
Moquegua	29,5	19,3	-10,2
Pasco	23,4	26,5	3,1
Piura	25,8	35,4	9,6
Puno	33,0	36,9	3,9
San Martín	19,7	19,1	-0,6
Tacna	38,5	36,6	-1,9
Tumbes	23,9	17,7	-6,2
Ucayali	22,7	24,3	1,6

**FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
(INEI), 2015-2016**

En el gráfico se aprecia que la delincuencia ha aumentado en nuestra región, del año 2015 al 2016; donde la clínica debe prever distintos ataques que se puedan generar hacia un futuro, protegiendo sus intereses, bienes y la información de los clientes; ya que esta vulneración o conducta antijurídica puede ser de manera: física, por el robo de equipo; o informática por vulnerar la seguridad de los datos.

E. Factores Demográficos

La Clínica Dental Señor Nazareno está ubicada en la Av. Municipalidad N° 212 (Al frente de la RENIEC). La demografía estudia la cantidad de personas que se estima, que tiene la región, en el siguiente grafico observaremos la variación de la cifra de personas en los últimos años.

GRAFICO N° 07
DEPARTAMENTO ICA: POBLACIÓN NOMINAL CENSADA,
1940 – 2007

PROVINCIA / DISTRITO	CENSOS NACIONALES							PROYEC. 2008
	1940	1961	1972	1981	1993	2005	2007	
ICA	140 898	255 930	357 247	433 897	565 686	665 592	711 932	730 767
PROV. ICA	74 104	102 100	142 853	177 897	244 741	297 771	321 332	330 428
ICA	26 456	57 158	64 802	82 028	106 381	117 839	125 189	128 733
LA TINGUIÑA	-	-	8 509	11 571	22 180	30 156	30 902	31 777
LOS AQUIJES	3 630	5 162	7 339	8 127	11 176	15 026	16 298	16 759
OCUCAJE	-	-	-	-	3 305	3 496	3 639	3 742
PACHACUTEC	-	-	3 246	3 323	4 534	5 659	6 000	6 170
PARCONA	-	-	17 994	26 970	40 283	46 889	50 349	51 774
PUEBLO NUEVO	3 915	6 703	3 791	3 832	4 447	4 582	4 588	4 718
SALAS	4 288	5 947	7 319	8 836	10 190	13 921	17 973	18 482
SAN JOSE DE LOS MOLINOS	4 998	6 231	4 165	4 455	5 453	5 734	6 070	6 242
SAN JUAN BAUTISTA	3 110	4 037	5 094	5 358	8 553	11 382	12 430	12 782
SANTIAGO	5 638	11 973	13 239	15 086	15 028	21 427	23 657	24 327
SUBTANJALLA	-	2 075	3 621	4 390	8 747	16 931	19 019	19 557
TATE	-	-	1 511	2 188	3 133	3 699	4 101	4 217
YAUCA DEL ROSARIO	2 120	2 814	2 223	1 733	1 331	1 030	1 117	1 149
EL INGENIO	3 560	-	-	-	-	-	-	-
NAZCA	8 523	-	-	-	-	-	-	-
PALPA	7 866	-	-	-	-	-	-	-

**FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
(INEI), 2007**

Aquí también observamos la cantidad de personas que existen en los distintos distritos de la región. En el gráfico N° 07 se observa de manera más detallada la cantidad de personas con las que cuenta cada distrito de la región Ica, teniendo como resultado que la mayor cantidad de personas se encuentra alojada en el mismo Ica.

GRAFICO N° 08
DEPARTAMENTO ICA: POBLACION, SUPERFICIE, DENSIDAD
POBLACIONAL Y ALTITUD 2015

DEPARTAMENTO PROVINCIA DISTRITO	POBLACION			INDICE DE URBANIDAD
	TOTAL	URBANA	RURAL	
ICA	711 932	635 987	75 945	837,43
PROV. ICA	321 332	293 950	27 382	1073,52
ICA	125 189	124 789	400	31197,25
LA TINGUIÑA	30 902	27 723	3 179	872,07
LOS AQUIJES	16 298	14 060	2 238	628,24
OCUCAJE	3 639	1 423	2 216	64,21
PACHACUTEC	6 000	5 594	406	1377,83
PARCONA	50 349	49 090	1 259	3899,13
PUEBLO NUEVO	4 588	1 991	2 597	76,67
SALAS	17 973	15 612	2 361	661,25
SAN JOSE DE LOS MOLINOS	6 070	4 254	1 816	234,25
SAN JUAN BAUTISTA	12 430	10 674	1 756	607,86
SANTIAGO	23 657	16 636	7 021	236,95
SUBTANJALLA	19 019	18 254	765	2386,14
TATE	4 101	3 730	371	1005,39
YAUCA DEL ROSARIO	1 117	120	997	12,04

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA,
2015

Y en el gráfico N° 08 observamos los resultados de la población que se encuentra habitando en cada distrito, y al observar que Ica es el más poblado la clínica opto por situarse dentro de ese territorio, siendo un punto estratégico ubicarse cerca a la plaza de armas.

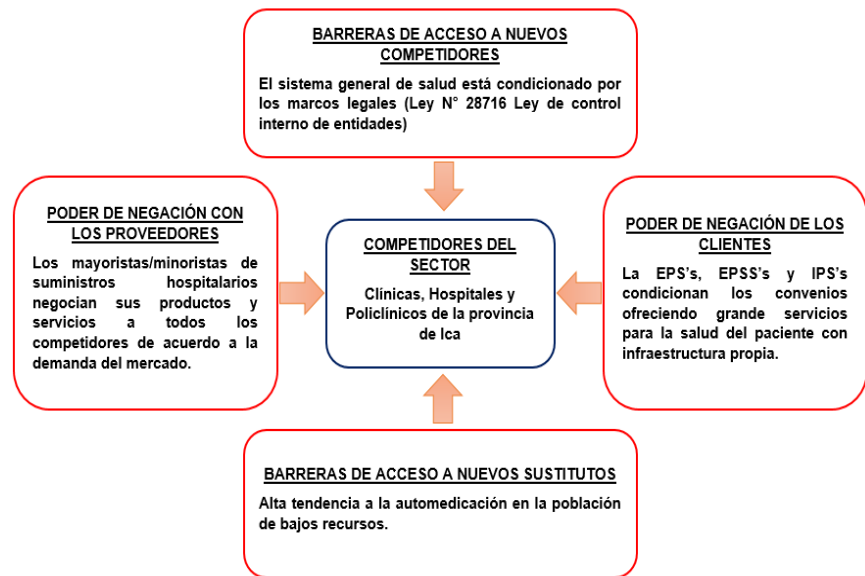
1.3.2. Análisis del entorno competitivo

La Clínica Dental Señor Nazareno tiene un entorno competitivo muy amplio, dentro de los cuales las que más resaltan son:

- Clínica Dental Odontovida
- Swiss Dent
- Clínica Dental Señor Nazareno
- Clínica Dental Happy Dent

La Clínica Dental Odontovida se encuentra en el primer lugar porque cuenta con tecnologías de punta tanto en el personal de salud como tecnologías que ayudan al proceso rápido de registro y atención de paciente. A continuación se analizara el entorno competitivo a través del análisis de las cinco fuerzas de Porter el cual nos podrá mostrar el grado de rentabilidad que tendrá la Clínica Dental Señor de Nazareno.

GRÁFICO N°09 ANÁLISIS DE LAS FUERZAS DE PORTER



FUENTE: INEI, 2014

o Rivalidades entre competidores actuales

El análisis que ha sido realizado, tiene como resultados que en la actualidad en la región de Ica, distrito Ica hay 4 Clínicas que se encuentran posicionadas en la preferencia de los clientes donde se encuentra incluida la Clínica Dental Señor Nazareno. Las clínicas que están dentro de ese rango son:

Clínica Dental Odontovida, Swiss Dent y Clínica Dental Happy Dent.

La aparición de nuevas clínicas dentales se debe a la alta demanda que se vive en la región, ya que las enfermedades bucales o anomalías en la cavidad bucal necesitan de una atención profesional especializada, que sepa cubrir el cuidado de la salud bucal; y son los pacientes quienes exigen ello para aliviar su malestar.

o Poder de negociación de los Pacientes

El Poder de negociación es que el tiempo de atención sea el óptimo para el paciente; y al tener el enfoque del paciente, si es

atendido en el tiempo exacto no habría migración a la competencia, además que depende de ellos la elección para su atención, por la variable de los precios; los cuales son variables por la diferenciación que existe entre cada clínica.

Por otro lado los pacientes fuerzan a bajar los precios; exigiendo calidad, y más servicios; lo cual perjudicaría en la rentabilidad de la empresa.

o **Poder de negocio con los proveedores**

El consultorio dental debe tratar a los proveedores como asociados, trabajando en conjunto para lograr un óptimo rendimiento. Haciendo sentir a los proveedores que son parte del trabajo en equipo, y que no solo son terceros que intervienen para nuestro beneficio; negociando los materiales como: equipos, medicamentos, etc.

o **Amenaza de existencia de productos sustitutos:**

Los servicios sustitos de nuestra Clínica, serían los Hospitales, Policlínicos, Técnicos dentales que realizan las funciones del odontólogo de forma ilegal y practicantes de las universidades que brinden un servicio de calidad; es decir que dichos servicios sustitutos son lo que realizan la misma función que el servicio plasmado en el proyecto.

o **Amenaza de competidores potenciales:**

- Diferenciación del servicio odontológico.
- Ubicación del local adecuado para la atención.
- Conocimiento del personal del consultorio y sus variantes.
- El costo e inversiones iniciales.
- El equipo médico adecuado para llevar a cabo las actividades de atención.

1.3.3. Análisis de la posición competitiva – Factores claves de éxito

La Clínica Dental Señor Nazareno, se encuentra ubicada en el 3° puesto; teniendo como rango de evaluación la región Ica exactamente distrito Ica, las distintas clínicas odontológicas ubicadas en el rango son: Dental Odontovida y Swiss Dent se encuentran en el 1° y 2° puesto respectivamente, por lo tanto este proyecto apoyara a superar a los competidores y continuar con las mejoras para alcanzar los objetivos de la clínica dental.

TABLA N° 1 Posicion Competitiva

POSICION COMPETITIVA	
CLÍNICAS DENTALES	POSICIÓN
Dental Odontovida	1°
Swiss Dent	2°
Clínica Dental Señor Nazareno	3°

Los criterios que fueron tomados en cuenta para el posicionamiento fueron:

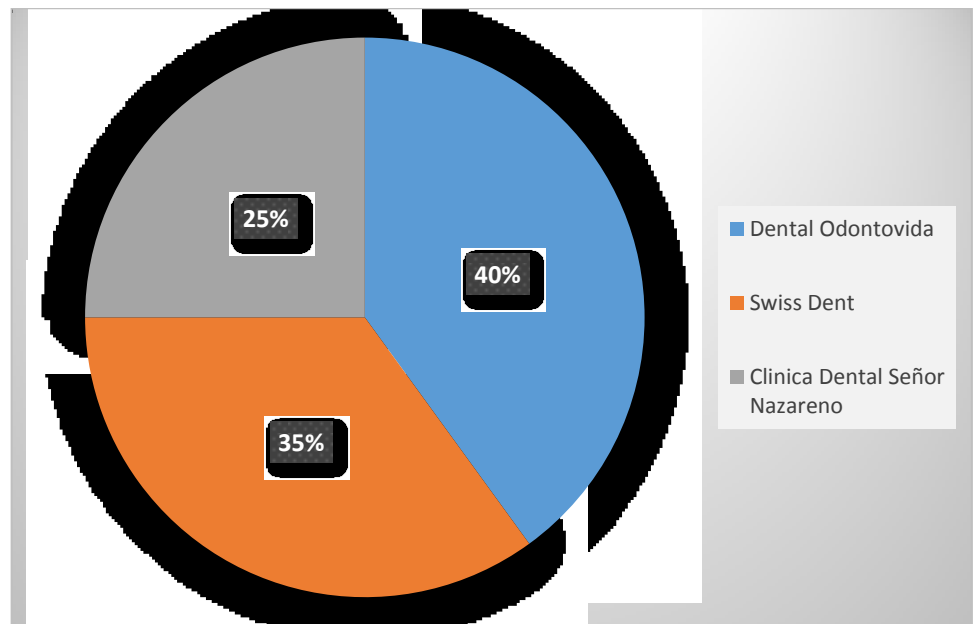
TABLA N° 2 Criterios

CRITERIOS CLÍNICAS	Limpieza e higiene	Atención al cliente	Rapidez en la aten.	Precio y promoción
Dental Odontovida	10	10	10	10
Swiss Dent	10	10	10	5
Clínica Dental Señor Nazareno	10	5	5	5

TABLA N° 3 Clinicas dentales

CLÍNICAS DENTALES	TOTAL
Dental Odontovida	40
Swiss Dent	35
Clínica Dental Señor Nazareno	25

GRAFICO N° 10
PRESTACION DE SERVICIOS ANUALES



1.4. Análisis Interno

1.4.1. Recursos y capacidades

A. Recursos tangibles

La Clínica Dental Señor de Nazareno cuenta con recursos tangibles como:

- Local Propio de dos pisos.
- Inmobiliario dental.
- Televisor.
- Computadora.
- Rayos X de última generación.
- Cámaras de seguridad.
- Seguridad electrónica.
- Insumos dentales.
- Internet.

B. Recursos intangibles

- Clínica Dental constituida y confiable.
- Clínica Dental de larga trayectoria.
- El personal especializado en áreas médicas.
- Personal capacitado.

C. Capacidades organizativas

- Autoridad y Liderazgo.
- Reclutamiento, Selección y Capacitación del Personal.
- Conocimiento primordial de los Objetivos Generales y Específicos.
- Conocimiento sobre la Misión y Visión de la Clínica.
- Seguimiento riguroso de las políticas de la Clínica.
- Buena atención a los pacientes.
- Seguridad en la prestación del servicio.

D. Análisis de recursos y capacidades

El análisis de recursos y capacidades, es el que identifica las ventajas que tiene la organización, en este caso la Clínica Dental Señor de Nazareno, y que los diferencian del resto de clínicas teniendo una ventaja competitiva¹¹. Lo que diferencia a la clínica en estudio es lo siguiente:

- La ubicación geográfica de la clínica.
- Buena infraestructura.
- Amplia línea de equipos tecnológicos.
- Precio estable para toda persona de cualquier nivel.
- Diagnóstico clínico y diferencial.

1.4.2. Análisis de la cadena de valor

Tendremos el análisis y la explicación de las actividades primarias y de apoyo, de la cadena de valor.

GRAFICO Nº 11 Analisis de la Cadena de Valor



¹¹ Ventaja competitiva: característica o atributo poseído por un producto o marca que le confieren una cierta superioridad sobre los competidores inmediatos.

A. Actividades primarias

- Recepción

Dentro del proceso de Atención al cliente se podrá apreciar el desarrollo que se les dará, a la atención a los clientes, desde que ingresa para pedir información hasta estar satisfecho o haber cubierto las necesidades por las que ingreso a nuestra clínica.

Este proceso es por el cual el cliente, deposita su confianza a la clínica por el adecuado trato que se le realiza y la calidad de servicio que se brinda; desde la hospitalidad, un ambiente adecuado, un servicio calificado.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Solicitud de información o atención	Escribir los datos del paciente	Pre- ficha
Pre- ficha actualizada	Apertura de historia clínica	Anotación del precio
Comprobante de pago	Asignar fecha y hora	Cita
Historias clínicas actualizada	Generar informe de asistencia de pacientes	Informe de asistencia de pacientes

- Servicios Odontológicos

Los servicios que ofrece la clínica complementan los servicios específicos, es decir los que solicitan los clientes; para el mejor servicio en el desarrollo de su atención; además de cubrir con las necesidades que se presenten durante el proceso de la atención; y antes de iniciar con el servicio se debe tener la lista de los insumos dentales correspondientes al tratamiento o servicio que desea el paciente.

Ello será indispensable para la adecuada prestación de servicio, y se tenga una óptima calidad al brindarlo; teniendo como resultado la aceptación y satisfacción del cliente, generando una promoción de boca a boca por la personalizada atención.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Pre- ficha	Escribir los requerimientos del paciente	Pre- ficha actualizada
Cita	Atención del paciente	Historias clínicas actualizada

- **Asistencia Dental**

Son los que orientan y asisten a los pacientes dándoles comodidad dentro de las instalaciones, viendo se involucrados además dentro del servicio brindado, para que los pacientes se sientan atendidos de la mejor manera, y que la calidad del servicio sea óptima.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Historias clínicas	Recepción y búsqueda de ellas	Historias clínicas actualizada
Insumos	Cotejo de insumos	Informe de Insumos

B. Actividades de apoyo

- **Caja**

Este servicio financiero llevara a cabo la parte contable, donde se tendrá de manera actualizada los ingresos y egresos que se realiza dentro de la clínica; además de generar operaciones financieras, para ver de manera estadística como va realizándose la clínica.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Anotación del precio	Generar comprobante de pago	Comprobante de pago
Solicitud de informe de caja	Genera Informe de caja	Informe de caja

- **Maketing**

Este servicio brinda y genera la publicidad necesaria para que la clínica siga creciendo y se vuelva una gran potencia competitiva a nivel regional intentando alcanzar su visión ya planteada, además de darle comodidad al paciente para que desde su hogar pueda tener conocimiento sobre nuestra clínica.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Aviso de promoción	Generar Promoción	Promoción

- **Servicio tecnológico**

El sistema virtual fortalecerá el desarrollo de las actividades de la clínica dándole un plus a las capacidades tecnológicas que hay dentro de la clínica, y ello se obtendrá con la implantación de la herramienta tecnológica, generando un mejor control de los clientes para su óptimo desarrollo.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Actualización de la página web	Cambios en la página web	Página web actualizada

- **Recursos humanos**

Los recursos humanos generan unas óptimas relaciones laborales, es decir se desarrollan las labores en un ambiente armónico dejando de lado los conflictos, discrepancias y enemistades en el entorno laboral.

Además de contar con las capacitaciones que se les brindan al personal que trabaja en la clínica, siendo calificados y especializados en la rama que ejerzan; dando origen a la eficiencia en el desarrollo del trabajo de manera individual y colectiva.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Solicitud de capacitación	Generan capacitación	Capacitaciones
Solicitud de perfil profesional	Análisis de requerimientos por área	Perfil Profesional

1.5. Análisis Estratégico

Este análisis se realizó obteniendo y estudiando los datos referentes al estado de los factores internos y externos que afectan a la clínica Dental Señor Nazareno.

1.5.1. Análisis FODA

Las Fortalezas y debilidades son los aspectos internos de la empresa que afectan las posibilidades de éxito de la estrategia. Las oportunidades y Amenazas, surgen de lo que ocurre o puede ocurrir fuera de la empresa.

A. Fortalezas

1. Profesionales competentes, calificados y especializados.
2. Capacitación continua, al personal.
3. Ética profesional.
4. Atención cordial y amable a los clientes e interesados.
5. Infraestructura optima, brindándole seguridad a los clientes.

B. Oportunidades

1. Tendencia creciente hacia la salud bucal.
2. Avances tecnológicos.
3. Ubicación accesible para los pacientes.
4. Personal no especializado en la competencia.
5. Aumento de pacientes.

C. Debilidades

1. Falta de estrategias de mercadeo.
2. Ubicado en el segundo piso.
3. Seguimiento ineficiente a los pacientes.
4. Falta de manuales de funciones.
5. Inadecuada comunicación.

D. Amenazas

1. Nuevos competidores.
2. Inseguridad ciudadana.
3. Falta de abastecimiento de insumos.
4. Contaminación auditiva.

1.5.2. Matriz FODA

**TABLA N° 04
MATRIZ FODA**

		Factores Internos	
		Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Factores Externos	Oportunidades (O)	<p>F1: Profesionales competentes, calificados y especializados.</p> <p>F2: Capacitación continua, al personal. Ética profesional.</p> <p>F3: Atención cordial y amable a los clientes e interesados.</p> <p>F4: Infraestructura optima, brindándoles seguridad a los clientes.</p>	<p>D1: Falta de estrategias de mercadeo.</p> <p>D2: Ubicado en el segundo piso.</p> <p>D3: Seguimiento ineficiente a los pacientes.</p> <p>D4: Falta de manuales de funciones.</p> <p>D5: Inadecuada comunicación.</p>
	Amenazas (A)	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de los aparatos dentales de última generación, brindándole información sobre ellas al paciente. O1,O2,O5-F3,F4 - Iniciar un marketing mediante las redes sociales, ofreciendo promociones. O3, O4-F1, F2, F3. - Brindar un trato hospitalario en la atención al cliente para que se fortalezca la elección hacia nuestra clínica por los servicios de salud bucal. A1, A3 – F1, F3, F4. - Control de los insumos, reduciendo la insatisfacción y cumpliendo con las exigencias de los pacientes. A1, A2, A3 – F2, F3, F4 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de los médicos, en cuanto a su servicio y en la atención a los clientes. O1, O5-D1, D3, D4. - Generar convenios con las distintas empresas, para adquirir aparatos tecnológicos y así mejorar el bienestar de los pacientes y trabajadores. O2, O3, O4 – D1, D2, D5. - Realizar actividades, eventos para difundir el nombre de la empresa y a su vez permita fortalecer la relación con los clientes. A1, A3 –D1, D2, D5. - Realizar un plan de seguridad dentro y fuera de la clínica. A1, A2 –D3, D4.

1.6. Descripción de la Problemática del proceso de servicio de atención médico- dental

En la clínica Dental Señor de Nazareno, el paciente al dirigirse a recepción por una nueva cita; es atendido por la recepcionista, quien pide su apellido para buscar su historial, el paciente mientras tanto debe esperar la búsqueda de su historia clínica; en algunos casos, la recepcionista no encuentra la historia clínica del paciente, informándole que la misma se ha extraviado y si desea sacar un nuevo registro para iniciar una nueva historia clínica y para ello, el paciente debe volver a dar sus datos.

Cuando la recepcionista entrega las historias clínicas al asistente dental, de los pacientes citados, se da cuenta que existen dos registros de un mismo paciente y lo que hizo fue observar las fechas de las atenciones, entonces la más próxima a la fecha actual es la que anexa dentro del paquete que entregó al asistente dental.

Al asistir el paciente a la clínica a la hora exacta que se le otorgó al generarse la cita, observa que hay muchas personas en espera; porque no estaban todos los médicos además que había consultas y ellas eran priorizadas, dejando la atención de los citados después de las consultas; al reclamar el paciente por que no fue avisado si dejó su número telefónico en la ficha, la recepcionista le da la opción de programar una nueva cita para una próxima fecha.

Cuando se brinda la atención en el servicio, se preparan los materiales necesarios para cubrir con las necesidades a atender; pero durante la ejecución se terminan las resinas, fotocurables, duales se deben ir a preparar, y el encargado de ello es el asistente dental que debe ir a traer los insumos con los que se debe preparar; mientras tanto el paciente sigue echado con la boca abierta esperando que sigan con su labor. En otras oportunidades cuando ya no hay el insumo necesario se cubre la muela con ZOE (óxido de zinc y eugenol), para mantener tapada la muela por unos días o semanas dependiendo el cuidado del paciente; y ya cuando sea su próximo control sea cambiado por el material que corresponde.

Al terminar el horario de atención en el turno de la mañana, la recepcionista, se dirige a dejar el conteo de los pacientes atendidos durante el turno, a pesar de que existe cierta cantidad de pacientes esperando ya sea por una cita pactada, o por una consulta, ella deja las instalaciones para hacer uso de su horario de refrigerio; es decir los pacientes se quedan esperando en la sala de espera hasta que el estomatólogo pueda recibirlos de acuerdo al tiempo de llegada o prioridad.

1.6.1. Problemática:

A. Proceso del servicio de atención médico- dental:

- 1. Pérdida de historia clínica**
- 2. Insatisfacción del paciente**
- 3. Duplicidad de registros**
- 4. Deficiente seguimiento en las citas**

5. Control deficiente de los insumos

1.6.2. Objetivos

A. Objetivo General

Optimizar la gestión de la información mediante la herramienta tecnológica Dentalink para mejorar el servicio de atención médico-dental en la Clínica Dental Señor de Nazareno de Ica.

B. Objetivos Específicos

1. Identificar y analizar las actividades de la clínica que forman el proceso de atención.
2. Gestionar de manera organizada la información del paciente para brindarle un mejor servicio.
3. Planificar los recordatorios en las citas médicas, por correo electrónico.
4. Implantar la herramienta tecnológica.
5. Sintetizar los tiempos de atención a los pacientes.
6. Evaluar el nivel de satisfacción del paciente.
7. Monitorear la atención de los pacientes en la clínica dental brindada por el personal de la clínica.

1.7. Resultados Esperados

TABLA N° 05
CUADRO DE LOS RESULTADOS ESPERADOS

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADOR	FORMULA	INSTRUMENTO	
Optimizar la gestión de la información mediante la herramienta tecnológica Dentalink para mejorar el servicio de atención médico-dental en la Clínica Dental Señor de Nazareno de Ica.	Distribuir de manera organizada la información del paciente para brindarle un mejor servicio.	Incremento en la calidad del servicio	% de calidad de servicio	(Puntaje obtenido / Puntaje total)	Encuesta	
	INGENIERIA					
	Planificar los recordatorios en las citas médicas, por correo electrónico.	Incrementar la asistencia de los pacientes en su cita médica.	% de atención a los pacientes	(Nº de pacientes asistentes/ Nº de pacientes citados) *100	Ficha de recolección	
	Implantar el sistema y sintetizar los tiempo de atención a los pacientes.	Reducir el tiempo de espera en los pacientes y tener una gestión integral, mostrando los reportes correspondientes.	Tiempo de búsqueda de historia clínica	(Tiempo final - tiempo inicial)	Ficha de recolección	
			Tiempo de registro de una historia clínica	(Tiempo final - tiempo inicial)	Ficha de recolección	
	SOPORTE					
	Monitorear la atención de los pacientes en la clínica dental brindada por el personal de la clínica.	Aumentar el rendimiento del personal en la atención del paciente.	% de reclamos	(Nº de reclamos/ Nº de pacientes atendidos) *100	Ficha de recolección	
	Evaluar el nivel de satisfacción del paciente.	Mejorar la satisfacción del paciente, en cuanto al servicio ofrecido.	Satisfacción del paciente	(Puntaje obtenido / Puntaje total) *100	Encuesta	

**CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO
Y DEL PROYECTO**

2.1. Marco Teórico del Negocio

La Clínica Dental Señor Nazareno es una clínica de salud bucal ubicada dentro del sector privado; donde prioriza la tranquilidad del paciente, su bienestar y el trato que se le debe brindar al ser escogidos. La clínica brinda servicios odontológicos, los cuales se dirigen a atender las molestias de la cavidad bucal en las personas.

- SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

Estos servicios son los que brindan las clínicas dentales para el cuidado de la higiene bucal. Los que están capacitados para la ejecución de dichos servicios son los que cuentan con una especialidad médica dedicadas al estudio de los dientes, encías y tratamientos de sus dolencias; la disciplina que se encarga de lo nombrado lleva el nombre de aparato estomatognático que es "... el conjunto de órganos y tejidos que se encuentran en la cavidad oral y en parte del cráneo, la cara y el cuello."¹²

- ODONTOLOGÍA

Es una rama de la medicina, la cual se encarga del cuidado de los dientes; su diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades bucales o que forman parte del aparato estomatognático. El problema hoy en día no solo se trata de la salud que se pone en riesgo por alguna medida contraria, si no también se enfoca en atributos estéticos del paciente, para que al largo del tiempo vaya mejorando su aspecto o conservándolo; es por ello que la estética facial engloba un paradigma estético "... el significado que debemos poner en la balanza son las necesidades funcionales y las metas del paciente con consideraciones estéticas, como la sonrisa"¹³.

- GESTIÓN

Según Luis Benavides, nos da el alcance de que la gestión son las guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar con el apoyo de las actividades con el fin de lograr objetivos en el proceso y toda la organización.¹⁴

¹² Pérez Porto, J. Definición de odontología. (2009). Disponible en: <https://definicion.de/odontologia/>

¹³ Sarver D. y otro. Prog. Orthod. (2006), pág.66-77

¹⁴ Luis Benavides Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración, (2011). pág. 13.

- ATENCIÓN AL CLIENTE

En nuestro proyecto es de suma importancia conceptualizar este punto ya que es la raíz de nuestra problemática, es por ello que estamos de acuerdo que “La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.”¹⁵

Es por ello que uno de los beneficios de un buen programa de atención al cliente es el aumento en la lealtad del personal, además de considerar el descenso en la rotación de empleados. Porque a la gente le gusta trabajar en empresas prósperas y satisfechas que se centran en el cliente; es lo que nos menciona Brown.¹⁶

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso para cualquier organización; en nuestro caso sería la Clínica Señor de Nazareno.

- GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

“La gestión del servicio es un conjunto de capacidades organizativas especializadas que proporcionan valor a los clientes en forma de servicios. Las capacidades adoptan la forma de funciones y procesos para gestionar servicios durante un ciclo de vida, con especializaciones en estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua.” Crown Copyright.¹⁷

- RECEPCIÓN

Barrancos y Barrancos sostiene que lo primero que se debe hacer después de recibir a un paciente que visita por primera vez el consultorio es proceder a su identificación los pacientes son recibidos por la secretaria, que asienta en la computadora todos sus datos particulares y comerciales, el motivo de la consulta y la cobertura médica o de seguro que poseen. Otra forma de registrar al paciente consiste en entregarle una planilla para que vuelque sus datos personales y complete un cuestionario

¹⁵ Pérez Torres, E. Calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio. (2007). Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC>

¹⁶ Andrew Brown, E. (1989). Gestión de la atención al cliente. Pág. 29-35.

¹⁷ Crown Copyright, E. Estrategia del servicio al cliente. (2009). Pág. 15

sobre su estado de salud actual y su historia médica previa; el paciente debe firmar el cuestionario por motivos legales si se trata de un paciente joven, un niño o un adolescente, deben registrarse en su ficha personal los nombres y los números de teléfono de los padres.¹⁸

- TECNOLOGÍA WEB

La tecnología web que se utilizará en este proyecto será la de contar con un software médico donde en resumidas palabras se dice que "... ha sido preciso desarrollar nuevas tecnologías que consigan hacer del servicio dinámico e interactivo."¹⁹

"... Por un lado el lenguaje PHP, que nació como un lenguaje para realizar un seguimiento de visitas de páginas personales, se ha convertido en uno de los referentes actuales en los denominados lenguajes de script. Por otro lado, el sistema gestor de bases de datos MySQL se presenta como una herramienta con altas prestaciones para el desarrollo de bases de datos, especialmente apropiado por ser usada por pequeñas organizaciones o empresas..."

- CLÍNICA DENTAL

"La clínica dental se puede definir como un establecimiento sanitario destinado a que el equipo de salud dental lleve a cabo las tareas de prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades bucodentales, a nivel individual y de forma ambulatoria..."²⁰, así dice Castellon.

El documento vital para el proceso del negocio son las historias clínicas documento vital por excelencia en todas las ramas de la medicina. En relación con la clínica dental este documento tiene como principal cometido almacenar todos los problemas, diagnósticos y cirugías realizadas hacia cada uno de los pacientes que son atendidos, esto se realiza a través de la comunicación con el paciente, en donde se recogen todos los datos necesarios para hacer una valoración anterior a la decisión en el plan de tratamiento, sea preventivo o curativo.

¹⁸ Barrancos y Barrancos, (2006), Operatoria dental integración clínica, Pág. 35-36

¹⁹ Cobo, Gómez, Pérez, Rocha, E. (2005). PHP y MySQL tecnologías para el desarrollo de aplicaciones web. Pág. 2.

²⁰ Castellon, Clínicas dentales.(2002), pág. 2.

Las historias clínica, en el manual para la realización de historia clínica odontológica del escolar, plantea que “La historia clínica como registro diagnóstico y documento legal es un elemento fundamental para el profesional. Se considera un documento privado, sometido a reserva, en el que se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente...”²¹

La historia clínica contiene tres aspectos importantes: la anamnesis, exploración y pruebas complementarias.

“En la anamnesis se recogen los datos de filiación, los relacionados con la historia general anterior, y la actitud, conocimiento y comportamiento sobre la salud oral.

Después de la anamnesis se realiza una exploración física detenida y meticulosa que consta de la inspección del paciente por parte del dentista. Esta incluirá la exploración de partes blandos y tejidos óseos (labios, mejillas, amígdalas, pilares del paladar, lengua, suelo de la boca, paladar duro y blando, frenillos, encías), la exploración de la oclusión dentaria y hábitos negativos, la exploración dentaria correspondiente, que dónde se anotan los dientes presentes en la boca y las posibles caries que tengan.

A partir de ahí se realizan las pruebas complementarias de diagnóstico como la ortopantomografía que desembocarán hacia un tratamiento de odontología o no y finalmente se representará el juicio clínico final del caso.”²²

Para que el examen sea completo y preciso el paciente debe colaborar con el odontólogo. Se trata de un cuestionario que va en beneficio del paciente ya que puede ayudarnos a prevenir una emergencia médica es el caso, por ejemplo, que el paciente sea alérgico a un medicamento.

Por último, debemos tener constancia que la historia clínica es el único documento válido desde el punto de vista clínico y legal, por lo que interesa a

²¹ Paola María Botero Mariaca, El manual para la realización de historia clínica odontológica del escolar, 2007, pág 13.

²² S.A., Colegio Odontológico del Perú. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/historia-clinica>

ambas partes que éste se realice de forma correcta. También ayuda a entablar una relación personal con el paciente.

Además, “es el documento médico legal, en el que se registran datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención al paciente, en forma ordenada, integra, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales de salud brinda al paciente.”²³

Como ejemplos de resultados óptimos tenemos a una tesis “PLAN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD PARA INCREMENTAR LA AFLUENCIA DE PACIENTES PARA LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DEL DOCTOR ÁNGEL SALVADOR GARCÍA , UBICADA EN EL BARRIO SAN RANCISCO DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL- 2013” realizada en el Salvador donde se realiza en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria Oriental; Departamento de Ciencias Económicas Sección de Administración de Empresas, la cual trata de crear un plan de mercadeo y publicidad para la clínica odontológica del Doctor Ángel Salvador García, para que con dicho plan su clínica pueda aumentar la demanda de los servicios que ofrezca, aumentando también de esta manera sus ingresos, haciéndola más competitiva para que de esta manera pueda sobrevivir y seguir generando las fuentes de empleo y autoempleo que implica; teniendo como resultados valores contundentes.

Además sin ir tan lejos en Ica, ya se ha puesto a prueba el uso de un sistema de información hacia una clínica dental; en un proyecto cuyo nombre es Planeamiento Estratégico y Sistemas de Información, donde su finalidad es el de proponer, diseñar, elaborar e implementar una Aplicación de Escritorio en forma paralela a una Aplicación Web para la gestión del historial del paciente. El objetivo principal es buscar que el proceso de gestión de Historias Clínicas de la Clínica Dental ODONTOVIDA sea adecuado y satisfacer las necesidades de los pacientes.

Otro caso de éxito es el de Dentix una clínica que ofrece la máxima calidad en sus tratamientos dentales a precios muy asequibles y con una atención personalizada, al utilizar el software médico Clinic Cloud; dicha organización empezó con 4 espacios de atención y hoy en día tiene más de 100 clínicas en todo y es una de las compañías odontológicas más exitosas de España; su creación fue en el 2010 por el odontólogo Ángel Lorenzo.

²³ Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N°579-2006. Pág 3.

2.2. Marco Teórico del Proyecto

2.2.1. Gestión del Proyecto

El PMBOK define proyecto como: "...un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único"²⁴

La dirección de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto para satisfacer los requisitos del proyecto.

Es decir los requerimientos de los stakeholders; lográndose mediante la aplicación de los procesos de inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control por ultimo cierre según como se detalla en PMI, se toma en cuenta lo siguiente:

A. Inicio

Se componen de procesos que permiten la autorización para poder iniciar un proyecto o una fase del mismo. Su uso de desarrollo está compuesto por: Actas de constitución donde se detalle principalmente el nombre del proyecto, la fecha de inicio y de fin, los objetivos a los que va el proyecto, la descripción y por ultimo las necesidades del producto.

B. Planificación

Es un grupo de procesos que se componen en definir y refinan los objetivos y preparan el plan de gestión del proyecto con base a los cambios que se aprueben, con la mejor alternativa de acción para lograr los objetivos y el alcance que el proyecto o fase del proyecto debe realizar.

C. Ejecución

Es un grupo de procesos para dirigir y gestionar el Plan de Gestión de Proyecto que se desprende del grupo de procesos anterior, integrando a la gente y otros recursos para llevar a cabo el plan de gerencia del proyecto para un proyecto o una fase.

D. Seguimiento

Proceso del cual se miden y supervisan regularmente el avance a fin de identificar las variaciones respecto del Plan de Gestión del

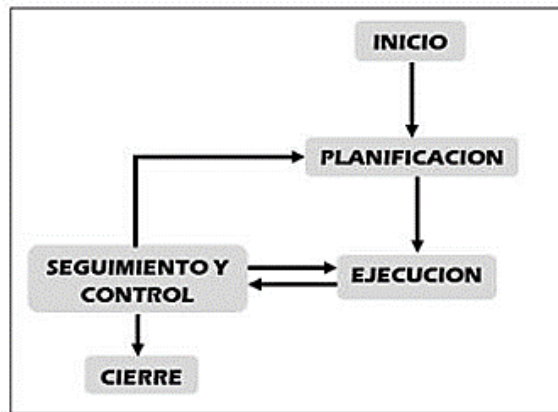
²⁴ Guia de fundamentos para la gestion de proyectos (2013)

Proyecto, de tal forma que se tomen medidas correctivas cuando sea realmente necesario.

E. Control

Es el grupo de procesos que formalizan la aceptación del proyecto sea tanto servicio o resultado y lleva al proyecto o a una fase aun final ordenado.

**GRAFICO N° 12
DIRECCIÓN DE PROYECTOS**



FUENTE: GUIA PMBOK (5TA EDICIÓN) p.

Existen diez áreas del conocimiento descritos en la Guía del PMBOK, y utilizadas para la administración profesional de proyectos:

A. Gestión de la Integración del Proyecto

Es hacer de todas las partes del proyecto un todo cohesivo en función del impacto de estas en cada una de las áreas de conocimientos y el alcance final del proyecto.

o **Iniciación**

Desarrollo del Acta de Constitución del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Enunciado del trabajo del proyecto, Caso de negocio, Acuerdos, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos y Técnicas de facilitación.	Acta de constitución del proyecto.

Desarrollo del Enunciado del Alcance del Proyecto Preliminar.

o **Planificación**

Desarrollo del Plan de Gestión del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Acta de constitución del proyecto, Salidas de otros procesos, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos y Técnicas de facilitación.	Plan para la dirección del proyecto.

o **Ejecución**

Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Solicitudes de cambio aprobadas, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos, Sistema de información para la dirección de proyectos y Reuniones.	Entregables, Datos de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y Actualizaciones a los documentos del proyecto.

o **Seguimiento y Control**

Supervisar y Controlar el Trabajo del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Pronóstico del cronograma, Pronóstico de costos, Cambios validados, Información de desempeño del trabajo, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos, Técnicas analíticas, Sistema de información para la dirección de proyectos y Reuniones.	Solicitudes de cambio, Informes de desempeño del trabajo, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y Actualizaciones a los documentos del proyecto.

Control Integrado de Cambios.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Informes de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos, Reuniones y Herramientas de control de cambios.	Solicitudes de cambio, Registro de cambios, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y Actualizaciones a los documentos del proyecto.

- o **Cierre**

Cierre del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Entregables aceptados y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos, Técnicas analíticas y Reuniones	Transferencia del producto, servicio o resultado final y Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

B. Gestión del Alcance del Proyecto

Define el trabajo que se va a llevar a cabo en el proyecto, del mismo modo de analizar cuáles van a ser los entregables. Cuando se habla de alcance del proyecto, se habla sobre todas las características de todo el trabajo que se debe realizar para poder entregar el alcance del proyecto.

- o **Planificación**

Planificación del Alcance.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Acta de constitución del proyecto, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos y Reuniones	Plan de gestión del alcance y Plan de gestión de los requisitos

Definición del Alcance.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión del alcance, Acta de constitución del proyecto, Documentación de requisitos y Activos de los procesos de la organización.	Juicio de expertos, Análisis del producto, Generación de alternativas y Talleres facilitadores	Enunciado del alcance del proyecto y Actualizaciones a los documentos del proyecto

Creación de EDT.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión del alcance del proyecto, Enunciado del alcance del proyecto, Documentación de requisitos, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización	Descomposición y Juicio de expertos	Línea base del alcance y Actualizaciones a los documentos del proyecto

- **Seguimiento y Control**

Verificación del Alcance.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Documentación de requisitos, Matriz de trazabilidad de requisitos, Entregables verificados y Datos de desempeño del trabajo	Inspección y Técnicas grupales de toma de decisiones	Entregables aceptados, Solicitudes de cambio, Información de desempeño del trabajo y Actualizaciones a los documentos del proyecto

Control del Alcance.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Documentación de requisitos, Matriz de trazabilidad de requisitos, Datos de desempeño del trabajo y Activos de los procesos de la organización.	Análisis de variación	Información de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto y Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

C. Gestión del Tiempo del Proyecto

Incluye los procesos que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos planificados para cada una de las tareas del proyecto estableciendo un plazo para el proyecto, elaborando un plan de gestión de cronograma para el proyecto.

o **Planificación**

Definición de las Actividades.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión del cronograma, Línea base del alcance, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización	Descomposición, Planificación gradual y Juicio de expertos	Lista de actividades, Atributos de las actividades y Lista de hitos

Establecimiento de la Secuencia de las Actividades.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
<p>Plan de gestión del cronograma, Lista de actividades, Atributos de las actividades, Lista de hitos, Enunciado del alcance del proyecto, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización.</p>	<p>Método de diagramación por precedencia (PDM), Determinación de las dependencias y Adelantos y retrasos</p>	<p>Diagramas de red del cronograma del proyecto y Actualizaciones a los documentos del proyecto</p>

Estimación de Recursos de las Actividades.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
<p>Plan de gestión del cronograma, Lista de actividades, Atributos de las actividades, Calendarios de recursos, Registro de riesgos, Estimación de costos de las actividades, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización</p>	<p>Juicio de expertos, Análisis de alternativas, Datos publicados de estimaciones, Estimación ascendente y Software de gestión de proyectos.</p>	<p>Recursos requeridos para las actividades, Estructura de desglose de recursos y Actualizaciones a los documentos del proyecto</p>

Estimación de la Duración de las Actividades.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión del cronograma, Lista de actividades, Atributos de las actividades, Recursos requeridos para las actividades, Calendarios de recursos, Enunciado del alcance del proyecto, Registro de riesgos, Estructura de desglose de recursos, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización	Juicio de expertos, Estimación análoga, Estimación paramétrica, Estimación por tres valores, Técnicas grupales de toma de decisiones y Análisis de reservas	Estimación de la duración de las actividades y Actualizaciones a los documentos del proyecto

Desarrollo del Cronograma.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión del cronograma, Lista de actividades, Atributos de las actividades, Recursos requeridos para las actividades, Calendarios de recursos, Enunciado del alcance del proyecto, Registro de riesgos, Estructura de desglose de recursos, Factores ambientales de la empresa y Activos de los procesos de la organización	Análisis de la red del cronograma, Método de la ruta crítica, Método de la cadena crítica, Técnicas de optimización de recursos, Técnicas de modelado, Adelantos y retrasos, Comprensión del cronograma, Herramienta de programación	Línea base del cronograma, Cronograma del proyecto, Datos del cronograma, Calendarios del proyecto, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto

- **Seguimiento y Control**

Control del cronograma.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Cronograma del proyecto, Datos de desempeño del trabajo, Calendarios del proyecto, Datos del cronograma, Activos de los procesos de la organización	Revisiones del desempeño, Software de gestión de proyecto, Técnicas de optimización de recursos, Técnicas de modelado, Adelantos y retrasos, Comprensión del cronograma, Herramientas de programación	Información de desempeño del trabajo, Pronóstico del cronograma, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

D. Gestión de los costes del Proyecto

Define el presupuesto del proyecto el cual compone de los procesos necesarios para presupuestar el costo total del proyecto y controlar la implementación de estos con el fin de garantizar el cumplimiento del alcance dentro del presupuesto definido.

- **Planificación**

Estimación de Costes.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Acta de constitución del proyecto, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Juicio de expertos, Técnicas analíticas, Reuniones	Plan de gestión de los costos

Asignación del presupuesto de costos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los costos, Línea base del alcance, Estimación de costos de las actividades, Base de las estimaciones, Cronograma del proyecto, Calendarios de recursos, Registro de riesgos, Acuerdos, Activos de los procesos de la organización	Agregación de costos, Análisis de reservas, Juicio de expertos, Relaciones históricas, Conciliación del límite de financiamiento	Línea base de costos, Requisitos de financiamiento del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto

- **Seguimiento y Control**

Control de los costos

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Requisitos de financiamiento del proyecto, Datos de desempeño del trabajo, Activos de los procesos de la organización	Gestión de valor ganado, Pronósticos, Índice de desempeño del trabajo por completar (TCPI), Revisiones del desempeño, Software de gestión de proyectos, Análisis de reservas	Información de desempeño del trabajo, Pronóstico de costos, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

E. Gestión de Calidad del Proyecto

Consiste en ver el grado de calidad con que el proyecto cumple con los requisitos con lo que el cliente requiere, cuando se habla de calidad se refiere tanto al proyecto como al producto.

o **Planificación**

Planificación de los recursos humanos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Registro de interesados, Registro de riesgos, Documentación de requisitos, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Análisis Costo-Beneficio, Costo de la calidad, Siete herramientas básicas de calidad, Estudios comparativos, Diseño de experimentos, Muestreo estadístico, Herramientas adicionales de planificación de calidad, Reuniones	Plan de gestión de la calidad, Plan de mejoras del proceso, Métricas de Calidad, Listas de verificación de calidad, Actualizaciones a los documentos del proyecto

o **Ejecución**

Adquirir el Equipo del Proyecto.

Desarrollar el Equipo del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la gestión de la calidad, Plan de mejoras del proceso, Métricas de calidad, Medidas de control de calidad, Documentos del proyecto	Herramientas de gestión y control de calidad, Auditorías de calidad, Análisis de procesos	Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

o **Seguimiento y Control**

Gestionar el Equipo del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Métricas de calidad, Listas de verificación de calidad, Datos de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio aprobadas, Entregables, Documentos del proyecto, Activos de los procesos de la organización	Siete herramientas básicas de calidad, Muestreo estadístico, Inspección, Revisión de solicitudes de cambio aprobadas	Medidas de Control de Calidad, Cambios validados, Entregables validados, Información de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

F. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto

Grupo de proyecto en la cual se encuentran relacionados con el equipo del proyecto y los Stakeholders, el equipo del proyecto está compuesto por las personas a quienes se les han asignado responsabilidades en la conclusión del proyecto.

o **Planificación**

Planificación de los recursos humanos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Recursos requeridos para las actividades, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Organigramas y descripciones de cargos, Creación de relaciones de trabajo, Teoría organizacional, Juicio de expertos, Reuniones	Plan de gestión de los recursos humanos

o **Ejecución**

Adquirir el equipo del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los recursos humanos, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Asignación Previa, Negociación, Adquisición, Equipos Virtuales, Análisis de decisiones multicriterio	Asignaciones de personal al proyecto, Calendarios de recursos, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto

Desarrollar el equipo del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los recursos humanos, Asignaciones de personal al proyecto, Calendarios de recursos	Habilidades interpersonales, Capacitación, Actividades de desarrollo del espíritu de equipo, Reglas básicas, Coubicación, Reconocimiento y recompensas, Herramientas para la evaluación del personal	Evaluaciones del desempeño del equipo, Actualizaciones a los factores ambientales de la empresa

- **Seguimiento y Control**

Gestionar el Equipo del Proyecto.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los recursos humanos, Asignaciones de personal al proyecto, Evaluaciones del desempeño del equipo, Registro de incidentes, Informes de desempeño del trabajo, Activos de los procesos de la organización	Observación y conservación, Evaluaciones del desempeño del proyecto, Gestión de conflictos, Habilidades interpersonales	Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los factores ambientales de la empresa, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

G. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

Se compone de los procesos necesarios para desarrollar y generar la comunicación necesaria, oportuna y veraz para la correcta implementación del plan de gestión, del mismo modo comprende todos los intercambios de información entre todos los Stakeholders del Proyecto.

Tener en cuenta que los Directores de Proyecto pasan el 90% del tiempo comunicando.

- **Planificación**

Planificación de las Comunicaciones.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Registro de interesados, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Análisis de requisitos de comunicación, Tecnología de la comunicación, Modelos de comunicación, Métodos de comunicación, Reuniones	Plan de gestión de las comunicaciones, Actualizaciones a los documentos del proyecto

o **Ejecución**

Distribución de la información.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de las comunicaciones, Informes de desempeño del trabajo, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Tecnología de la comunicación, Modelos de comunicación, Métodos de comunicación, Sistemas de gestión de la información, Informar el desempeño	Comunicaciones del proyecto, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

o **Seguimiento y Control**

Informar el rendimiento.

Gestionar a los interesados.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Comunicaciones del proyecto, Registro de incidentes, Datos de desempeño del trabajo, Activos de los procesos de la organización	Sistemas de gestión de la información, Juicio de expertos, Reuniones	Información de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

H. Gestión de los Riesgos del Proyecto

Es el grupo de procesos que se utilizan para gestionar adecuadamente el riesgo de cada proyecto en función de las dimensiones del mismo.

El objetivo principal es aumentar el impacto de los riesgos positivos, y disminuir el impacto de los riesgos negativos, también

consiste en identificar y evaluar cuantitativa y cualitativamente los riesgos de un proyecto.

o **Planificación**

Planificación de la gestión de Riesgos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Acta de constitución del proyecto, Registro de interesados, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Juicio de expertos, Técnicas analíticas, Reuniones	Plan de gestión de los riesgos

Identificación de Riesgos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los riesgos, Plan de gestión de los costos, Plan de gestión del cronograma, Plan de gestión de la calidad, Plan de gestión de los recursos humanos, Línea base del alcance, Estimación de costos de las actividades, Estimación de la duración de las actividades, Registro de Interesados, Documentos del proyecto, Documentos de las adquisiciones, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Revisiones a la documentación, Técnicas de recopilación de información, Análisis con lista de verificación, Análisis de supuestos, Técnicas de diagramación, Análisis FODA, Juicio de expertos	Registro de riesgos

Análisis Cualitativo de Riesgos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los riesgos, Línea base del alcance, Registro de riesgos, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Evaluación de probabilidad e impacto de los riesgos, Matriz de probabilidad e impacto, Evaluación de la calidad de los datos sobre riesgos, Categorización de riesgos, Evaluación de la urgencia de los riesgos, Juicio de expertos	Actualizaciones a los documentos del proyecto

Análisis Cuantitativo de Riesgos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los riesgos, Plan de gestión de los costos, Plan de gestión del cronograma, Registro de riesgos, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Técnicas de recopilación y representación de datos, Técnicas de análisis cuantitativo de riesgos y de modelado, Juicio de expertos	Actualizaciones a los documentos del proyecto

Planificación de la Respuesta a los Riesgos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los riesgos, Registro de riesgos	Estrategias para riesgos negativos o amenazas, Estrategias para riesgos positivos u oportunidades, Estrategias de respuesta a contingencias, Juicio de expertos	Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto

- **Seguimiento y Control**

Seguimiento y Control de Riesgos.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Registro de riesgos, Datos de desempeño del trabajo, Informes de desempeño del trabajo	Reevaluación de los Riesgos, Auditorias de los riesgos, Análisis de variación y de tendencias, Medición del desempeño técnico, Análisis de reservas, Reuniones	Información de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

I. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

Consiste en Gestionar las compras y contrataciones que se efectúan a través de contratos, el equipo de dirección del proyecto debe adaptar el contrato a las necesidades especificadas del proyecto.

- **Planificación**

Planificar las compras y Adquisición.

Planificar la Contratación.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Documentación de requisitos, Registro de riesgos, Recursos requeridos para las actividades, Cronograma del proyecto, Estimación de costos de las actividades, Registro de interesados, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Análisis de hacer o comprar, Juicio de expertos, Investigación de mercado, Reuniones	Plan de gestión de las adquisiciones, Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones, Documentos de las adquisiciones, Criterios de selección de proveedores, Decisiones de hacer o comprar, Solicitudes de cambio, Actualizaciones a los documentos del proyecto

o **Ejecución**

Solicitar Respuestas de Vendedores.

Selección de Vendedores.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de las adquisiciones, Documentos de las adquisiciones, Criterios de selección de proveedores, Propuestas de los vendedores, Documentos del proyecto, Decisiones de hacer o comprar, Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones, Activos de los procesos de la organización	Conferencia de oferentes, Técnicas de evaluación de propuestas, Estimaciones independientes, Juicio de expertos, Publicidad, Técnicas analíticas, Negociación de adquisiciones	Vendedores seleccionados, Acuerdos, Calendarios de recursos, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto

o **Seguimiento y Control**

Administración del contrato.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Documentos de las adquisiciones, Acuerdos, Solicitudes de cambio aprobadas, Datos de desempeño del trabajo, Informes de desempeño del trabajo	Sistema de control de cambios del contrato, Revisiones del desempeño de las adquisiciones, Inspecciones y auditorias, Informar el desempeño, Sistemas de pago, Administración de reclamaciones, Sistema de gestión de registros	Información de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

- **Cierre**

Cierre del contrato.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Documentos de las adquisiciones	Auditorias de la adquisición, Negociación de adquisiciones, Sistema de gestión de registros	Adquisiciones cerradas, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

J. Gestión de los Interesados del proyecto

Procesos para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto.

- **Planificación**

Identificar los interesados

Analizar las expectativas de los interesados

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Acta de constitución del proyecto, Documentos de las adquisiciones, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Análisis de Interesados, Juicio de expertos, Reuniones	Registro de Interesados

- **Ejecución**

Registro de interesados.

Gestión de los interesados.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Registro de Interesados, Factores ambientales de la empresa, Activos de los procesos de la organización	Juicio de expertos, Reuniones, Técnicas analíticas	Plan de gestión de los interesados, Actualizaciones a los documentos del proyecto

o **Seguimiento y Control**

Satisfacción de los interesados

Participación de los interesados

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan de gestión de los interesados, Plan de gestión de las comunicaciones, Registro de cambios, Activos de los procesos de la organización	Métodos de comunicación, Habilidades interpersonales, Habilidades de gestión	Registro de incidentes, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

o **Cierre**

Cierre del contrato.

ENTRADA	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Plan para la dirección del proyecto, Registro de incidentes, Datos de desempeño del trabajo, Documentos del proyecto	Sistemas de gestión de la información, Juicio de expertos, Reuniones	Información de desempeño del trabajo, Solicitudes de cambio, Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, Actualizaciones a los documentos del proyecto, Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

2.2.2. Ingeniería del Proyecto

El proyecto se lleva a cabo, mediante el uso de la metodología PDCA la cual permite el correcto desarrollo del proyecto a través de todas sus fases; para poder entender se iniciara con la explicación de dicha metodología.

A. Metodología PDCA

“... es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos. Es muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad y los sistemas de gestión de la seguridad de la información.”²⁵ Esta es una estrategia para la implantación de un sistemas, ayuda a organizar el trabajo y da seguimiento a los procesos.

La estrategia en estudio tiene objetivos, los cuales son los siguientes:

- Control de procesos (los resultados).
- Análisis e identificación de fallos (causas).
- Planes de acciones correctivas y preventivas; reducción de costes.
- Involucrar al personal: identificación con el trabajo, la formación, el reconocimiento, el trabajo en equipo.
- Involucrar al personal: identificación con el trabajo, la formación, el reconocimiento, el trabajo en equipo.

Los beneficios que tiene el PDCA es que: las actividades de mejora en todos los niveles estratégicos de la organización; mejora las actividades de la empresa y permite una reacción ante nuevas oportunidades manejándose el grado de flexibilidad. El ciclo para la Mejora Continua, intervienen los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la situación existente
- Establecimiento de los objetivos para la mejora
- Búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos
- Evaluación de dichas soluciones y su selección
- Implementación de la solución seleccionada

²⁵ Guía de PDCA.Walter A. Shewhart(2004)

- Control y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos
- La mejora debe ser una actividad continua, por lo que las Entidades deben de crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

GRÁFICO N° 13 CICLO DE LA MEJORA CONTINUA



FUENTE:

S.A., Mejora continua

Las herramientas que se usan para el análisis de datos que pueden ser herramientas útiles en un proceso de Mejora Continua y en la solución de los diversos problemas a que éstas se enfrentan.

- Diagrama de Pareto
- Diagrama causa efecto
- Histograma
- Estratificación
- Hoja de verificación
- Diagrama de dispersión
- Gráfico de control

Fuentes para identificar la necesidad de Mejora

- Opiniones de los clientes
- Gastos
- Análisis de los Indicadores de Eficiencia.
- Análisis de los registros de Eficiencia y control de la calidad.

- Afectaciones al medio ambiente.
- Planteamiento o propuestas de los trabajadores.
- Surgimiento de nuevas legislaciones.
- Necesidad de aplicar los adelantos científicos – técnicos.
- Necesidades relacionadas con los procesos de gestión
- Cambios organizativos o tecnológicos.
- Otras fuentes.

Elementos para seleccionar los proyectos de Mejora

- Magnitud de la mejora para la Entidad
- Rendimiento de la inversión.
- Urgencia.
- Posibilidades materiales, técnicas, humanas y financieras.
- Impacto ecológico que representa.
- Probable resistencia al cambio.
- Prioridades nacionales.
- Riesgos de un eventual fracasos, imprevistos
- Influencia sobre las demás aras de la Entidad
- Posibles obstáculos para su puesta en practica
- Opinión las personas que participará o se verá afectado por la puesta en práctica de la solución

La mejora continua se aplica a partir del uso de metodologías sistemáticas que utilizadas por equipos multidisciplinarios, permiten detectar de los problemas que afectan los resultados de una entidad, sus causas, posibilitando el desarrollo de planes de acción que rompen con los paradigmas y preconceptos instalados.

Uno de los logros más importantes de la mejora continua consiste en que se mejoran las relaciones con el personal, ya que todos se involucran en el ciclo de analizar los problemas que impiden mejorar y se comprometen en su solución.

La identificación de la necesidad de mejora consiste en determinar si algún componente (procesos, instalación, equipos, actividad, etc.) no cumple con los requisitos de calidad establecidos, o bien, se requiere la introducción de nuevos elementos organizativos o tecnológicos en

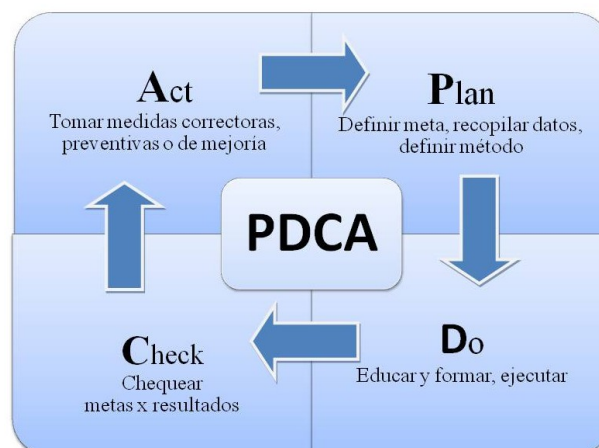
correspondencia con nuevas leyes, normas, necesidades de los clientes o los adelantos científicos – técnicos.

El problema que se presenta en la Clínica Dental Señor Nazareno se solucionara mediante la implantación de la herramienta tecnológica para el proceso de Atención al cliente; apoyándonos en la metodología PDCA, componiéndose de 4 pasos:

1. **Planear:** Reconozca una oportunidad y encuentre la causa raíz para planear el cambio.
2. **Hacer:** Tome acción para generar el cambio.
3. **Checar:** Revise la prueba, analice los resultados e identifique lo aprendido.
4. **Asegurar:** Si el cambio fue exitoso, incorpore lo aprendido en la prueba a áreas de cambio más amplias. Si no, siga los pasos de nuevo con un plan diferente.

Enseña a organizaciones a planear una acción, hacerla, revisarla para ver cómo se conforma al plan y actuar en lo que se ha aprendido.”²⁶

GRÁFICO N° 14
CICLO DEL PDCA



FUENTE: S.A., Ciclo del pdca

²⁶ CICLO PDCA. Bernal, Jorge Jimeno (2007)

La metodología Open-ERP tiene tres fases:

- **Pre implantación**
 - Análisis de los procesos de la empresa
 - Identificación de ajustes necesarios al sistema
 - Análisis de los datos a migrar
 - Instalación y configuración del sistema

- **Implantación**
 - Realización de los ajustes al sistema
 - Realización del proceso de migración
 - Capacitación a los usuarios

- **Soporte al Arranque**
 - Carga de datos en entorno real.
 - Instalación de ajustes en entorno real.
 - Soporte al arranque en las distintas áreas implantadas

2.2.3. Soporte del Proyecto

El concepto de calidad ha evolucionado hasta convertirse prácticamente en sinónimo de satisfacción del cliente: la introducción de un sistema de gestión de la calidad en una organización, pone al cliente como el foco de toda su actividad. Este concepto, por ejemplo, está en los orígenes de la ISO²⁷ que define la calidad como el "grado en que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio) cumple con los requisitos", destacando que dentro de estos requisitos, las necesidades y expectativas de los clientes cobran un rol fundamental.

Es en torno al concepto de calidad como se constituye el movimiento acerca de la gestión de la calidad. Dicha gestión ha evolucionado mucho en los últimos cincuenta años. En un principio la lógica tayloriana aplica la inspección para medir la calidad del producto en la etapa final de su fabricación, sin orientación a clientes ni a procesos, por tanto la calidad se identifica con la actividad de inspección de los productos (esto es, comprobar la inexistencia de defectos). Posteriormente surge el control estadístico de calidad, que se

²⁷ ISO: Organización Internacional para la Estandarización

realizaba en muestras representativas de lotes de productos durante el proceso productivo. Las tendencias posteriores indican que el objetivo de la calidad afecta a todos los miembros de la empresa. Esta idea adquiere impulso con el establecimiento de normas internacionales como marco para la garantía de la calidad.

Actualmente la calidad es considerada parte integrante de la estrategia global de la empresa, y se gestiona como factor estratégico. Y es que la gestión de la calidad:

“(...) tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. Así, la gestión de la Calidad ya no es un método para evitar reclamos de clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades para hacer bien las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo, sino que se mueve en un contexto de proactividad (detectar las cosas mal hechas antes de que se produzcan) y de mejora continua de la Calidad de todos los procesos de la empresa”. (Dominguez, 1998)

La calidad, y su gestión en la empresa, ha evolucionado siguiendo el esquema que a continuación se presenta, sin ignorar que todas las fases o etapas en el movimiento de la calidad son, en la actualidad, de mayor o menor aplicación dependiendo del tipo de empresa de que se trate:

a) **Inspección:** la inspección nace como consecuencia de la división y especialización del trabajo, y que configuró el modelo de producción convencional (producción en masa o taylorista-fordista) en el que cada trabajador efectúa la tarea asignada y, a continuación, entrega el resultado al siguiente trabajador según la secuencia de actuaciones que se llevan a cabo durante el proceso de transformación. El concepto de gestión de la calidad incluye la inspección con la finalidad de confirmar que el sistema de calidad funciona según lo previsto, esto es, impedir que al cliente se le proporcionen productos o servicios inadecuados. Se asumen planteamientos de gran trascendencia tales como la adopción de un conjunto de especificaciones que han de medirse, examinarse o verificarse de forma metódica.

La mayoría de las características de los productos se inspeccionan por muestreo y aplicando técnicas estadísticas en el análisis y evaluación de los resultados. Además, las auditorías de calidad proporcionan un examen sistemático, normalmente mediante cuestionarios previamente establecidos sobre la eficacia del sistema de calidad.

Esta concepción del control tiene, como desarrollan Fernández, las siguientes limitaciones:

1. La inspección es una actividad que no añade valor al producto, pero que incrementa los costos de producción.
2. Desde la detección del problema, mediante la inspección, hasta el ajuste de la anomalía en el proceso de producción, transcurre un período de tiempo (a veces, demasiado largo) durante el cual se siguen fabricando productos y piezas defectuosas.
3. La inspección crea la falsa imagen de ser la responsable de la calidad, lo que fomenta la despreocupación de los operarios;
4. La inspección simplemente distingue los productos defectuosos de los no-defectuosos y emite un certificado post-mortem.
5. La inspección no atiende procesos ajenos al área de fabricación, pero de igual importancia, tales como la capacitación, la inversión en maquinaria o el diseño de nuevos productos, entre otros.
6. Un nivel mínimo de calidad aceptable puede resultar insuficiente para una empresa con productos de alto valor agregado, por lo que se hace necesario prevenir cualquier defecto de fabricación.
7. La inspección realmente puede revelar la presencia de defectos, sin que el resultado final sea una verdadera garantía de la calidad. Por más que se esfuercen, los inspectores no pueden estar seguros de haber eliminado todas y cada una de las unidades defectuosas. Además, pueden haber rechazado, sin darse cuenta, unidades de buena calidad.
8. Los productos ajustados o reprocesados son más propensos a dañarse, y esto es todo lo contrario de una garantía de la calidad.
9. Dos supervisores que controlen en diferente turno la misma actividad pueden aplicar criterios de evaluación distintos, lo que

afectará a la moral, e incluso el salario, de los operarios supervisados.

10. La inspección rutinaria se hace no fiable debido a la fatiga que ocasiona el aburrimiento y la monotonía.
11. Los inspectores pasan por alto algunos defectos dado que, a veces, los empleados los engañan como parte de juegos que realizan para dar mayor interés a un trabajo tedioso.
12. La automatización de la inspección tampoco soluciona el problema de la calidad. En un análisis final, el hecho de que las inspecciones en la empresa se automaticen puede reducir los costos del personal de inspección, pero no tiene efecto alguno en eliminar la tasa de defectos de la fábrica. En consecuencia, en lugar de hacer hincapié en la inspección, la empresa debería ocuparse de la prevención de defectos o en hacerlo bien la primera vez.

- b) **Control estadístico del proceso:** un avance respecto a la anterior etapa lo constituye el control estadístico del proceso, que consiste en anticiparse y actuar sobre el proceso de fabricación cuando aparecen los primeros síntomas de la existencia de defectos.

Para ello se controla el proceso utilizando técnicas de muestreo estadístico, que indican si el proceso está o no bajo control⁴³. Este control es considerado una herramienta de mejora continua de la calidad, y se orienta a la obtención de piezas y productos con una dispersión mínima respecto de su valor objetivo. Ya no sólo preocupa que las características de calidad se cumplan en la prestación del servicio al cliente sino que se exige una gestión de los procesos normalizada que garantice a los clientes que recibirán el servicio esperado. De hecho, el control de la calidad se traslada a las distintas etapas de la fabricación, a través del cumplimiento de una normativa y de las técnicas estadísticas de control de los procesos productivos.

- c) **Control integral de calidad:** la inspección y el control de procesos no resultan suficientes, es necesario garantizar la calidad en contacto con los clientes. Para ello, el enfoque que se da a la calidad considera la cadena de producción completa, desde el

diseño al mercado, ya que hay que incorporar la voz del cliente en el desarrollo del producto. Se considera que la calidad del producto no depende tan sólo de la fabricación, sino del propio proyecto, las compras, los requisitos de los clientes, la asistencia al cliente, etc. La gestión de calidad integral engloba todas las áreas de la empresa relacionadas con el proyecto, las cuales deben tener bien definidas sus misiones y responsabilidades en relación con la calidad. Debe existir, además, un autocontrol con el fin de que cada trabajador disponga de medios para controlar aquello que produce, y se responsabilice de la calidad obtenida. La coordinación de todas estas actuaciones forma parte del ámbito de responsabilidad de la dirección.

- d) **Calidad Total:** la Calidad Total es una filosofía de cultura empresarial que surge cuando se comprende la importancia de la calidad para el éxito de los negocios, crea y aplica el Control Estadístico de Procesos (SPC) con objeto de reducir de forma sistemática la variabilidad de los procesos fabriles y mejorar así la calidad. Con posterioridad un discípulo suyo, Deming, asumiría y desarrollaría los principios del SPC.

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad.

Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas de debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Las motivaciones en el trabajo constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia nuestros clientes.

Las acciones de los integrantes de la empresa son realizadas por ciertos motivos que son complejos, y en ocasiones, contradictorios. Sin embargo es una realidad que cuando actuamos a favor de otro, sea nuestro compañero de trabajo o alguien que es nuestro cliente, lo hacemos esperando resolverle un problema. El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

1. Definición de calidad en el servicio

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

2. Sensibilidad de los clientes a la calidad.

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

3. Parámetros de medición de calidad de los se servicios.

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado.

Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto.

4. Sistema de evaluación de la calidad de los servicios

Lógicamente, se requiere continuar con el la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque se le entregue constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.

5. Desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad.

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio.

Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad ya señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración de factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización. La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación y desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene y seguridad y las relaciones laborales contribuirá significativamente en la construcción de ventajas competitivas ancladas en el personal: sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas.

6. Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y procedimientos de calidad.

Estrategia de servicio: Definición del valor que se desea para los clientes. El valor como el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado.

- a) Sistemas: Diseño de los sistema de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes, como de las tareas de soporte y apoyo a los frentes de contacto con el cliente.

- b) Políticas y procedimientos: Consolidar las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa, enfocadas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el sano control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios.

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios. Aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.

El prestigio y la imagen de la empresa se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente. En la actualidad los clientes esperan un trato personalizado con esmero y amabilidad.

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. Gestión del Proyecto:

3.1.1. Iniciación:

A. Acta de Constitución

1. Objetivo del Acta de Constitución del Proyecto

El Acta de Constitución tiene por objetivo aprobar el inicio del proyecto, estableciendo y desarrollando una buena comunicación con el gerente de la Clínica Dental Señor de Nazareno. Es ahí donde se establece la razón de ser del proyecto, teniendo en cuenta los límites para el alcance, los beneficios que se obtendrán del proyecto y las sanciones que se ejecutaran al no realizar lo estipulado.

2. Descripción del Acta de Constitución del Proyecto

- Al realizar el análisis correspondiente, se detallan los requerimientos de la recepcionista, para adaptar el sistema a las necesidades que solicita; para que exista una atención personalizada en la Clínica Dental Señor de Nazareno.
- Con los requerimientos se presenta una posible solución la cual gestionar la atención del cliente mediante la implantación de la herramienta tecnológica Dentalink, para que ayude en la área de recepción donde podrán tener una cartera de clientes actualizada, historias clínicas en tiempo real, dar le seguimiento a los pacientes generando una atención personalizada y satisfacción en ellos; apoyados en una estrategia de calidad para ver el adecuado proceso durante la ejecución del proyecto.
- El inicio del proyecto es desde el análisis de las necesidades que aquejan a la Clínica Dental Señor de Nazareno.
- Descripción del proyecto: El proyecto de investigación plantea la posible solución a la problemática que se encuentra en el proceso de Atención al cliente gestionando la atención del paciente mediante la herramienta tecnológica de Dentalink. El proyecto se llevara a cargo por el jefe del proyecto y el gerente de la clínica.

- Los responsables del proyecto son: Dr. Arnulfo Villagaray Fernández – Gerente General de La Clínica Dental Señor de Nazareno; y Ing. Luisa Ericka Alviar Huamaní – Jefe del Proyecto.
- Los objetivos del proyecto son 3, los cuales serán explicados en la siguiente tabla.

TABLA N° 06

Concepto	Objetivos	Criterio de éxito
1. Alcance	Control y seguimiento de todos los servicios brindados en la clínica, para la satisfacción de los pacientes.	Alcanzar los objetivos esperados y satisfacer las necesidades y requerimientos de los pacientes.
2. Tiempo	Disminuir el tiempo de atención al paciente en el proceso de Atención al cliente en la Clínica Dental Señor de Nazareno.	Mantener informados a los pacientes de sus próximas citas y que estén actualizadas las historias clínicas.
3. Costo	Disminuir el uso del papel en el proceso de Atención al cliente, en cuanto a las historias clínicas y futuras citas al paciente.	No exceder el presupuesto esperado.

- La finalidad del proyecto: Tiene como finalidad construir un sistema de negocio eficaz y eficiente, logrando de esta manera una mejora en el desempeño de sus actividades.
- Justificación del proyecto: Aumentar el prestigio de la Clínica Dental Señor de Nazareno. Aumentar los ingresos de la Clínica Dental Señor de Nazareno. Innovación Tecnología en

la Clínica Dental Señor de Nazareno. Ampliación de la cartera de pacientes de la Clínica Dental Señor de Nazareno.

- Designación del Project Manager del Proyecto por Luisa Ericka Alviar Huamaní para reportar a la Clínica Dental Señor de Nazareno.
- Cronograma de hitos del proyecto, los cuales se explicaran en la siguiente tabla.

TABLA N° 07 Hitos

<i>Hito o Evento Significativo</i>	<i>Fecha Programada</i>
Inicio del proyecto	2016
Definición	2016
Medición	2016
Análisis e implementación	2017
Control	2017
Fin del proyecto	2017

- Organizaciones o grupos organizacionales que intervienen en el proyecto:

TABLA N° 08 Organizaciones

<i>Organización o Grupo Organizacional</i>	<i>Rol que Desempeña</i>
Gerente General de la Clínica	Persona que patrocina el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya el proyecto.
Gerente del Proyecto	Persona que gestiona el proyecto, es responsable por el éxito del mismo y asumiendo el liderazgo mediante la administración de los recursos.

- Las principales amenazas del proyecto son: La toma de decisiones en la gerencia de la empresa. Cambio de personal. El apoyo brindado sea equivoco a lo que se desea. Disminución del presupuesto. Desempeño laboral ineficiente.
- El presupuesto preliminar del proyecto es el siguiente:

TABLA N° 09 Presupuesto

Concepto	Monto
1. Personal	S/. 2,000
2. Otros Costos	S/. 1,500
TOTAL LINEA BASE	S/. 3,500
2.Reserva de Contingencia	S/. 1,500
TOTAL PRESUPUESTO	S/. 5,000

Y este es aprobado por el Dr. Arnulfo Villagaray Fernandez.

3.1.2. Planificación:

A. Integración – Plan de Gestión del Proyecto

Este proyecto se ejecutara con la ayuda de los interesados de la organización, para que exista un control y monitoreo mediante tiempos programados en cada actividad, como:

- ✓ El Análisis de Requerimientos.
- ✓ Cronograma de actividades.

Se cuenta con las siguientes actividades, las cuales apoyaran para la ejecución de la planificación.

1. El Análisis de Requerimientos
 - Recopilación de los requerimientos de la recepcionista, requerimientos funcionales y no funcionales. Esta actividad estará a cargo del analista del proyecto, realizando su trabajo con los instrumentos de una entrevista y de reuniones. Se entrevistó a la recepcionista, asistente dental y al mismo doctor; obteniendo así información relevante del proceso en estudio, y demás procesos de la empresa que se encuentran interrelacionados a este.

Las preguntas que fueron realizadas a los entrevistados fueron:

GRÁFICO N° 15 Plantilla de Entrevista

<p>ENTREVISTA N° ____</p> <p>Nombre:</p> <p>Puesto:</p> <p>¿Cuáles son sus principales responsabilidades?</p> <p>¿Qué entregables o productos produce?</p> <p>¿Para quién?</p> <p>¿Cómo determine el éxito en lo que hace?</p> <p>¿Qué problemas interfieren con su éxito?</p>

2. Desarrollar Acta de constitución del Proyecto

Para el desarrollo del acta de constitución, se utilizaran los datos expuestos en los puntos anteriores.

3. Formulación del Plan de Gestión del Proyecto

En el desarrollo de esta actividad se definirá la forma en que se realizará el monitoreo, control y cierre del proyecto.

Conteniendo los siguientes planes de trabajo:

- Plan de Gestión del Alcance
 - i. Alcance del Producto
 - ii. Alcance del Proyecto
 1. Entregables
 2. EDT
 3. Diccionario de la EDT
- Plan de Gestión de los Interesados
 - i. Interesados del Proyecto
 - ii. Equipos de Trabajo del Proyecto
 - iii. Reuniones del Proyecto
- Plan de Gestión del Cronograma
 - i. Cronograma del Proyecto
 - ii. Hitos del Proyecto

- iii. Gestión de cambio en el cronograma
 - Plan de Gestión de Costos
 - i. Cuadro de Costos
 - ii. Forma de Pago
 - iii. Gestión de Cambio en los costos
 - Plan de Gestión del Personal
 - i. Organigrama del proyecto
 - ii. Roles y responsabilidades
 - iii. Matriz de asignación de responsabilidades (RAM)
 - Plan de Gestión de Adquisiciones
 - i. Recurso Adquiridos
 - ii. Seguimiento y Control de las adquisiciones
 - Plan de Gestión de Calidad
 - i. Aseguramiento de la Calidad
 - ii. Control de Calidad
 - Plan de Gestión de Riesgos
 - i. Fuentes de Riesgos
 - ii. Matriz de descomposición de Riesgos (RBS)
 - iii. Estrategias para la respuesta de los riesgos
 - iv. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos
 - Plan de Gestión de las Comunicaciones
 - i. Directorio de Stakeholders
 - ii. Medios de Comunicación
4. Consideraciones para supervisar y controlar el proyecto
- La supervisión de las actividades las realizará el director del proyecto; este se encontrará verificando el inicio de cada actividad, donde deba existir el respeto entre las actividades establecidas. Será necesario que en cada cierre de las actividades y fases haya una verificación antes de proceder con la actividad o fase siguiente; ello quiere decir que exista previa aceptación del usuario para poder saber que se está avanzando con el permiso y consentimiento del gerente.
- El control del proyecto será progresivo y exhaustivo para que existan comparaciones de lo que es, se realiza y realizara para cumplir según el acta de constitución y no infringir algunas de las cláusulas.

5. Control de cambios

Las actividades que se tendrá en cuenta para el control de cambios son:

- Solicitud de cambio

Se registraran los cambios de manera detallada con el fin de absolver las preguntas que se irán realizando dependiendo a la necesidad en la que se presenten.

- Verificación de la solicitud

Se analizará por segunda vez la solicitud de cambio, para prever algún detalle que no se haya considerado en una instancia anterior.

- Evaluación de la solicitud

Acá se verá el impacto que tendrá el cambio al realizarlo en el proyecto, los cambios deben ser tomados en cuenta ante distintas perspectivas.

- Toma de decisiones

Al tener un supuesto resultado con el impacto analizado previamente, se puede considerar si se acepta o rechaza el cambio solicitado.

- Actualización de actividades

Ellos nos darán paso a una nueva formulación del cronograma con el fin de implantar el cambio que se ha solicitado. Se hará la inserción del cambio en la planificación que se ha visto por conveniente, y se harán las modificaciones correspondientes en el cronograma.

- Control del cambio

Se realizará seguimiento al cambio para verificar que la planificación actualizada se realice de forma adecuada.

GRÁFICO N° 16 Ciclo de cambio

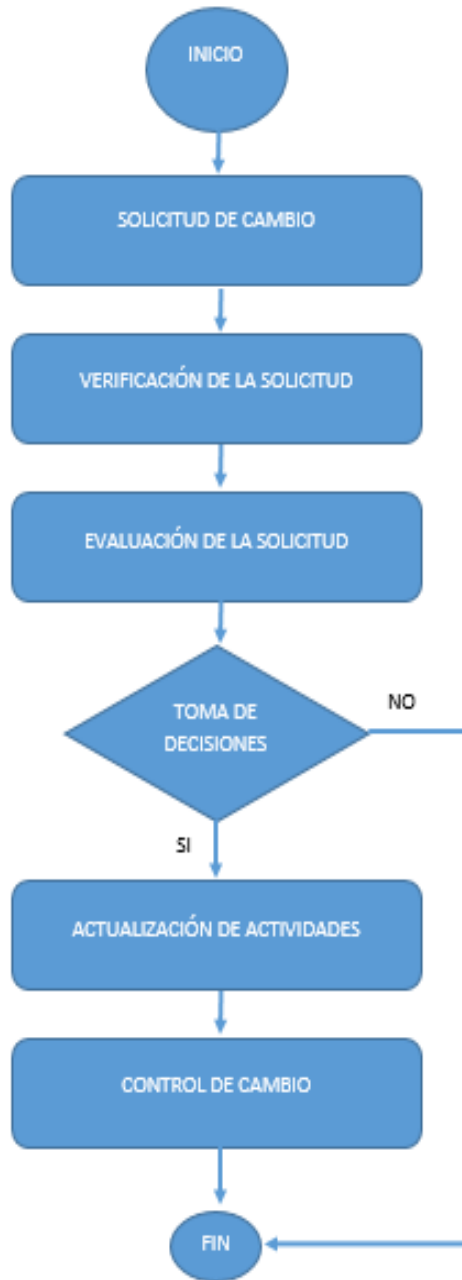


GRÁFICO N°17 Plantilla de solicitud de cambio

SOLICITUD DE CAMBIO N° _____		
ASUNTO: _____	FECHA: _____	
SOLICITA: _____	PRIORIDAD: _____	
PROYECTO: _____	ÁREA: _____	
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO		

IMPACTO DEL CAMBIO		
Alcance: _____		
Cronograma: _____		
Costo: _____		
NIVEL DE RIESGO: _____		
FASE DEL PROYECTO		
Iniciación ()	Planificación ()	Ejecución ()
Monitoreo y control ()	Cierre ()	
APROBACIÓN Y FIRMA		

B. Alcance – Plan de Gestión del Alcance

En alcance del proyecto se definirá mediante las actividades que se deben realizar durante el proyecto, con un debido control; y posibles riesgos que se puedan presentar.

Para la elaboración de la EDT se comenzará a realizar la descomposición jerarquía en función de cada entregable del proyecto y el enunciado del alcance del mismo.

La definición del alcance se subdividirá en dos:

- Del producto

Es donde se determinarán los requerimientos de los usuarios en esta oportunidad: la recepcionista, el asistente dental y el medico; previo análisis del proceso del negocio para que sea el sistema pueda adaptarse a las necesidades de la clínica.

- Del proyecto

Se contemplara lo que se está integrando al proyecto con fin de mejor entendimiento:

1. Proceso de definición del alcance

La definición del Alcance del Proyecto OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DENTALINK PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICO-DENTAL EN LA CLÍNICA DENTAL SEÑOR DE NAZARENO DE ICA. Se desarrollará de la siguiente Manera: Mediante una reunión con el equipo del proyecto, tanto el de proyecto como el sponsor revisarán el Scope Statement preliminar, el como base.

2. Proceso para elaboración de WBS

- El EDT del proyecto será estructurado de acuerdo a la herramienta de descomposición, identificándose primeramente los principales entregables, que en el proyecto actúan como fases. En el proyecto se identificó 5 fases.
- Identificado los principales entregables, se procede con la descomposición del entregable en paquetes de trabajo, los cuales nos permite conocer a detalle el costo, calidad y tiempo incurrido en la elaboración del entregable.

3. Proceso para la elaboración del diccionario WBS

- La elaboración del Diccionario WBS se hace mediante una plantilla otorgada por los docentes del Curso de Proyectos de Investigación.
- Se identifica las siguientes características de cada paquete de trabajo del WBS.
- Se detalla el objetivo del paquete de trabajo.
- Se hace una descripción breve del paquete de trabajo.
- Se describe el trabajo a realizar para la elaboración del entregable, como son la lógica o enfoque de elaboración y las actividades para elaborar cada entregable.

- Se establece la asignación de responsabilidad, donde por cada paquete de trabajo se detalla quién hace qué: responsable, participa, apoya, revisa, aprueba y da información del paquete de trabajo.
- De ser posible se establece las posibles fechas de inicio y fin del paquete de trabajo, o un hito importante.
- Se describe cuáles son los criterios de aceptación.

4. Proceso para verificación del alcance

Al término de elaboración de cada entregable, éste debe ser presentado al Sponsor del Proyecto, el cual se encargará de aprobar o presentar las observaciones del caso. Si el entregable es aprobado, es enviado al cliente.

5. Proceso para el control de alcance

Se presentan dos variaciones:

- Primero, el Project Manager se encarga de verificar que el entregable cumpla con lo acordado en la Línea Base del Alcance. Si el entregable es aprobado es enviado al Cliente, pero si el entregable no es aprobado, el entregable es devuelto a su responsable junto con una Hoja de Correcciones, donde se señala cuáles son las correcciones o mejoras que se deben hacer.
- Segundo, a pesar que el Project Manager se encarga de verificar la aceptación del entregable del proyecto, el Cliente también puede presentar sus observaciones respecto al entregable, para lo cual requerirá reunirse con el Project Manager, y presentar sus requerimientos de cambio o ajuste. De lograrse la aceptación del Cliente y de tratarse de un entregable muy importante, se requerirá la firma de un Acta de Aceptación del entregable.

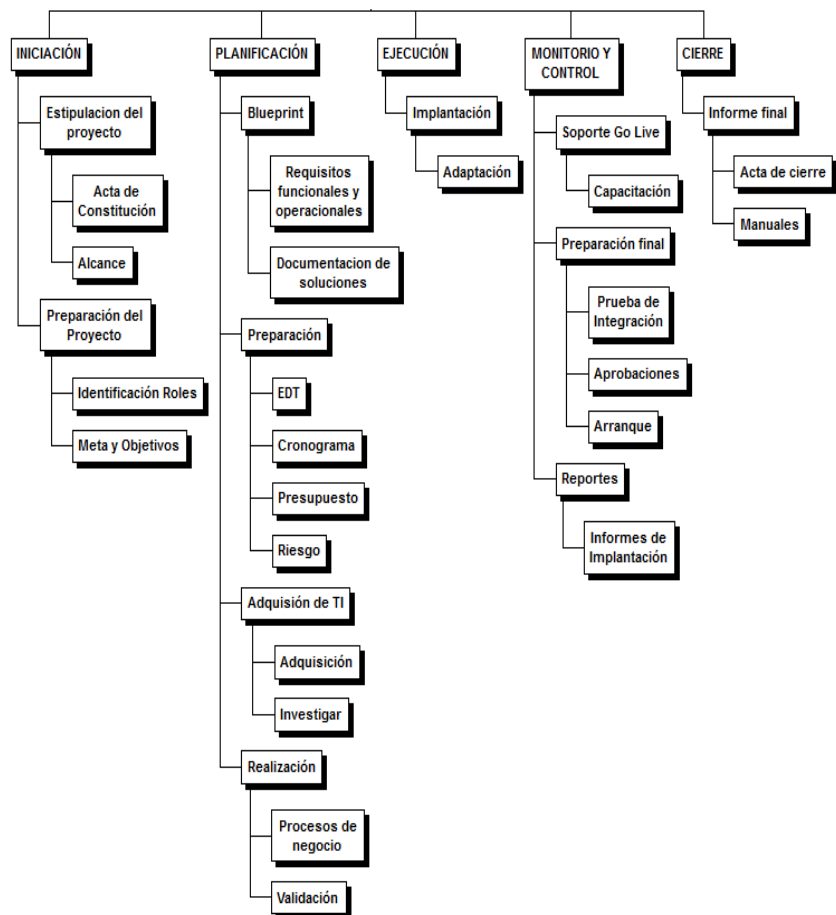
Las herramientas que se utilizaran para la comprensión del proyecto, y su desarrollo es según las necesidades de los stakeholders.

a. Entregables

Los entregables son en total 42 formatos, los cuales tienen los modelos de Dharma y apoyándonos en las buenas prácticas del PMBOK; muy aparte de lo especificado de los entregables del proyecto, la metodología de implantación también tiene sus propios entregables los cuales también serán anexados según el uso progresivo que se vaya realizando en el proyecto en gestión.

b. EDT

La estructura de desglose de trabajo se realizará en fusión de las fases de ciclo de vida de proyectos según el PMBOK y las fases de metodología de implantación.



c. Diccionario de la EDT

La elaboración del Diccionario de la EDT se realizará en base a la descripción de lo existente en el EDT, incluyendo los paquetes de trabajo, descripción, responsables y aprobación.

Iniciación	Estipulación del proyecto	Acta de Constitución	El presente documento contendrá información sobre los objetivos y finalidades del proyecto entre otros muchos datos relevantes además este documento servirá como punto de partida para dar inicio al proyecto
		Alcance	En esta se definirá el alcance del proyecto es decir que abarcara el proyecto, así como los entregables que este proyecto contendrá.
	Preparación del proyecto	Identificación de roles	En este punto se realizara la identificación de los roles y quienes serán los que lo desempeñen
		Meta y objetivos	Se realizara así mismo la identificación y establecimiento de las metas y objetivos del proyecto
Planificación	Blueprint	Requisitos funcionales y operaciones	Por otra parte se tendrá que realizar la identificación de los requerimientos del cliente
		Documentación de soluciones	Otra de las actividades a realizar será la de búsqueda de soluciones y del mismo modo se procederá al registro de todas las soluciones posibles encontradas para su posterior comparación
	Preparación	EDT	Se procede a establecer las

			actividades que se van a realizar para conseguir el producto del proyecto
		Cronograma	Del mismo modo se establece el cronograma del proyecto que nos brinda tanto la duración de las actividades como la duración total del proyecto
		Presupuesto	Es necesario calcular y estimar el presupuesto del proyecto para su posterior aprobación
		Riesgo	Se debe analizar los posibles riesgos que puedan suscitarse durante el proyecto así como el plan de respuesta
	Adquisición de TI	Adquisición	Se procede a hacer el plan de adquisición y los recursos que se emplearan para el desarrollo del proyecto
		Investigar	Se procede la investigación de los proveedores de dichos recursos a necesitar para la solicitud de la cotización sobre los precios de los recursos.
	Realización	Procesos de Negocio	Se procede al modelamiento del proceso y del sistema
		Validación	Se realiza la validación del sistema mediante el cumplimiento de los requerimientos solicitados
Ejecución	Implantación	Adaptación	Se procede a adaptar el sistema al negocio para su posterior instalación

Monitoreo y control	Soporte Go Live	Capacitación	En este punto se gestiona el plan de capacitación del personal
	Preparación Final	Prueba de integración	Se realiza las pruebas pertinentes del sistema para corroborar que el sistema esté en óptimas condiciones y 100% operativo
		Aprobaciones	Se procede a asegurar la aprobación del sistema por parte de los empleados y principalmente del sponsor
		Arranque	Se procede a dar inicio al uso del sistema en un 100%
	Reportes	Informes de implantación	Se procede a realizar un informe con todos los acontecimientos ocurridos durante la implantación
Cierre	Informe final	Manuales	Se elabora los manuales necesarios y de forma detallada sobre el sistema para su posterior consulta
		Acta de cierre	Se elabora el acta de cierre con todos los acontecimientos ocurridos durante el proyecto en todas las fases.

C. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo

1. Cronograma del proyecto

Para la realización del cronograma del proyecto se ha utilizado el MS Project; y el análisis antes de la ejecución fue de aplicar el método de la ruta crítica, con el fin de calcular menores actividades que sean óptimas y adecuadas para los recursos

aceptados en el acta; teniendo así fechas que son flexibles en todo el cronograma.

2. Hitos del proyecto

Los hitos del proyecto, no se miden; pero son las actividades mínimas que se llevan a cabo dentro de lo que la metodología implica, dando tiempos para su eficiente ejecución. Estos hitos están previsto en el Acta de Constitución.

CRONOGRAMA DE HITOS DE PROYECTO	
<i>Hito o Evento Significativo</i>	<i>Fecha Programada</i>
Inicio del proyecto	2016
Definición	2016
Medición	2016
Análisis e implementación	2017
Control	2017
Fin del proyecto	2017

3. Gestión de cambio en el cronograma

El control del cronograma se hará con ayuda de los trabajadores de la Clínica, ya que manejarán, al igual que el equipo del proyecto, la fechas de entrega de cada uno de los informes que se encuentren en proceso en ese momento; por ende se tiene en cuenta el control de cambio donde las actividades que se tendrá en cuenta son:

- **Solicitud de cambio**
Se registrarán los cambios de manera detallada con el fin de absolver las preguntas que se irán realizando dependiendo a la necesidad en la que se presenten.
- **Verificación de la solicitud**
Se analizará por segunda vez la solicitud de cambio, para prever algún detalle que no se haya considerado en una instancia anterior.
- **Evaluación de la solicitud**
Acá se verá el impacto que tendrá el cambio al realizarlo en el proyecto, los cambios deben ser tomados en cuenta ante distintas perspectivas.

- Toma de decisiones

Al tener un supuesto resultado con el impacto analizado previamente, se puede considerar si se acepta o rechaza el cambio solicitado.

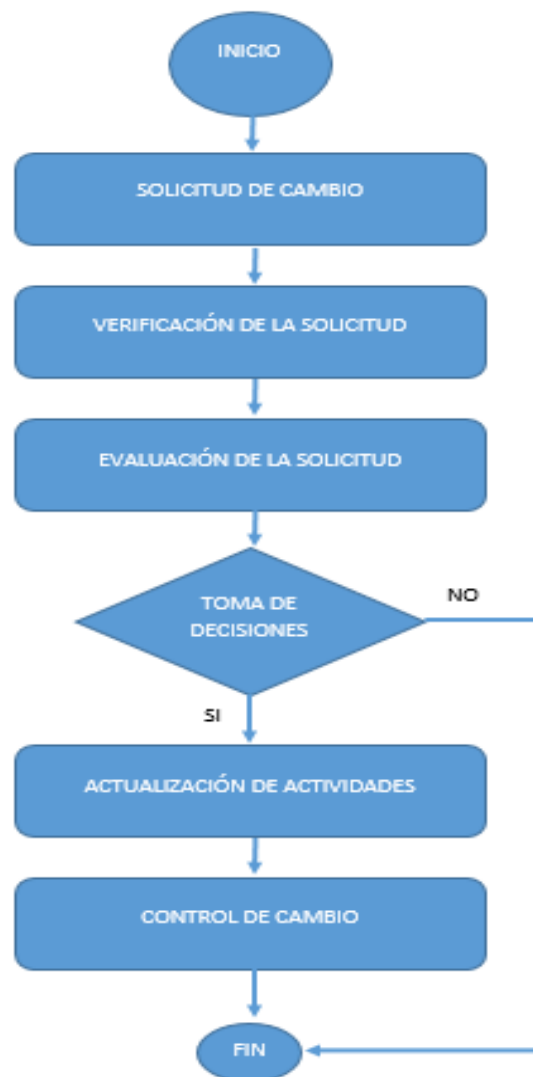
- Actualización de actividades

Ellos nos darán paso a una nueva organización del cronograma con el fin de implantar el cambio que se ha solicitado. Se hará la inserción del cambio en la planificación que se ha visto por conveniente.

- Control del cambio

Se realizará seguimiento al cambio para verificar que la planificación actualizada se realice de forma adecuada.

GRÁFICO N° 18 Ciclo de cambio



D. Costo – Plan de Gestión del Costo

La Gestión de los Costos del Proyecto incluye los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto. La preparación del Presupuesto tendrá en cuenta una estimación de costos por cada actividad Horas/Horas Hombre en el cronograma para obtener la línea base del costo, teniendo en cuenta el plan y reserva de contingencias.

TABLA N° 10 Gestión de Costos

Línea base del costo:	<p>El costo estimado ligado al proyecto es de S/. 5000,00 el cual se tomarán en cuanto a los siguientes indicadores:</p> <p>Aceptable: Significa que el proyecto empleara el presupuesto acordado.</p> <p>Marginal: En caso si se empleara más de lo predestinado a una fase del Proyecto. Se tendrá que presentar un informe de las razones del incremento del costo hacia el comité de proyecto.</p> <p>Inaceptable: En caso lo acordado supere el costo base del proyecto, las personas que sean las causantes del incremento del costo cubrirán el costo excedido.</p>
------------------------------	---

Un proceso común para lo que consiste la estimación del costo de Actividades y del proyecto total, donde se utiliza la EDT para estimar los costos de cada una de las actividades.

1. Elaborar Cuadro de Costos

En el cual se especificará el bien, costo, fecha de adquisición entre otros detalles.

FASE	ENTREGABLE	MONTO
Iniciación	➤ Estipulación del proyecto	200
	➤ Preparación del proyecto	
TOTAL FASE:		200
Planificación	➤ Blueprint	200
	➤ Preparación	800
	➤ Adquisición IT	200
	➤ Realización	150
TOTAL FASE:		1350

Ejecución	➤ Implantación	1000
TOTAL FASE:		1000
Monitoreo y control	➤ Soporte Go Live	150
	➤ Preparación final	500
	➤ Reportes	100
TOTAL FASE:		750
Cierre	➤ Informes final	200
TOTAL FASE:		200

2. Determinar Forma de Pago

Se determinará la forma de pago considerando las necesidades financieras del proyecto.

3. Gestionar cambio en los costos

Para gestionar los cambios de costo se empleará solicitudes de cambio de costo, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- **Solicitud de cambio**
Se registraran los cambios de manera detallada donde estará especificado el costo, fecha y demás detalles necesarios.
- **Verificación de la solicitud**
Se analizará por segunda vez la solicitud de cambio, para observar los costos adheridos y el cambio que generara en el cuadro.
- **Evaluación de la solicitud**
Acá se verá el impacto que tendrá el cambio al realizarlo en los costos, y se debe actualizar el cuadro de costos.
- **Toma de decisiones**
Al tener un supuesto resultado con el impacto analizado previamente, se puede considerar si se acepta o rechaza el cambio solicitado.
- **Actualización de actividades**

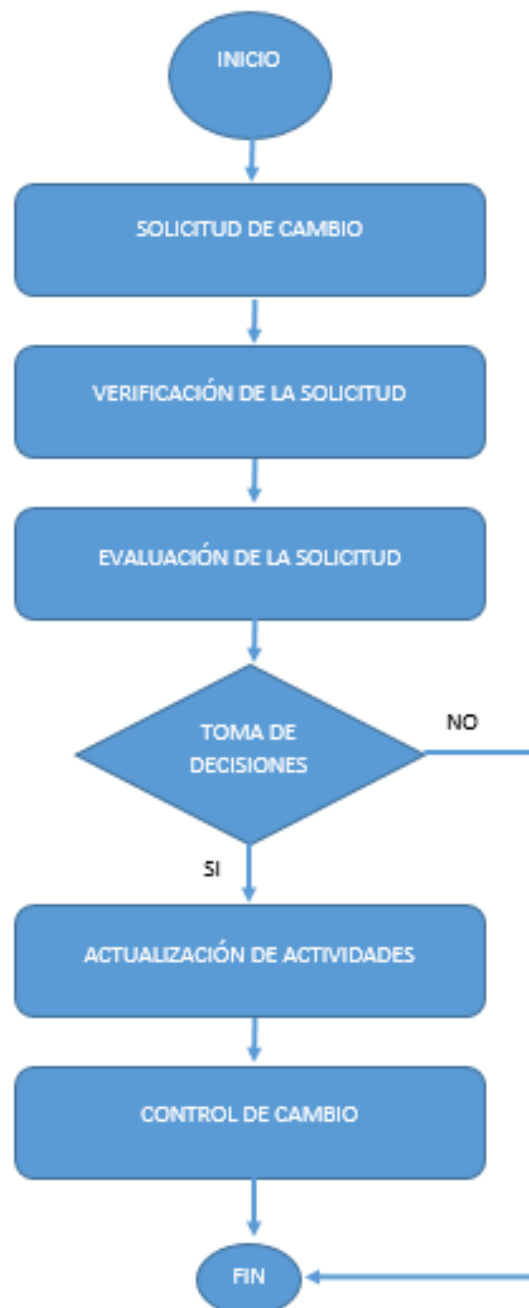
Ellos nos darán paso a una nueva organización del cuadro de costos con el fin de implantar el cambio que se ha solicitado.

Se hará la inserción del cambio en la planificación que se ha visto por conveniente.

- Control del cambio

Se realizará seguimiento al cambio en el costo para verificar que la planificación actualizada se realice de forma adecuada.

GRAFICO N° 19 Control de Cambio



E. Calidad – Plan de Gestión de la Calidad

En todo proyecto se debe encontrar una solución de compromiso que equilibre costos, tiempo y calidad para cumplir con el alcance del proyecto, dicho alcance será informado en cada reporte que se haya plasmado en el acta de constitución, donde el gerente dará seguimiento al desarrollo del proyecto.

1. Identificar proceso a emplear

Para asegurar la calidad del presente proyecto se empleará como modelo para definir las actividades el proceso de mejora continua.

2. Elaborar procesos para gestionar calidad

Se elaborarán procesos para gestionar la calidad según las fases del proceso de mejora continua.

3. Elaborar Plan de Gestión de calidad

Se documentarán los procesos elaborados en el plan de gestión de la calidad.

F. Recursos Humanos – Plan de Gestión de los Recursos Humanos

El plan de gestión de los recursos humanos del proyecto incluye los procesos que organizan y dirigen el equipo del proyecto. El equipo del proyecto está compuesto por las personas a quienes se les ha asignado roles y responsabilidades.

1. Organigrama del proyecto, roles y responsabilidades:

En este apartado se especificara y mostrara los roles y responsabilidades de cada integrante del equipo de trabajo y la jerarquía de ellos.

RECURSO		DESCRIPCION
RECURSOS HUMANOS	Capacitaciones	Se realizara capacitaciones sobre las funcionalidades que brinda la aplicación web para que pueda ser utilizada al 100% de su capacidad sin ningún problema.
	Evaluación de desempeño	Se llevara una evaluación al equipo para saber el estado de su desempeño
	Clima Laboral	El jefe del proyecto debe establecer que el clima laboral no sea afectado por el proyecto durante su desarrollo

Los roles y responsabilidades se determinarán dependiendo de las actividades que realice el miembro del equipo, considerando el cargo que ocupa y al equipo que pertenece. Además de la importancia de la actividad, designando a la persona más calificada para realizarla.

ENTREGABLE	ROLES / INTERESADOS		
	SPONSOR	DIRECTOR DEL PROYECTO	ENCARGADO DE ADAPTACION
Acta de Constitución del proyecto	A	R	
Plan de gestión del alcance	A	R	
Plan de gestión de tiempo	A	R	
Estructura de desglose de trabajo- EDT	V	R	
Diccionario de la estructura de desglose de trabajo	V	R	
Cronograma de actividades	V	R	
Presupuesto del proyecto	A	R	
Manual de usuario	A	R	P
Plan de gestión de costos	A	R	
Planificación de la calidad	A	R	
Plan de comunicaciones	A	R	
Plan de adquisiciones	A	R	P
Sistema finalizado	V	R	P

LEYENDA
<i>R = RESPONSABLE</i>
<i>P = PARTICIPA</i>
<i>V = REVISA</i>
<i>A = APRUEBA</i>

G. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones

El plan de gestión de comunicaciones será entre los interesados y usuarios que están inmersos en el proyecto, mediante cuestionarios, capacitaciones y reuniones.

TABLA N° 11 Polémicas

PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLEMICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Al iniciar la sesión se preguntara si se tiene algún inconveniente de los acuerdos tomados en una sesión anterior. • Se llegara a un acuerdo para darle solución a lo ocurrido. • Al no completar con lo presentado, se dejara pendiente para una próxima reunión con el fin de subsanar lo ocurrido antes, durante o después de la sesión. • Ante cada reunión se revisara los registros para ver si existe alguna discusión pendiente.

1. Identificar a los interesados

Se empezará por elaborar una lista que contenga a todas las personas relacionadas al proyecto con las que se mantendrán comunicaciones en algún momento, durante el desarrollo del proyecto.

2. Elaborar Directorio de Stakeholders

En este directorio se reconocerá a los involucrados del proyecto previamente identificados.

Rol General	Stakeholders
PATROCINADOR	Dr. Arnulfo Villagaray Fernández
EQUIPO DE PROYECTO	Jefe de Proyecto Luisa Ericka Alviar Huamaní
USUARIOS	Personal de las áreas involucradas
STAKEHOLDERS	Clínica Dental Señor de Nazareno

3. Determinar Medios de Comunicación

Se escogerán medios de comunicación para emplear con los involucrados identificados en la lista anterior, determinando el mejor medio para realizar la comunicación de forma rápida y clara.

H. Riesgos – Plan de Gestión de Riesgos

1. Identificar fuentes de Riesgos

Se identificarán los riesgos considerando cada aspecto del proyecto, partiendo desde los involucrados, los recursos empleados para el desarrollo del proyecto y las condiciones de servicios que se presentan en la clínica.

2. Categorías, criterios para priorizar y levantar los riesgos

En este proyecto se establecieron dos categorías para los riesgos, las cuales son:

✓ **Riesgo humano:**

El riesgo se encuentra inmerso dentro de los usuarios en el proyecto, donde exista acceso a información protegida; ello estará especificado en el diccionario de clase para que realicen su trabajo de manera honesta.

✓ **Riesgo técnico:**

Se debe a la demora en el ingreso de datos, es un riesgo de saturación por la inmensa cantidad que se congestiona en la red con el propósito de ser atendido lo más rápido posible.

3. Estrategias para la respuesta de los riesgos

Para responder a los riesgos se emplearán estrategias proactivas, con el fin de prevenir los riesgos, también se emplearán estrategias reactivas en caso de no lograrse contener con las estrategias anteriores.

4. Identificación, seguimiento y control de riesgos

Durante la ejecución del proyecto se debe monitorear constantemente el ambiente en caso de que exista algún problema durante el desarrollo del proyecto.

De igual manera, debe utilizarse una herramienta con el fin de identificar, cuantificar y responder periódicamente a las situaciones de riesgo detectadas a lo largo del proyecto.

Existe la posibilidad que en el desarrollo del proyecto surjan nuevos riesgos u oportunidades que no estaban presentes al inicio de este; por eso es bueno siempre que el equipo prevea todo antes de dar por iniciado el proyecto, salvo que sea por fuerza sobrenatural.

Por esta razón podemos decir que la gestión de riesgos no es una serie de actividades si no es un ciclo de actividades cuyo fin llega cuando el proyecto concluye satisfactoriamente.

I. Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones

1. Requisitos adquiridos:

Los requisitos son:

- Descargar la página web con el fin de adaptarla a las necesidades de la Clínica Dental Señor de Nazareno.
- Vincular la base de datos para poder tener el manejo de información en la nube.

2. Seguimiento y control de las adquisiciones:

El seguimiento es mediante el Dr. Arnulfo y todo el equipo del proyecto, además que el comprador como el vendedor administrará las adquisiciones con finalidades similares. Cada parte se asegura de que ambas partes cumplan con sus obligaciones contractuales y de que sus propios derechos legales se encuentren protegidos; esto quiere decir que se cumpla todo lo expuesto en el acta de Constitución.

J. Interesados del Proyecto – Plan de Gestión de los Interesados

1. Plan de Gestión de los Interesados:

Los interesados del proyecto deben acudir a todas las reuniones de trabajo programadas para que puedan entender de forma más detallada el avance del proyecto.

2. Equipos del Trabajo del Proyecto:

Los equipos de trabajo del proyecto están compuestos por los colaboradores que tienen asignados roles y responsabilidades para cumplir con cada fase del proyecto. Estos son pieza fundamental en la consecución de los objetivos planteados.

3. Reuniones del Proyecto:

Las reuniones del proyecto permiten compartir cualquier tipo de idea, opinión, crítica constructiva, el mismo nivel de conocimiento acerca de un tema o problema, y además una toma de decisiones colectiva dentro de un grupo de personas.

3.2. Ingeniería del Proyecto:

El proyecto será desarrollado bajo la perspectiva del uso de la herramienta mediante el software Médico Dentalink, para la mejora de la gestión en el proceso de la Atención del cliente en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica.

3.2.1 Pre – implantación

En ésta fase se realizará un análisis inicial de los procesos que se realizan actualmente en la empresa y que forman parte del alcance del proyecto, con el fin de identificar los posibles ajustes al sistema (adecuación de las salidas a los formatos utilizados, reportes, etc.); asimismo se detectarán las necesidades de migración de datos. Las actividades que se encuentran dentro son:

- 1.1 Análisis de los procesos de la empresa
- 1.2 Identificación de ajustes necesarios al sistema
- 1.3 Análisis de los datos a migrar
- 1.4 Instalación y configuración del sistema

3.2.2 Implantación

Consiste en realizar los ajustes, previamente identificados, al sistema, paralelo a esto se harán las migraciones de datos. Finalmente se impartirán las capacitaciones a los usuarios del sistema según el plan de formación establecido. Con las siguientes actividades:

- 2.1 Realización de los ajustes al sistema
- 2.2 Realización del proceso de migración
- 2.3 Capacitación a los usuarios

3.2.3 Soporte al arranque

En ésta etapa del proyecto, la empresa realizará el arranque de sus operaciones con el nuevo sistema instalado en el servidor y en los terminales correspondientes, por lo anterior será necesario una verificación de al menos de un ciclo completo de cada proceso de negocio implantado con el fin de dar soporte en caso de ser necesario.

Actividades:

- 3.1 Carga de datos en entorno real.
- 3.2 Instalación de ajustes en entorno real.
- 3.3 Soporte al arranque en las distintas áreas implantadas.

3.3. Soporte del Proyecto:

3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

A. Factores de Calidad Relevante

En lo que bien hacer los factores de la calidad relevante es la Muestra, La puesta en marcha del sistema, ver como se adaptan los interesados para el uso de ella.

B. Propósito de la Métrica

Lo que viene hacer la métrica es mostrar el objetivo, que es optimizar los procesos apoyándonos en la herramienta tecnológica "Dentalink", afianzándonos mediante la estrategia de mejora continua.

C. Método de Medición

El método seleccionado para la edición de la calidad del proyecto será en la actividad de adaptación a los usuarios finales, con el fin que se adapten al nuevo cambio, generado por el proyecto.

D. Control de cambios en la configuración

Las actividades que se seguirán son:

- **Solicitud de cambio**
Se registraran los cambios de manera detallada donde estará especificado detalles necesarios.

- **Verificación de la solicitud**
Se analizará por segunda vez la solicitud de cambio, para observar si los cambios concuerdan con lo solicitado.

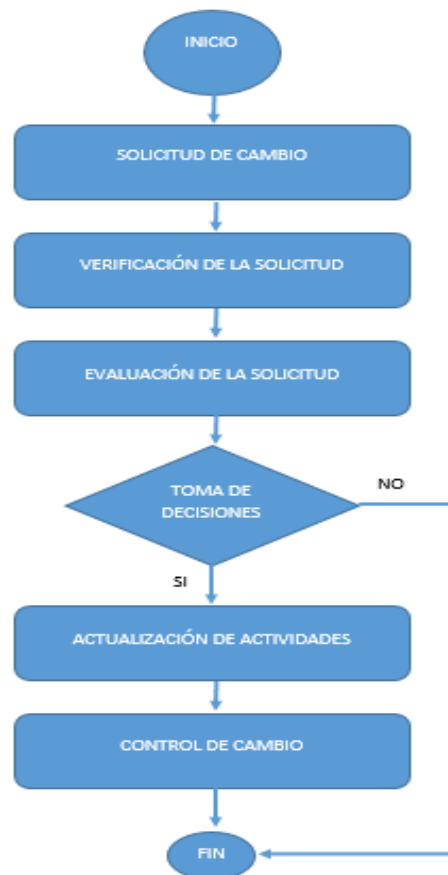
- **Evaluación de la solicitud**
Acá se verá el impacto que tendrá el cambio al realizarlo en la configuración, y se debe actualizar el cronograma.

- **Toma de decisiones**
Al tener un supuesto resultado con el impacto analizado previamente, se puede considerar si se acepta o rechaza el cambio solicitado.

- **Actualización de actividades**
Ellos nos darán paso a una nueva organización en las fechas programadas con el fin de implantar el cambio que se ha solicitado.
Se hará la inserción del cambio en la configuración que se ha visto por conveniente.

- **Control del cambio**
Se realizará seguimiento al cambio en la configuración para verificar que la planificación actualizada se realice de forma adecuada.

GRÁFICO N° 20 Control de cambios



3.3.2. Plan Gestión de Métricas del Proyecto

1. Plan de Calidad del Proyecto

En este proyecto se deberá cumplir con los requerimientos de calidad, por lo cual se estipula que se culminara en la fecha ya establecida, con el presupuesto establecido.

- Evaluación de la infraestructura
- Informes de pruebas
- Manual de usuario
- Entregables del proyecto

3.3.3. Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto

A. Aseguramiento de la Calidad

El aseguramiento de la calidad es la actividad de promover la confianza entre los interesados en el proyecto; donde las actividades planificadas deban realizarse bajo control y seguimiento para una ejecución efectiva. Dando inicio a la estrategia de mejora continúa o también conocida como Ciclo PDCA.

Este ciclo consiste en los siguientes pasos:

- Planificar

Los procesos que requieren especial atención, las principales en gestión

- Blueprint
 - Requisitos funcionales y operacionales
 - Documentación de soluciones
- Preparación
 - EDT
 - Cronograma
 - Presupuesto
 - Riesgo
- Adquisición de TI
 - Adquisición
 - Investigar
- Realización
 - Procesos de negocio
 - Validación

- Ejecutar

Es una de las fases donde se realizara lo planificado anteriormente, de forma consecutiva y progresiva, y si hay un cambio se ingresara en el cuadro que corresponda; y se alterara el cronograma.

- Controlar

El control es efectuado a cada momento del proceso, para que se consiga un resultado esperado y si se diera el motivo de distintos resultados habría comparación con lo estipulado desde un inicio.

- Actuar

Esta esta etapa es la final para volver a realizar todo el ciclo de PDCA, con el fin de llegar a los objetivos especificados en el acta de constitución.

**CAPÍTULO IV:
Ejecución, Seguimiento y
Control del Proyecto**

4.1. Gestión del Proyecto

4.1.2. Ejecución

En el cronograma del Proyecto están establecidas las fechas de la implantación del sistema y que está compuesto de diferentes actividades. En esta fase se realizar todo tipo de pruebas en relación con la implantación del sistema, también se realizará la corrección de los errores que se puedan ir presentando durante el transcurso de las pruebas; una vez realizada la adecuación del sistema, viene la puesta en marcha en donde se ha tenido mucho cuidado a la hora de realizar algún cambio ya que si se comete un error, éste podría traer consecuencias bastante graves.

Una vez terminado el proceso de implantación viene la fase de capacitación hacia el personal encargado, también se busca hacer que los usuarios formulen todas las preguntas posibles para absolver sus dudas y puedan gestionar el sistema sin generar dependencia del equipo que lo instalo, además se busca la retroalimentación para que el sistema se adaptable a las necesidades que puedan ocurrir en la empresa.

A. Cronograma Actualizado

El Cronograma no ha sufrido ninguna modificación de acuerdo a lo planteado desde el inicio; debido a que las actividades formuladas han sido desarrolladas con satisfacción y sin ningún percance.

Cada proceso para la realización o construcción del proyecto se ejecutó convenientemente y en las fechas pronosticadas. Los procesos que se estipularon al inicio del proyecto son:

- Iniciación
- Planificación
- Ejecución
- Monitoreo y Control

Están culminados, excepto Monitoreo y Control, ya que en el transcurso de esta semana se está realizando la actividad de la preparación final, exactamente La Prueba de Integración, para mayor entendimiento fijarse el Anexo Del Proyecto De Investigación, Formato 14; es ahí donde se estará observando el desarrollo que tiene la recepcionista, asistente dental y el médico.

B. Cuadro de costos actualizados

Para calcular los costos del proyecto, se realizó de forma sistemática y precisa para que se pueda cumplir con la satisfacción de las necesidades que tenía la empresa; por ello en el transcurso de la implantación del sistema, no se ha sufrido de ningún cambio al cuadro de costos. El cuadro de costos se encuentra en los Anexos Del Proyecto De Investigación, Formato 17; y para tener un panorama completo del presupuesto, revisar el FORMATO 18.

C. WBS Actualizado

El EDT no ha sufrido cambios con relación a la planificación inicial establecida, se mantiene en su estado inicial. Gracias al análisis inicial del desarrollo del proyecto no se han visto deficiencias en lo programado; para mayor entendimiento revisar Anexos Del Proyecto De Investigación, Formato 5.

D. Matriz de trazabilidad de Requerimientos Actualizados

La matriz de trazabilidad de requerimientos proyectados no ha sufrido con cambios a lo largo del desarrollo del proyecto.

E. Acta de reunión de equipo

En las consecutivas reuniones que se han ido generando para la implantación del sistema Dentalink, se han tratado los temas mencionados a continuación:

- Manejo de Información, en el sistema.
- Migraciones de data.
- Adaptabilidad para futuros módulos.
- Soporte y capacitación del Sistema.

F. Registro de capacitaciones del proyecto actualizado

Las capacitaciones se han venido desarrollando de forma progresiva, durante tres días consecutivos, en los cuales se ha obtenido el dominio total de la manipulación del sistema por los usuarios. En Los ANEXOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, FORMATO 14; se encuentra el Cronograma de actividades, en éste se especifica los días que han establecidos para la capacitación.

4.1.2. Seguimiento y Control

A partir que se haya concretado el proceso de implantación del Sistema en la Clínica Dental Señor de Nazareno, se debe proceder a cubrir las actividades restantes de menor grado; se debe monitorear y llevar un control de la respuesta que puedan tener los usuarios a la hora de interactuar con el sistema ya que se pueden mostrar reacios al uso de éste y reacción con rechazo. Se da una previa capacitación, pero al realizar este proceso se observará si existe algún déficit en la integración y adaptabilidad del sistema en la empresa.

A. Solicitud de cambio

No se han presentado solicitudes de cambio, debido a que desde un inicio se recopiló la información adecuada y se realizó un análisis completo y correcto. La data fue accesible, no hubo impedimentos; generando una buena interacción con los usuarios.

A continuación se listan los puntos que se deben tener en cuenta para realizar una solicitud de cambios.

- Nombre del proyecto y fecha.
- Categoría del cambio.
- Causa del cambio.
- Descripción de la propuesta de cambio.
- Justificación de la propuesta de cambio.
- Impacto del cambio en línea base.
- Implicaciones de recursos.
- Aprobación o Rechazo.
- Firma del Project Manager.

B. Riesgos actualizados

En los Anexos Del Proyecto De Investigación, Formato 25; se estipula el plan de gestión de riesgos, el cual contiene la lista de riesgos contemplados en el Proyecto. No se ha alterado ni generado algún inconveniente que haya impactado en el flujo realizado.

C. Informes de estado

Los informes de estado se han venido realizando progresivamente, dándoles información de cómo ha ido avanzando el proyecto según lo estipulado en el acta de constitución, para mayor detalle ver los Anexos Del Proyecto De Investigación, Formato 1.

4.2. Ingeniería del Proyecto

- A. Implantación.- La finalidad principal de esta fase fue de alcanzar la capacidad operacional del servicio de forma incremental a través de la reducción de tiempo. Durante esta fase todos los componentes, características y requisitos fueron implementados, integrados y probados en su totalidad; obteniendo una versión aceptable del producto. Así como la minimización de costos de desarrollo, mediante la optimización de recursos y evitando de esta manera rehacer el trabajo.
- B. Aceptación.- La finalidad de la fase de transición fue de poner el producto en manos del gerente de la empresa y de los usuarios finales, complementándolo con la documentación y tareas relaciones con ajuste, configuración y facilidades para el uso del producto.

La metodología de Implantación es Open ERP, la cual contiene tres fases:

1. Pre – Implantación

En ésta fase se realiza un análisis inicial de los procesos que se presentan actualmente en la empresa y que forman parte del alcance del proyecto, con el fin de identificar los posibles ajustes al sistema (adecuación de las salidas a los formatos utilizados, reportes, etc.); así mismo se detectan las necesidades de migración de datos. Las actividades que se encuentran dentro son:

- 1.1. Análisis de los procesos de la empresa
Se toma en cuenta las entradas, actividades y salidas del negocio.
- 1.2. Identificación de ajustes necesarios al sistema
Se identificó las necesidades de la empresa para que sean adaptables.
- 1.3. Análisis de los datos a migrar
Los datos que se migraron se encontraban en ficheros (llenados manualmente), esto permitió identificar la información a migrar.
- 1.4. Instalación y configuración del sistema
Se identifica el usuario que llevará la administración, luego se configura dependiendo las necesidades, para que de esta manera se pueda interactuar con el Sistema.

2. Implantación

Se impartirán las capacitaciones a los usuarios del sistema según el plan de formación establecido. Con las siguientes actividades:

- 2.1. Realización de los ajustes al sistema

- 2.1.1. El administrador es quien gestiona todos los cambios y ajustes que requiere el sistema dependiendo las necesidades de la clínica.
- 2.2. Realización del proceso de migración
 - 2.2.1. Los datos e información de la clínica que fue migrada al sistema se realizó de una forma adecuada.
- 2.3. Capacitación a los usuarios.
 - 2.3.1. Los usuarios aceptaron la capacitación y formaron parte del cambio en la clínica dental.

3. Soporte al arranque

En ésta etapa del proyecto, la empresa realizará el arranque de sus operaciones con el nuevo sistema instalado en los terminales correspondientes, por lo anterior será necesario una verificación de al menos un ciclo completo de cada proceso de negocio implantado, con el fin de dar soporte en caso sea necesario.

Actividades:

- 3.1. Carga de datos en entorno real.
- 3.2. Instalación de ajustes en entorno real.
- 3.3. Soporte al arranque en las distintas áreas implantadas.

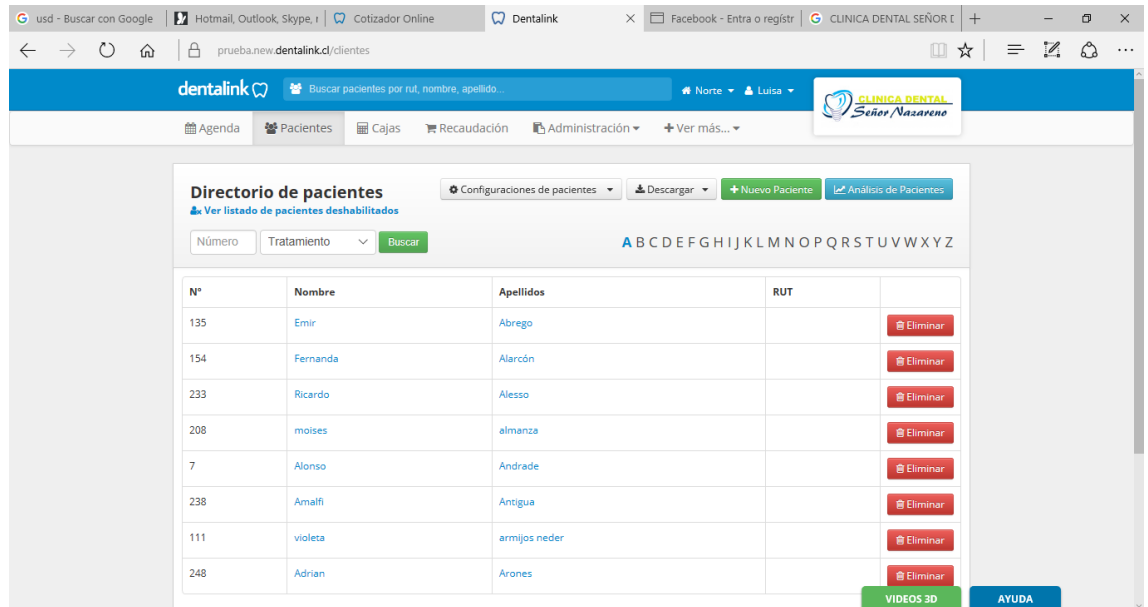
GRÁFICO N° 21 PANTALLA PRINCIPAL Y AGENDA

The screenshot shows the main interface of the 'dentallink' system. At the top, there is a navigation bar with the logo and a search bar for patients. Below this is a menu with options: Agenda, Pacientes, Cajas, Recaudación, and Administración. The main content area is titled 'Agenda' and shows a calendar for 'Lunes 13 Noviembre 2017'. The agenda is currently empty. On the left side, there are several filter options for appointments, such as 'No confirmado', 'Agenda Online', 'Notificado via email', 'Confirmado por teléfono', 'Confirmado por email', 'En sala de espera', 'Atendiéndose', 'Atendido', 'No asiste', 'Anulado', and 'Anulado por sesiones en'. At the bottom of the screen, there is a taskbar with various application icons and a system tray showing the time as 16:36 on 13/11/2017.

Una vez logeados, ingresando con el usuario otorgado por el administrador y la contraseña respectiva; podremos acceder a esta interfaz dónde se mostrará

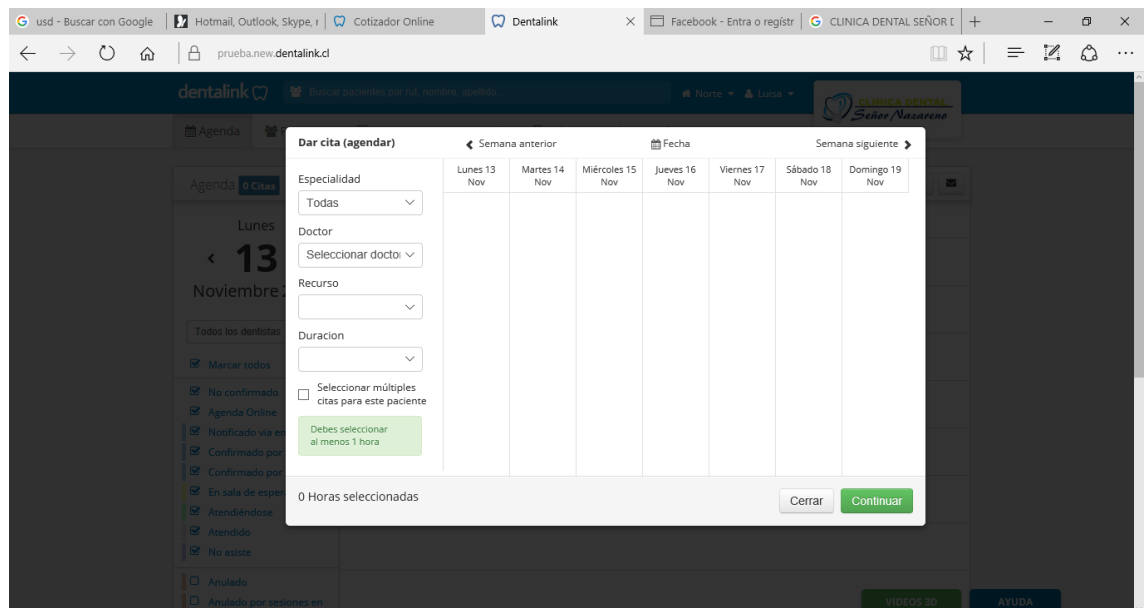
inmediatamente la agenda, en el caso que sea médico el usuario visualizará los pacientes que tiene pendientes durante ese día y los horarios que se consignan ahí.

GRÁFICO Nº 22 DIRECTORIO



El directorio es decir la cartera de los pacientes, que se encuentran registrados en la base de datos de la clínica, los que de una u otra forma han ido a las instalaciones para que se les brinde una consulta o se les realice algún otro servicio que ofrece la clínica.

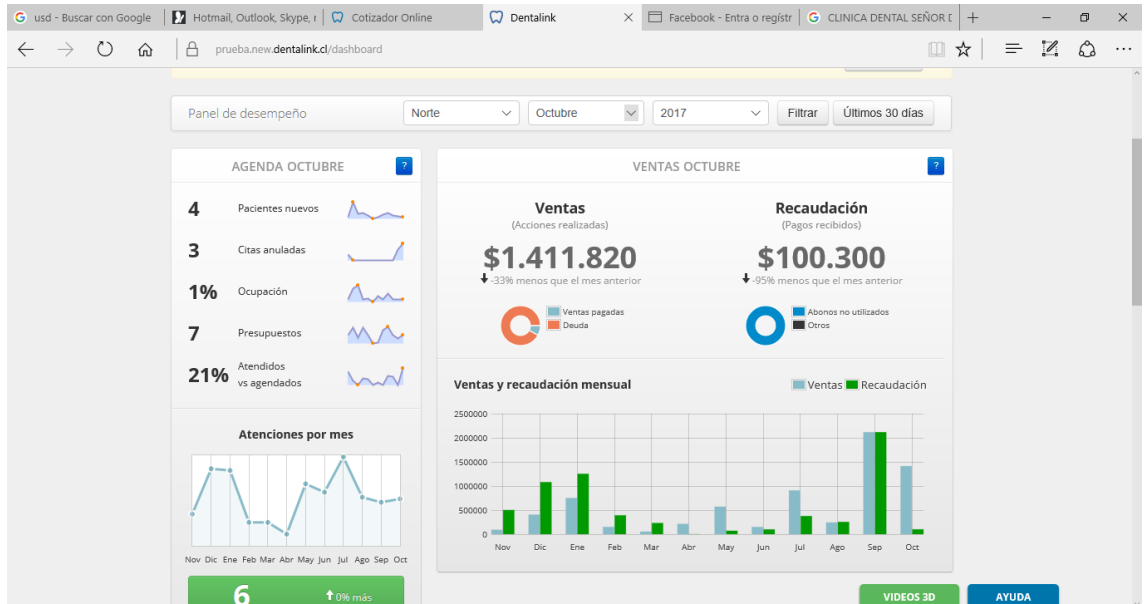
GRÁFICO Nº 23 CITAS



Las citas son generadas por cualquier usuario que tenga el privilegio asignado; el medico y la recepcionista son uno de ellos, que al ingresar una cita se puede

asignar a un paciente ya registrado o a uno nuevo, dando apertura a una nueva historia clínica al mismo tiempo que la cita.

GRÁFICO N° 24 REPORTES



Los reportes son la muestra de cómo se va desarrollando el proceso por medio del sistema; además se puede generar los respectivos Excel dependiendo lo que se necesite conocer en la clínica para la toma de decisiones.

a. **Soporte del Proyecto**

i. **Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la configuración actualizado**

TABLA N° 12 Gestión de la Configuración

ENTREGABLE	DESCRIPCION	ELABORADO	ENTREGADO
Acta de constitución	Este documento dará inicio al proyecto y será aprobada por parte del sponsor y director de proyecto.	SI	SI
Documento de Requerimientos	Este documento reflejara los requerimientos solicitados por el sponsor y que deberán ser cumplidos.	SI	SI
Estructura de desglose de trabajo	Este documento mostrara todas las actividades que se realizaran durante el desarrollo del proyecto	SI	SI
Cronograma del proyecto	Este documento mostrara la duración de cada una de las actividades así mismo la duración total del proyecto	SI	SI
Entregables del proyecto	Este documento mostrara todos aquellos entregables que serán entregados al sponsor para su verificación y aprobación	SI	SI
Hitos del proyecto	Este documento contendrá los hitos del proyecto	SI	SI

Presupuesto del proyecto	El presupuesto será entregado para su aprobación justificando cada uno de los costos que se realizaran	SI	SI
Plan de acción ante riesgos	Este documento establecerá el plan de contingencia que se tendrá en cuenta a la hora de desarrollar el proyecto y pueda suscitarse algún hecho registrado	SI	SI
Sistema implantado	Este documento contendrá la afirmación de la realización de la implantación	SI	SI
Informe de capacitación	Este documento estará realizado con información sobre la capacitación realizada así como los puntajes obtenidos por los empleados asistentes	SI	SI
Informe de prueba de integridad	Este documento reflejara las pruebas que se llegaron a realizar al sistema en cuanto a su operatividad y funcionamiento completo	SI	SI
Informe de implantación	Este documento contendrá todos los sucesos ocurridos durante la implantación así como las actividades que se llegaron a realizar	SI	SI
Manuales	Esto contendrá los	SI	SI

	manuales elaborados para su posterior consulta sobre alguna funcionalidad		
Acta de cierre	Este documento contendrá los informes finales así como también servirá para cerrar el proyecto	SI	SI

ii. **Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado**

GRÁFICO N° 25 Encuesta de Opinión de la Calidad de Atención

Número de encuesta

Fecha: Día Mes Año

Parte I: Aspectos Generales

¿Cuál es su edad? Años Sexo M F

¿En dónde vive? Procedencia

¿Cuál es su Grado de Instrucción?

1 = Urbano
2 = Rural
3 = Urbano marginal (pueblo joven)

1 = Analfabeto 4 = Superior técnica
2 = Primaria 5 = Superior Universitaria
3 = Secundaria 6 = No sabe/ no opina

Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida

1. ¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron? Bien Mal
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema? Sí No No opina
3. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo? Sí No No opina
4. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar? Sí No No opina
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta? Sí No No opina

iii. **Plantilla de Seguimiento a la Métrica y evaluación del desempeño actualizado**

TABLA N° 13: PORCENTAJE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE ENCUESTA	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE TOTAL	% DEL PUNTAJE	% POR DÍA	% TOTAL
23/10/2017	D1	TM	E1	15	25	60 %	46,67 %	54,03%
			E2	11	25	44 %		
			E3	9	25	36 %		
24/10/2017	D2	TT	E4	6	25	24 %	59,2 %	
			E5	20	25	80 %		
			E6	16	25	64 %		
			E7	18	25	72 %		
			E8	14	25	56 %		
25/10/2017	D3	TM	E9	9	25	36 %	66,67 %	
			E10	22	25	88 %		
			E11	19	25	76 %		
		TT	E12	20	25	80 %		
			E13	19	25	76 %		
			E14	8	25	32 %		
27/10/2017	D4	TM	E15	5	25	20 %	48 %	
			E16	8	25	32 %		
		TT	E17	15	25	60 %		
			E18	12	25	48 %		
			E19	14	25	56 %		
			E20	18	25	72 %		
28/10/2017	D5	TM	E21	21	25	84 %	49,6 %	
			E22	15	25	60 %		
			E23	11	25	44 %		
			E24	8	25	32 %		
			E25	7	25	28 %		

TABLA N° 14 PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE FICHA DE CONTROL	PACIENTES ASISTENTES	PACIENTES CITADOS	% DE ATENCIÓN DE PACIENTES	% POR DÍA	% TOTAL
23/10/2017	D1	TM	FC1	6	8	75 %	75 %	63,29 %
24/10/2017	D2	TM	FC2	3	8	37,5 %	52,08 %	
		TT	FC3	12	18	66,67 %		
25/10/2017	D3	TT	FC4	10	15	66,67 %	66,67 %	
26/10/2017	D4	TM	FC5	8	9	88,89 %	94,44 %	
		TT	FC6	6	6	100 %		
27/10/2017	D5	TM	FC7	3	13	23,08%	36,54%	
		TT	FC8	5	10	50 %		
28/10/2017	D6	TM	FC9	5	10	50 %	55 %	
		TT	FC10	9	15			

TABLA N° 15 TIEMPO DE BÚSQUEDA DE HISTORIA CLÍNICA

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE HISTORIA CLÍNICA	TIEMPO INICIAL	TIEMPO FINAL	TIEMPO DE BÚSQUEDA	PROMEDIO DE TIEMPO DE BÚSQUEDA
23/10/2017	D1	TM	HC1	10:25	10:28	0:03	0:06:56
			HC2	11:15	11:20	0:05	
			HC3	12:00	12:15	0:15	
24/10/2017	D2	TT	HC4	5:30	5:36	0:06	
			HC5	6:30	6:35	0:05	
			HC6	7:25	7:32	0:07	
			HC7	7:38	7:45	0:07	
			HC8	8:40	8:45	0:05	
25/10/2017	D3	TM	HC9	11:15	11:22	0:07	
			HC10	11:40	11:46	0:06	
			HC11	12:10	12:15	0:05	
		TT	HC12	4:10	4:20	0:10	
			HC13	4:30	4:37	0:07	
27/10/2017	D4	TT	HC14	6:50	7:00	0:10	
			HC15	7:20	7:26	0:06	

TABLA N° 16 TIEMPO DE REGISTRO DE UNA HISTORIA CLÍNICA

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE HISTORIA CLÍNICA	TIEMPO INICIAL	TIEMPO FINAL	TIEMPO DE REGISTRO	PROMEDIO DE TIEMPO DE REGISTRO
23/10/2017	D1	TM	HC1	10:00	10:16	0:16	0:09:24
			HC2	11:20	11:27	0:07	
			HC3	11:30	11:39	0:09	
25/10/2017	D2	TT	HC4	6:30	6:40	0:10	
			HC5	7:00	7:15	0:15	
			HC6	8:25	8:32	0:07	
27/10/2017	D3	TM	HC7	11:45	11:51	0:06	
			HC8	12:00	12:12	0:12	
		TT	HC9	6:10	6:16	0:06	
			HC10	7:19	7:25	0:06	

TABLA N° 17 PORCENTAJE DE RECLAMOS

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE FICHA DE CONTROL	PACIENTES ASISTENTES	Nº DE RECLAMOS	% DE RECLAMOS	% POR DÍA	% TOTAL
23/10/2017	D1	TM	FC1	6	1	16,67 %	16,67 %	13,06 %
24/10/2017	D2	TM	FC2	3	0	0 %	8,33 %	
		TT	FC3	12	2	16,67 %		
25/10/2017	D3	TT	FC4	10	0	0 %	0,00 %	
26/10/2017	D4	TM	FC5	8	0	0 %	0,00 %	
		TT	FC6	6	0	0 %		
27/10/2017	D5	TM	FC7	5	0	0 %	16,67%	
		TT	FC8	3	1	33,33 %		
28/10/2017	D6	TM	FC9	5	2	40 %	36,67 %	
		TT	FC10	9	3	33,33 %		

TABLA N° 18 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

FECHA	DÍA	TURNOS	Nº DE ENCUESTA	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE TOTAL	% DEL PUNTAJE	% POR DÍA	% TOTAL
23/10/2017	D1	TM	E1	6	25	24 %	30,67 %	51,20%
			E2	7	25	28 %		
			E3	10	25	40 %		
24/10/2017	D2	TT	E4	20	25	80 %	68,8 %	
			E5	14	25	56 %		
			E6	11	25	44 %		
			E7	22	25	88 %		
			E8	19	25	76 %		
25/10/2017	D3	TM	E9	13	25	52 %	52,00 %	
			E10	16	25	64 %		
			E11	10	25	40 %		
		TT	E12	10	25	40 %		
			E13	16	25	64 %		
			E14	13	25	52 %		
27/10/2017	D4	TM	E15	13	25	52 %	53,33 %	
			E16	14	25	56 %		
		TT	E17	19	25	76 %		
			E18	12	25	48 %		
			E19	14	25	56 %		
			E20	8	25	32 %		

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. CIERRE

El cierre del proyecto fue contemplado gracias a las reuniones que el equipo del trabajo tubo en la realización del proyecto, donde se establecieron todas las lecciones aprendidas por parte del equipo de trabajo.

A. Lecciones aprendidas

- Integración
 - En el proyecto se especificó todas las obligaciones y compromisos descritos en el acta de constitución.
 - La fase de iniciación se debe realizar un análisis antes de desarrollar el proyecto para así poder presentar algunas soluciones que se adapten con los problemas encontrados.
 - Al realizar una buena planificación se integran todas las áreas del conocimiento.
 - Además se adhieren las áreas del conocimiento y la dirección y gestión de la ejecución de lo que viene ser el proyecto.
 - Por ultimo realizar un buen seguimiento del proyecto.

- Alcance
 - El alcance debe ser de forma muy adecuada y completa, esto debe complementar cada área del conocimiento cuando esta se aborda en el proyecto.
 - Se debe realizar una adecuada definición del alcance del producto para evitar supuestos errores que podría tener el producto.

- Tiempo
 - Lo que viene hacer la planificación del cronograma del proyecto debe tener margen de contingencia para evitar algún cambio.
 - Los hitos permiten desmarcar exactamente los eventos más importantes para lo que es la gestión del proyecto.

- Costos
 - El presupuesto es el control de los costos definidos en el proyecto.
 - Además permite controlar lo que viene hacer el impacto de las medidas de las actividades para el desarrollo del proyecto.

- Calidad
 - La mejora continua PDCA permite lograr una alta calidad en el proyecto.
 - Se puede considerar un proyecto de calidad, solo si los indicadores de gestión evidencian mediante los resultados.
 - Además asegura a gran escala la satisfacción del cliente con resultados del mismo.

- Recursos Humanos
 - Se debe realiza un seguimiento al personal para asegurar el desarrollo correcto de las actividades del proyecto.
 - Definir responsabilidades para poder establecer el nivel de cumplimiento de las tareas asignadas.

- Comunicaciones
 - Realizar una correcta gestión de comunicaciones evita toda información errónea.

- Riesgos
 - Se esta parte se debe alinear e integrar lo que viene hacer el equipo de proyecto con respecto a las respuestas al riesgo ante posibles problemas que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto.
 - El detectar los riesgos e identificar a los responsables para poder preparar estrategias de respuesta para así poder asegurar el éxito del proyecto realizado.

- Interesados
 - Se debe realizar reuniones individuales con cada uno de los interesados, para identificar qué oportunidad o amenaza pueda presentar para el proyecto.
 - Cada interesado en el proyecto permitirá gestionar de forma muy adecuada a lo que viene hacer las necesidades y expectativas del proyecto.

5.2. INGENIERÍA DEL PROYECTO

Durante lo que es la ingeniería del proyecto se obtuvo información acorde a lo que es la metodología seleccionada para este proyecto, además se pudo establecer lo que viene hacer la importancia de la tecnología de información como soporte en las empresas, la cual esto hace que la empresa aumente su competitividad en el mercado, por lo cual se describen algunas lecciones de la metodología Open ERP.

- Administrar de forma eficiente para así optimizar los costes y recursos.
- Obtener una visión global del negocio y de la necesidad actual para modelar los procesos dentro de la solución.
- Identificar los requerimientos y razonar las expectativas del proyecto.
- Acotar todas las fases de trabajo de manera que en todo momento queden definidas las tareas a realizar y los responsables correspondientes.
- Realizar el alcance del proyecto detallado.

5.3. SOPORTE DEL PROYECTO

En esta parte del proyecto se tomó el cumplimiento de los resultados esperados descritos en el capítulo de análisis de la organización, a través de las métricas de gestión, se buscó validar que hubo una mejora sustancial en el proceso a como se realizaba antes de la implantación de la herramienta y después de la misma, en el proceso de gestión en la atención al cliente.

A continuación se mostrara los resultados por cada indicado con su respectivo resultado esperado posterior a la implantación de la herramienta.

La muestra fue realizada de manera aleatoria; y los intervalos de los horarios fueron en la mañana o tarde; de lunes a sábado en la Clínica Dental Señor de Nazareno.

- **PORCENTAJE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO**

El total de personas a quienes se realizó la encuesta fueron 25 pacientes.

El puntaje total es de 25 puntos, la encuesta contiene 5 preguntas cada una valorada con las siguientes especificaciones:

- En la pregunta N° 1, la valoración es: BIEN=5, MAL=1.
- Para las preguntas N° 2, 3,4 ,5; la valoración es: SI=5, NO=2, NO OPINA=1.

Con esas estipulaciones se obtuvieron los siguientes resultados.

TABLA N°19: Encuesta del porcentaje de la calidad de atención del Servicio

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE ENCUESTA	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE TOTAL	% DEL PUNTAJE	% POR DÍA	% TOTAL
18/11/2017	D1	TM	E1	15	25	60 %	60,00 %	66,77%
			E2	14	25	56 %		
			E3	16	25	64 %		
21/11/2017	D2	TT	E4	13	25	52 %	67,2 %	
			E5	14	25	56 %		
			E6	16	25	64 %		
			E7	25	25	100 %		
22/11/2017	D3	TM	E8	16	25	64 %	64,00 %	
			E9	15	25	60 %		
		E10	14	25	56 %			
		TT	E11	19	25	76 %		
			E12	25	25	100 %		
E13	19		25	76 %				
25/11/2017	D4	TM	E14	16	25	64 %	70,667 %	
			E15	16	25	64 %		
		TT	E16	25	25	100 %		
			E17	15	25	60 %		
			E18	16	25	64 %		
			E19	15	25	60 %		
28/11/2017	D5	TM	E20	19	25	76 %	72 %	
			E21	25	25	100 %		
			E22	15	25	60 %		
			E23	15	25	60 %		
			E24	16	25	64 %		
			E25	19	25	76 %		

- **PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES****TABLA N°20:** Encuesta del Pcentage de Atención a los Pacientes

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE FICHA DE CONTROL	PACIENTES ASISTENTES	PACIENTES CITADOS	% DE ATENCIÓN DE PACIENTES	% POR DÍA	% TOTAL
18/11/2017	D1	TM	FC1	10	13	76,92308 %	76,923 %	76,25 %
21/11/2017	D2	TM	FC2	6	10	60 %	76,67 %	
		TT	FC3	14	15	93,33 %		
22/10/2017	D3	TT	FC4	12	16	75,00 %	75,00 %	
25/10/2017	D4	TM	FC5	13	15	86,67 %	83,33 %	
		TT	FC6	16	20	80 %		
28/10/2017	D5	TM	FC7	6	13	46,15%	63,08%	
		TT	FC8	8	10	80 %		
30/10/2017	D6	TM	FC9	6	8	75 %	82,5 %	
		TT	FC10	9	10	90 %		

- **TIEMPO DE BÚSQUEDA DE HISTORIA CLÍNICA**

TABLA N°21: Encuesta del Tiempo de Búsqueda de historia clínica

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE HISTORIA CLÍNICA	TIEMPO INICIAL	TIEMPO FINAL	TIEMPO DE BÚSQUEDA	PROMEDIO DE TIEMPO DE BÚSQUEDA
18/11/2017	D1	TM	HC1	10:15	10:18	0:03:00	0:01:52
			HC2	10:50	10:52	0:02:00	
			HC3	11:02	11:05	0:03:00	
21/11/2017	D2	TT	HC4	6:20	6:24	0:04:00	
			HC5	6:55	6:57	0:02:00	
			HC6	7:45	7:47	0:02:00	
			HC7	7:58	8:00	0:02:00	
22/11/2017	D3	TM	HC8	9:01	9:03	0:02:00	
			HC9	11:45	11:46	0:01:00	
			HC10	11:56	11:58	0:02:00	
		TT	HC11	12:10	12:11	0:01:00	
			HC12	6:10	6:10	0:00:00	
25/11/2017	D4	TT	HC13	6:45	6:46	0:01:00	
			HC14	8:20	8:21	0:01:00	
			HC15	8:45	8:47	0:02:00	

- **TIEMPO DE REGISTRO DE UNA HISTORIA CLÍNICA**

TABLA N°22: Encuesta del Tiempo de Registro de una historia clínica

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE HISTORIA CLÍNICA	TIEMPO INICIAL	TIEMPO FINAL	TIEMPO DE REGISTRO	PROMEDIO DE TIEMPO DE REGISTRO
23/10/2017	D1	TM	HC1	10:00	10:16	0:16	0:09:24
			HC2	11:20	11:27	0:07	
			HC3	11:30	11:39	0:09	
25/10/2017	D2	TT	HC4	6:30	6:40	0:10	
			HC5	7:00	7:15	0:15	
			HC6	8:25	8:32	0:07	
27/10/2017	D3	TM	HC7	11:45	11:51	0:06	
			HC8	12:00	12:12	0:12	
		TT	HC9	6:10	6:16	0:06	
			HC10	7:19	7:25	0:06	

- **PORCENTAJE DE RECLAMOS**

TABLA N°23: Encuesta del Porcentaje de Reclamos

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE FICHA DE CONTROL	PACIENTES ASISTENTES	Nº DE RECLAMOS	% DE RECLAMOS	% POR DÍA	% TOTAL
18/11/2017	D1	TM	FC1	10	1	10,00 %	10,00 %	3,30 %
21/11/2017	D2	TM	FC2	6	0	0 %	3,57 %	
		TT	FC3	14	1	7,14 %		
22/10/2017	D3	TT	FC4	12	0	0 %	0,00 %	
25/10/2017	D4	TM	FC5	13	0	0 %	0,00 %	
		TT	FC6	16	0	0 %		
28/10/2017	D5	TM	FC7	6	0	0 %	6,25 %	
		TT	FC8	8	1	12,50 %		
30/10/2017	D6	TM	FC9	6	0	0 %	0,00 %	
		TT	FC10	9	0	0,00 %		

- **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

El total de personas a quienes se realizó la encuesta fueron 20 pacientes.

El puntaje total es de 25 puntos, la encuesta contiene 5 preguntas cada una valorada del 1 al 5 teniendo en consideración lo siguiente:

*1= muy insatisfecho/a 2= insatisfecho/a 3= aceptable
4= satisfecho/a 5= muy satisfecho/a*

TABLA N°24: Encuesta del Satisfacción del Paciente

FECHA	DÍA	TURNO	Nº DE ENCUESTA	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE TOTAL	% DEL PUNTAJE	% POR DÍA	% TOTAL
18/11/2017	D1	TM	E1	25	25	100 %	93,33 %	86,43%
			E2	25	25	100 %		
			E3	20	25	80 %		
21/11/2017	D2	TT	E4	20	25	80 %	70,4 %	
			E5	15	25	60 %		
			E6	16	25	64 %		
			E7	18	25	72 %		
22/11/2017	D3	TM	E8	19	25	76 %	93,33 %	
			E9	20	25	80 %		
			E10	25	25	100 %		
		TT	E11	25	25	100 %		
			E12	23	25	92 %		
25/11/2017	D4	TM	E13	20	25	80 %	88,67 %	
			E14	25	25	100 %		
		TT	E15	25	25	100 %		
			E16	15	25	60 %		
			E17	19	25	76 %		
			E18	24	25	96 %		
E19	25	25	100 %					
E20	25	25	100 %					

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

A continuación en este capítulo de evaluación y resultados, se llevara a cabo la demostración del éxito del proyecto a través de la información recolectada para evaluar el éxito del proyecto, esta recolección se realizó a través de los indicadores los cuales fueron establecidos como las métricas de evaluación del proyecto; se mostrará la comparación de los procesos de la situación previa y posterior de la implantación de la herramienta seleccionada.

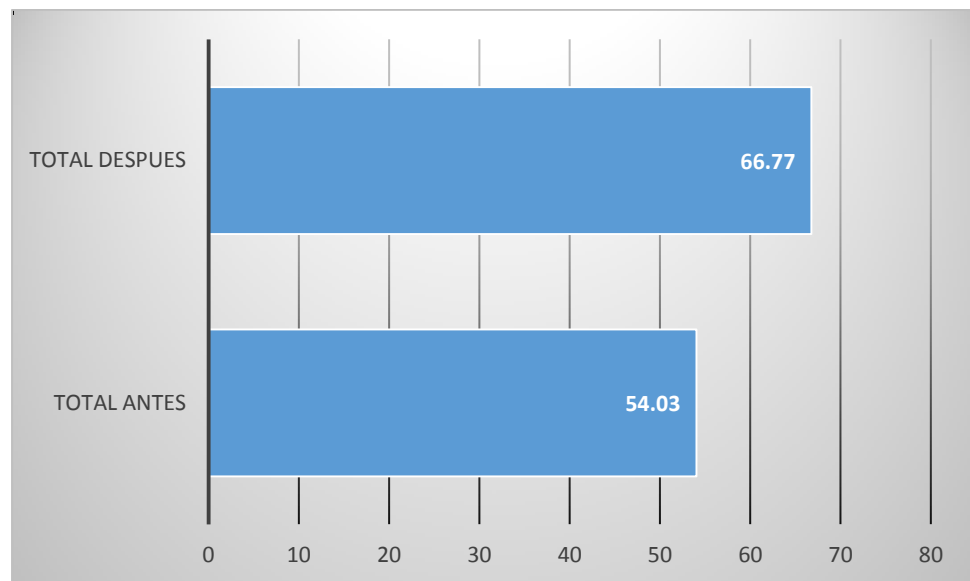
- **PORCENTAJE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO**

TABLA N°25: Porcentaje de la Calidad de Atención del Servicio

TOTAL ANTES	TOTAL DESPUES	TOTAL
54,03	66,77	12,74

Antes de implantar el sistema al realizar este indicador se obtuvo un 54,03% en cuanto a la calidad de atención del servicio, mediante una encuesta; pero ahora ya utilizando el sistema se tiene un 66.77% en el mismo indicador.

Mostrando a continuación el gráfico referencial a lo expuesto anteriormente.



La interpretación del gráfico mostrado se resume que el indicador desde su situación antes y después de la implantación del sistema se ha aumentado un 12,74%.

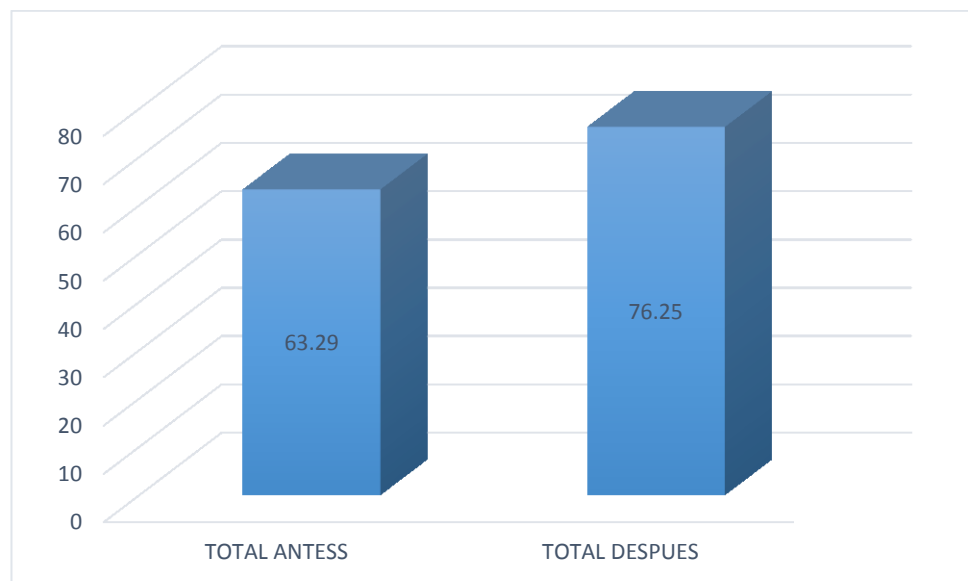
- **PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES**

TABLA N°26: Pocentaje de Atención a los Pacientes

TOTAL ANTESS	TOTAL DESPUES	TOTAL
63,29	76,25	12,96

Antes de implantar el sistema al realizar este indicador se obtuvo un 63,29 % en cuanto a la atención a los pacientes, mediante una encuesta; pero ahora ya utilizando el sistema se tiene un 76.25 % en el mismo indicador.

Mostrando a continuación el gráfico referencial a lo expuesto anteriormente.



La interpretación del gráfico mostrado se resume que el indicador desde su situación antes y después de la implantación del sistema se ha aumentado un 12,96%.

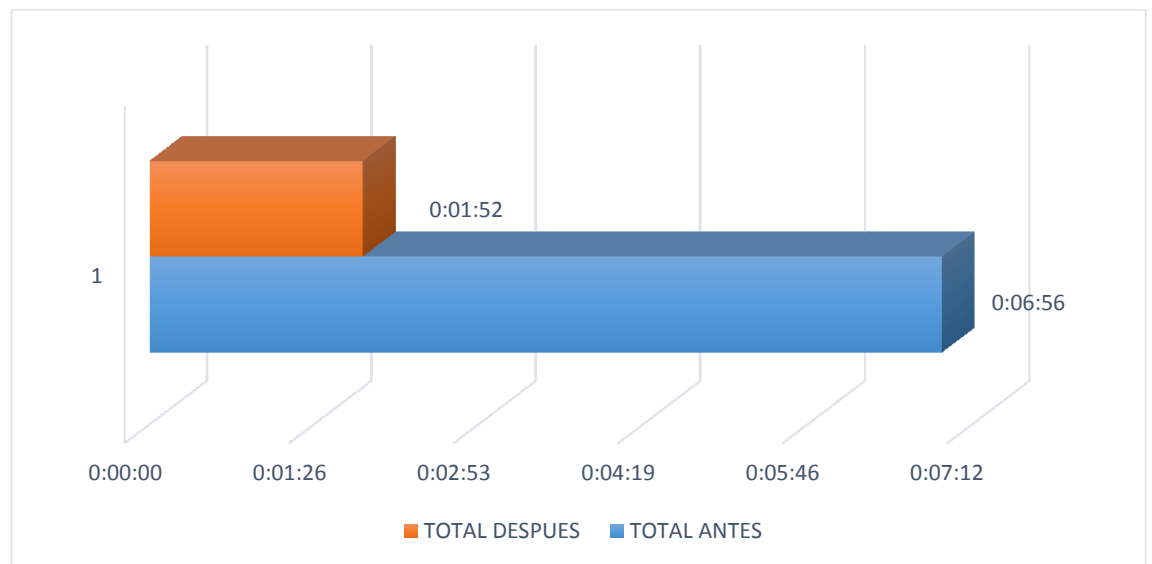
- **TIEMPO DE BÚSQUEDA DE HISTORIA CLÍNICA**

TABLA N°27: Tiempo de Búsqueda de historia clínica

TOTAL ANTES	TOTAL DESPUES	TOTAL
0:06:56	0:01:52	0:05:04

Antes de implantar el sistema al realizar este indicador se obtuvo 06:56 minutos en cuanto a la búsqueda de historias clínicas; pero ahora ya utilizando el sistema se tiene 01:52 minutos en el mismo indicador.

Mostrando a continuación el gráfico referencial a lo expuesto anteriormente.



La interpretación del gráfico del indicador tiempo de búsqueda de historia clínica tuvo como resultado antes y luego de la implantación, una disminución de 0:05:04 minutos.

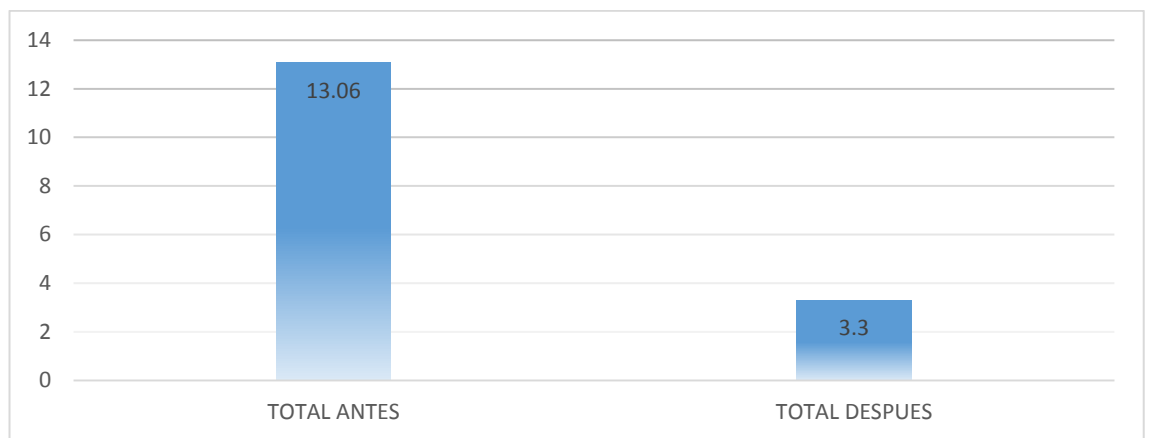
- **PORCENTAJE DE RECLAMOS**

TABLA N°28: Porcentaje de Reclamos

TOTAL ANTES	TOTAL DESPUES	TOTAL
13,06	3,3	9,76

El porcentaje de reclamos tuvo como resultado antes de la implantación un nivel de 13.06% mientras que luego de la implantación se obtuvo 3.3%

Mostrando a continuación el gráfico referencial a lo expuesto anteriormente.



La interpretación del gráfico, es que se logró disminuir en 9,76% entre los resultados antes y después de la implantación.

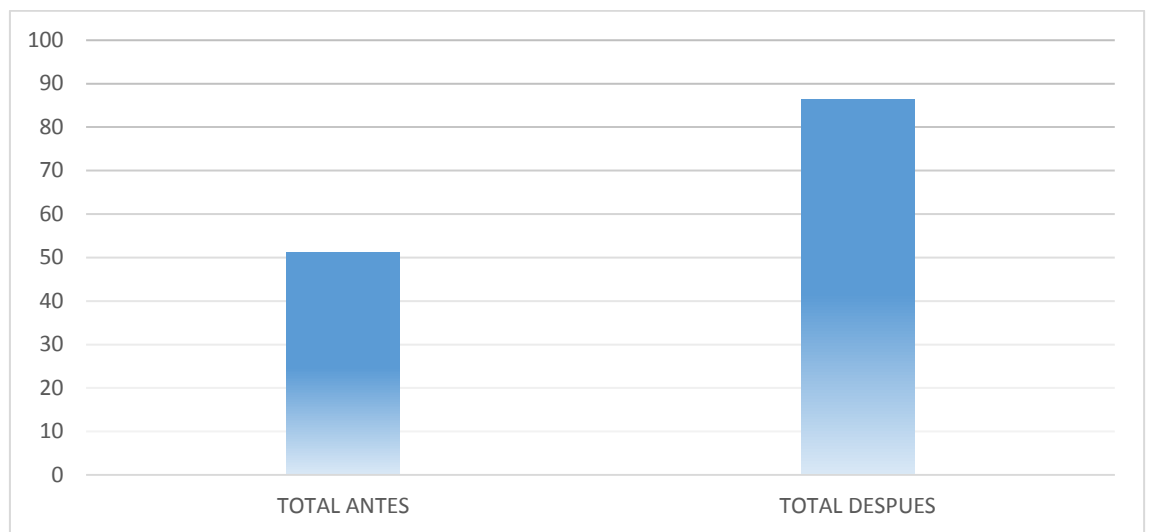
- **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

TABLA N°29: Satisfacción del Paciente

TOTAL ANTES	TOTAL DESPUES	TOTAL
51,2	86,43	35,23

Satisfacción del paciente tuvo como resultado antes de la implantación un nivel de 51.29 % mientras que luego de la implantación se obtuvo 86.25%.

Mostrando el gráfico de lo expuesto:



Satisfacción del paciente tuvo como resultado antes de la implantación un nivel de 51.29 % mientras que luego de la implantación se obtuvo 86.25% logrando aumentar 35,23 %

**CAPÍTULO VII:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

7.1. Conclusiones

7.1.1. Conclusiones específicas

Se ha logrado el objetivo de determinar cómo influye el modelo PDCA apoyado en la herramienta tecnológica Dentalink y su influencia en la gestión organizacional de la Clínica Dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica, con las siguientes conclusiones:

1. El porcentaje de la calidad de atención del servicio es de 54.03 % en la situación actual es decir antes de la implantación y luego de la implantación es de 66.77%, entonces se afirma que si se aplica el modelo PDCA apoyado en la herramienta Dentalink aumenta el porcentaje de la calidad de atención del servicio en la gestión de la Clínica Dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica.
2. El porcentaje de atención a los pacientes tuvo como resultado antes de la implantación un nivel de 63.29 % mientras que luego de la implantación se obtuvo 76.25% logrando y afirmando que si se aplica el modelo PDCA apoyado en la herramienta Dentalink se aumenta el porcentaje de atención a los pacientes en la gestión de la Clínica Dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica.
3. El tiempo de búsqueda de historia clínica tuvo como resultado antes de la implantación un tiempo promedio de 0:06:56 mientras que luego de la implantación se obtuvo 0:01:52 minutos logrando y afirmando que si se aplica el modelo PDCA apoyado en la herramienta Dentalink se disminuye el tiempo de búsqueda de historia clínica en la gestión de la Clínica Dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica.
4. El Porcentaje de Reclamos tuvo como resultado antes de la implantación un nivel de 13.06% mientras que luego de la implantación se obtuvo 3.3% logrando y afirmando que si se aplica el modelo PDCA los reclamos disminuyen cen la gestión de la Clínica Dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica.
5. La Satisfacción del Paciente tuvo como resultado antes de la implantación un nivel de 51.29 % mientras que luego de la implantación se obtuvo 86.25% logrando y afirmando que si se aplica el modelo PDCA apoyado en la herramienta Dentalink se aumenta el porcentaje de satisfacción a los pacientes en la gestión de la Clínica Dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica.

7.1.2. Conclusiones generales

Se concluye que si se aplica el modelo PDCA apoyado en la herramienta DENTALINK, entonces se influye positivamente en la mejora del proceso en la gestión de la atención del paciente en la Clínica dental Señor de Nazareno de la provincia de Ica.

7.2. Recomendaciones

1. Se debe contar con el apoyo de la gerencia y el personal para la implementación del modelo PDCA en la Gestión del proceso en la atención al cliente.
2. Capacitación al administrador y al gerente en el uso de la herramienta tecnológica Dentalink.
3. Llevar la gestión de los procesos documentada, para así tener un orden y saber en qué se puede mejorar.
4. Se recomienda hacer responsables a un empleado por cada proceso para que se lleve un mejor control del planeamiento de las actividades.
5. Llevar un control de los procesos ya que si esto no se realiza las alternativas pueden cambiar.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención médica	Es el que presta un agente especializado para las personas que sienten o tienen manifestaciones de alteraciones en su estado de salud.
Ciclo PDCA	El círculo PDCA o ciclo de Deming es una herramienta elemental y de una gran utilidad para establecer una mejora continua efectiva en la organización.
Cita Médica	Pedido que solicita el paciente para su atención médica
Establecimiento de salud	Versión reducida o simplificada de los hospitales y de los sanatorios ya que si bien cuentan con los elementos y recursos básicos para las curaciones.
Historial médico	Recopilación de información acerca de un paciente que se puede utilizar para comprender mejor cualquier problema de salud.
Licencia de funcionamiento web	Autoriza el inicio de la actividad en dicho establecimiento
Mejora continua	La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.
PMBOK	Project Management Body of Knowledge (PMBOK®) es un término integral que describe la suma de conocimiento, que reúne las prácticas junto probadas y ampliamente aplicada en la gestión de proyectos.
Proceso de Atención al Cliente	El proceso de atención al cliente puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente.
Salud	El estado de bienestar general del ser humano, entiéndase salud física, mental y social.
Software Dentalink	Dentalink es el software dental, que permite llevar la administración de clínicas/consultas dentales con módulos de agendas, historias clínicas, odontogramas entre otros.
Tasa de pobreza	Es el porcentaje de personas que vive debajo de la línea de pobreza nacional.

BIBLIOGRAFÍA

A. Libros

- Clínica Dental Señor de Nazareno. (2016). *Planeación Estratégica*. Ica.
- Dominguez, J. (1998). *La calidad en el servicio*.
- Duran, J. (2002). *Profundizando en la salud*.
- Gallego. (2006). *Higienista dental*. MAD.
- Iraizoz, J. M. (1996). *La gestion de servicios de salud*. Diaz de santos.
- Mendoza, J. S. (2000). *Mejora Continua*.
- Ministerio de Salud. (2006). *Resolucion Ministerial N°579-2006*. Lima.
- PMI. (2013). *Guia de fundamentos para la gestion de proyectos*. PMI.
- Quesada, G. (2013). *14 principios de deming*. Lima.
- Quintero Parada E., S. R. (2004). *Hemostasia y tratamiento odontológico*.

B. Tesis

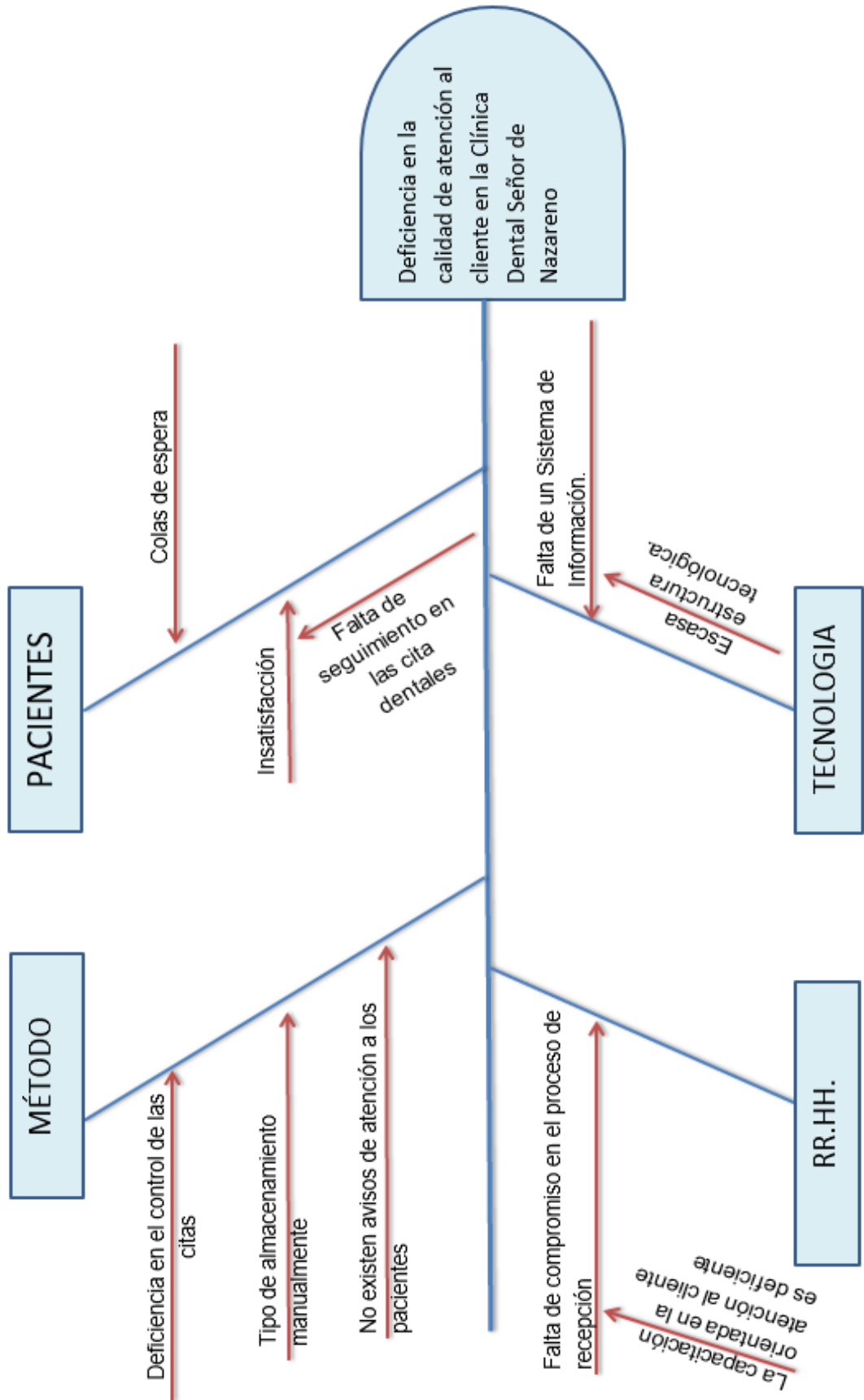
C. Revistas y periódicos

D. Artículos de Internet

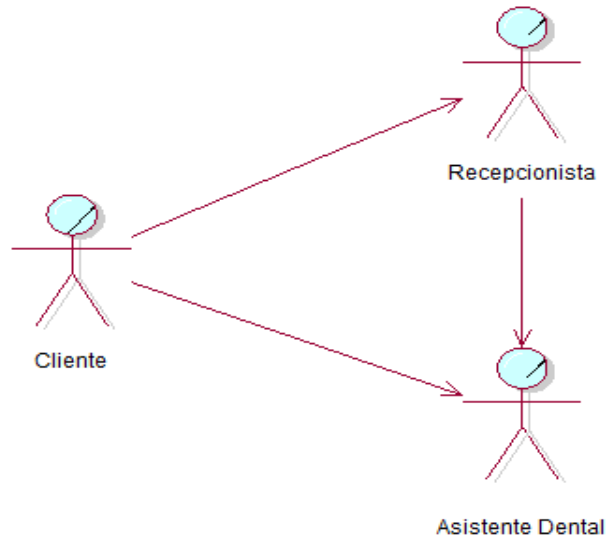
- Bernal, J. J. (2014). *Ciclo PDCA*. Obtenido de Ciclo PDCA: <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- S.A. (2015). *Colegio Odontologico del Perú*. Obtenido de <http://www.cop.org.pe/historia-clinica>
- S.A. (2017). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming

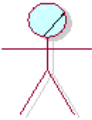
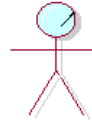
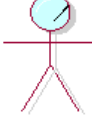
ANEXOS GENERALES

ANEXO N° 01:
ESPINA DE ISHIKAWA

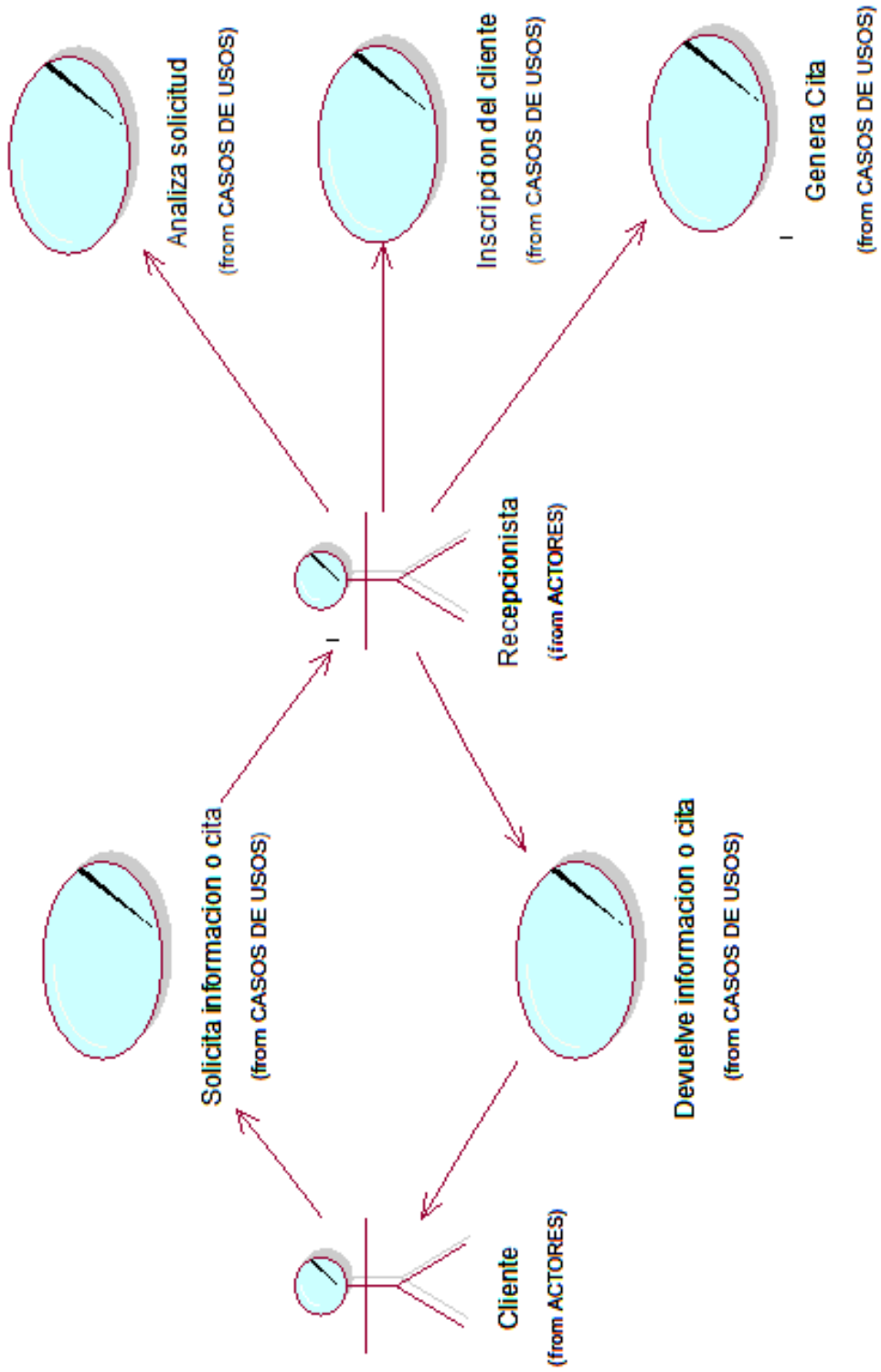


ANEXO N°02: ACTORES DEL NEGOCIO

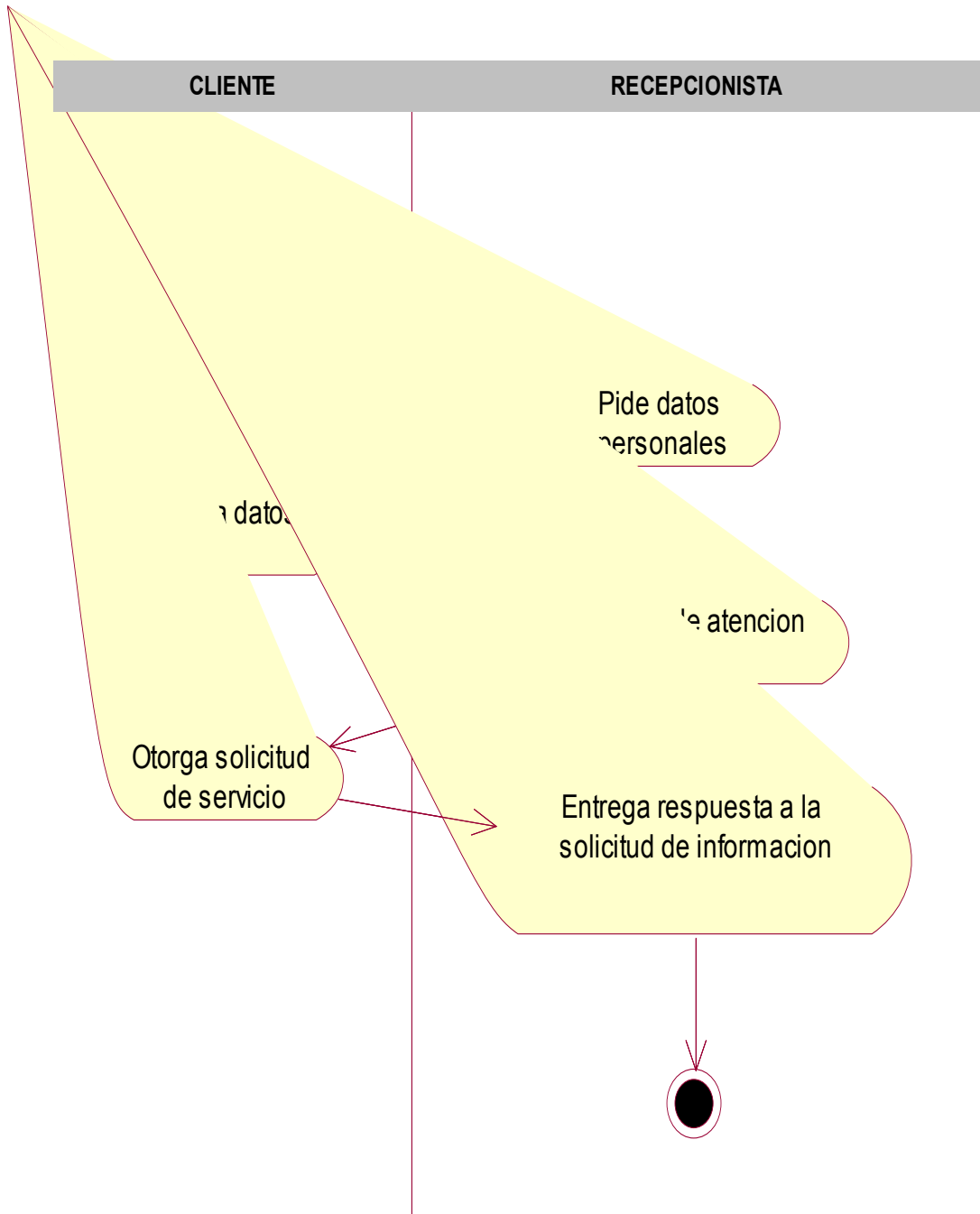


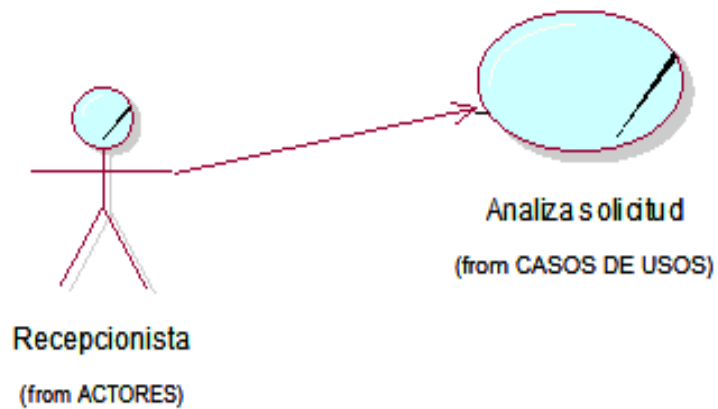
LISTA DE ACTORES DEL NEGOCIO	
Nombre	Descripción
 Cliente	<p>Es la Persona por la cual inicia el proceso, sea solo un interesado o un paciente; desde ahí se genera el proceso de Atención al cliente.</p>
 Recepcionista	<p>Es la Persona que se encarga de interactuar con el cliente en primera instancia, para poder luego otorgarle la documentación al asistente dental; con el fin que siga el proceso de Atención al cliente, y si está conforme el cliente con lo que le dijo el asistente; el recepcionista le otorga la cita.</p>
 Asistente Dental	<p>Es la Persona que espera la orden del recepcionista para darle mayores detalles al cliente a la solicitud de su servicio, pero si no se encuentra el recepcionista en su puesto de trabajo; el asistente cubre las responsabilidades de él y realiza las suyas.</p>

ANEXO N°03: CASO DE USO DEL NEGOCIO



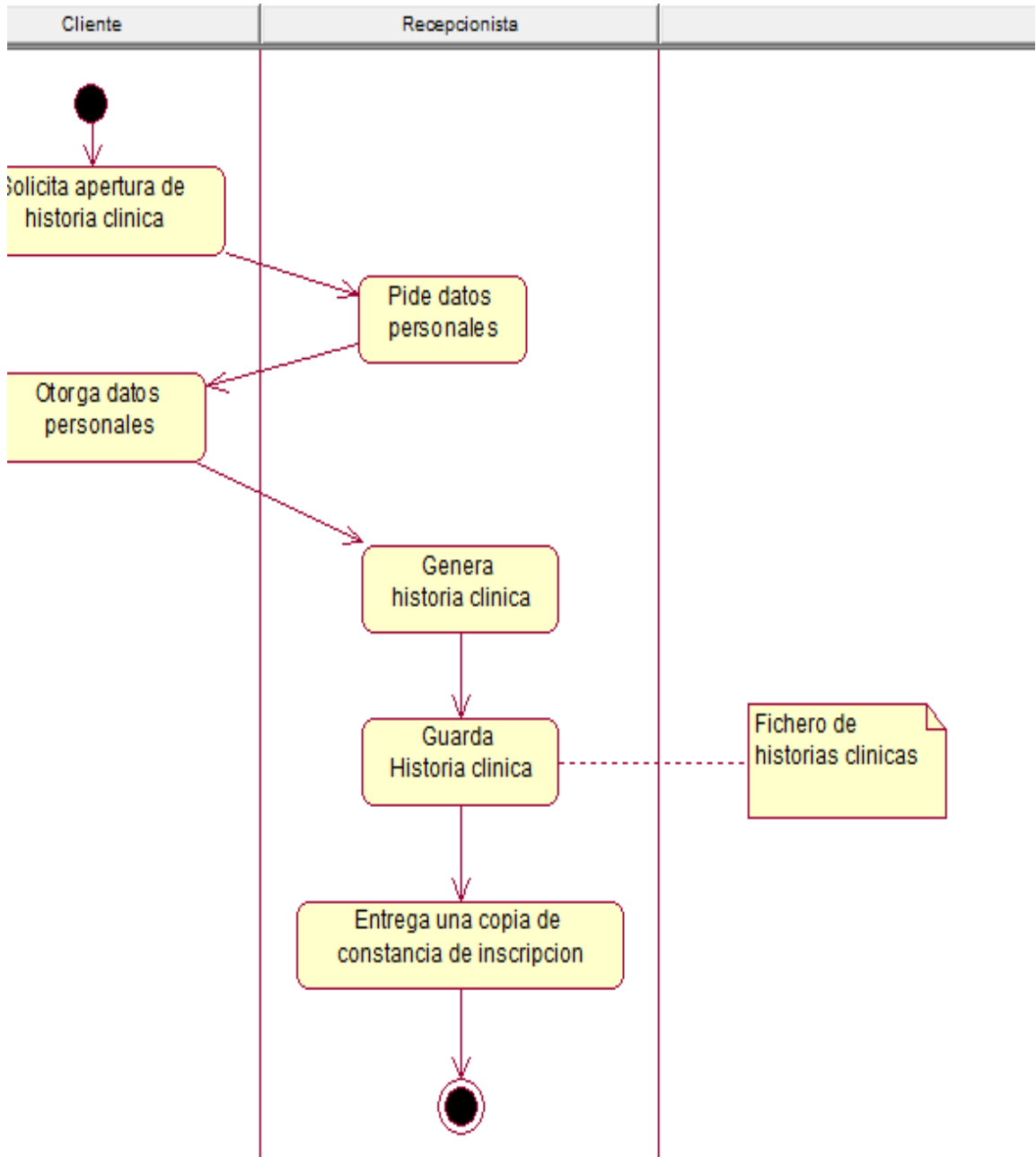
ANEXO N°04: DIAGRAMA DE ACTIVIDADES
CASO DE USO: ANALIZA INFORMACION





Caso de uso	Analiza solicitud
Actores	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionista
Descripción	En el caso de Uso del Negocio Analiza solicitud el recepcionista evalúa la solicitud de una cita realizada por el cliente
Pre condiciones	El cliente debe solicitar una cita
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> El recepcionista revisa la disponibilidad del servicio solicitado El recepcionista determina la inscripción o no de la cita solicitada
Excepciones	-

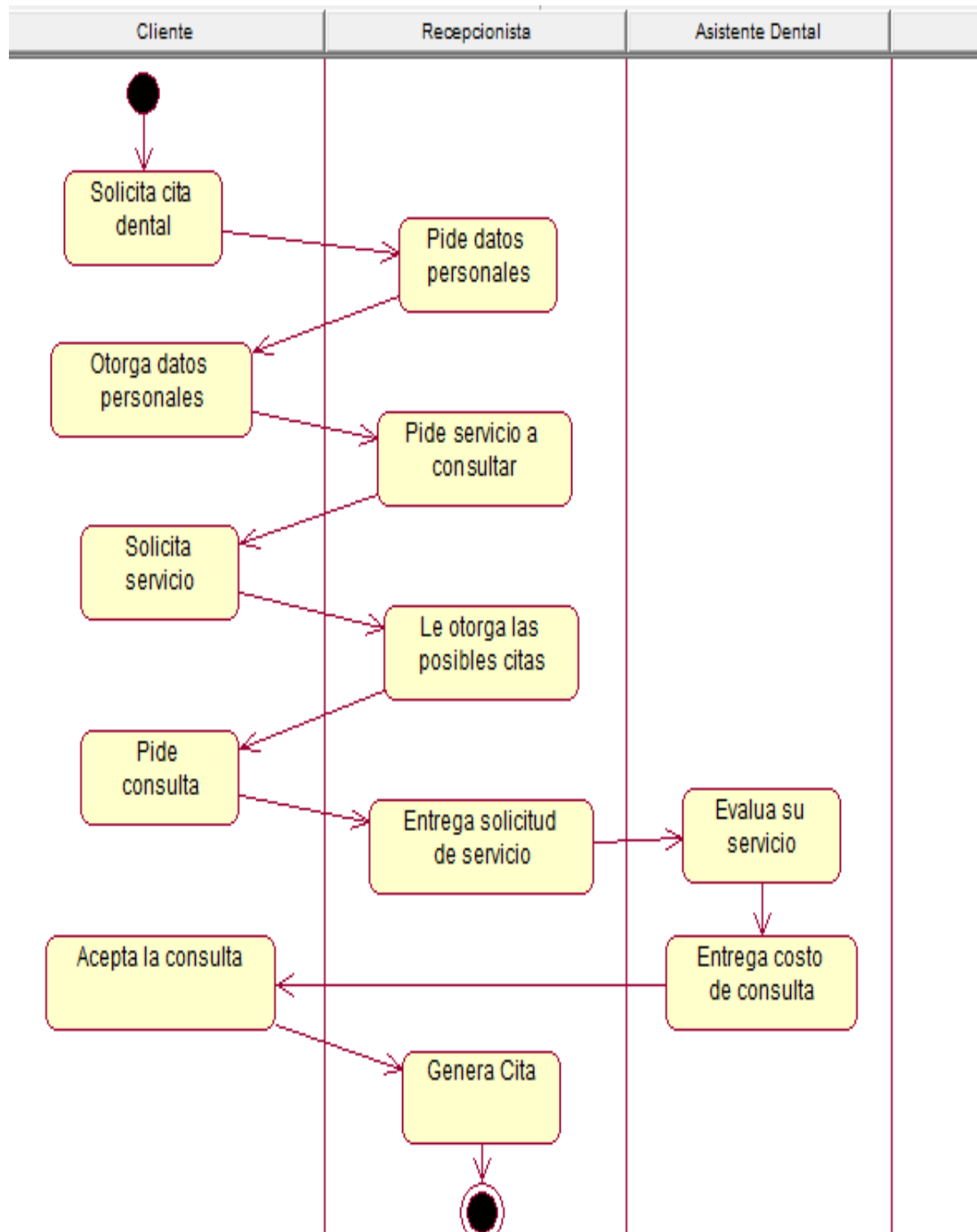
CASO DE USO: INSCRIPCIÓN DEL CLIENTE

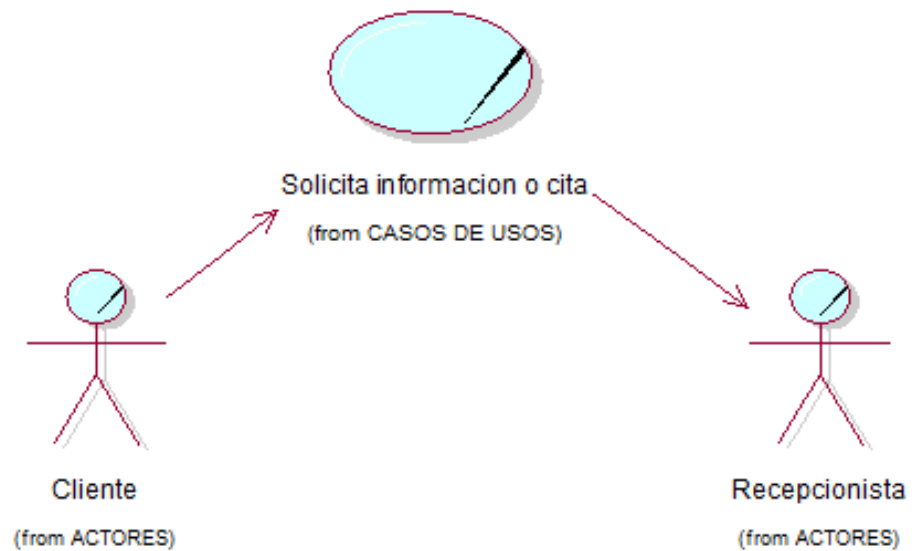




Caso de uso	Inscripción del cliente
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista
Descripción	En el caso de Uso del Negocio Inscripción del cliente el recepcionista registra la cita para el cliente.
Pre condiciones	Debe existir horario disponible para la cita
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El recepcionista registra los datos básicos del cliente 2.- El recepcionista registra la fecha 3.- El recepcionista registra el servicio solicitado
Excepciones	-

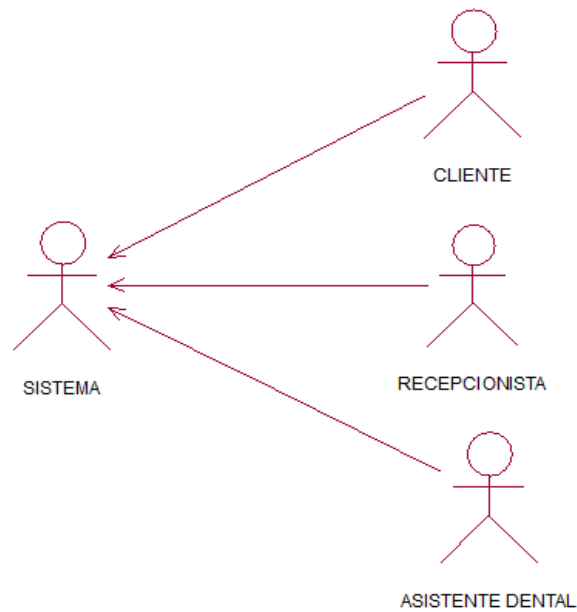
CASO DE USO: GENERA CITA O SOLICITA CITA

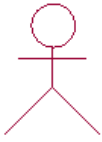
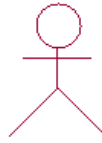
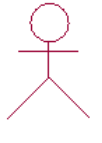
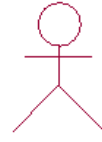




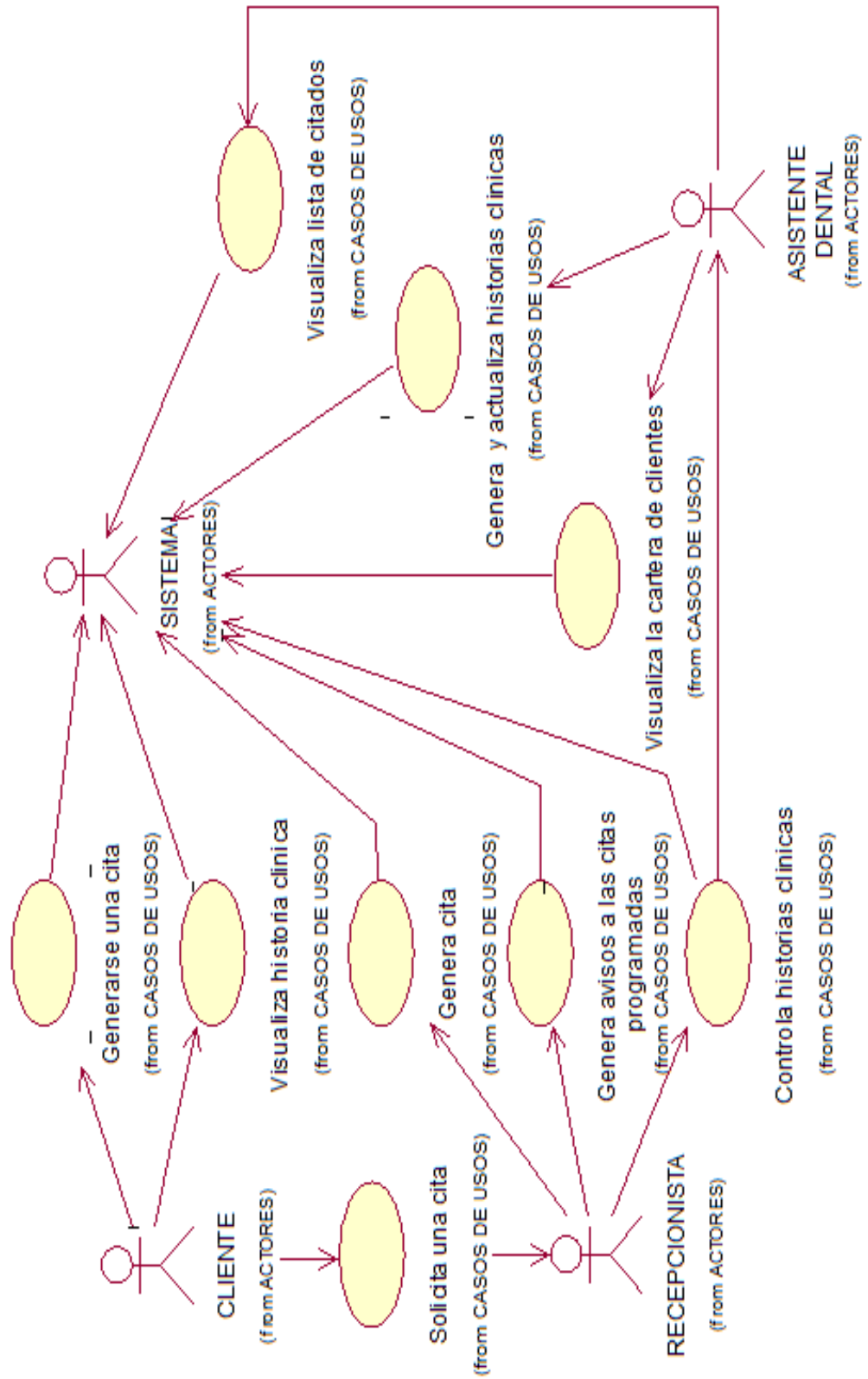
Caso de uso	Solicitud de información o cita
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Recepcionista
Descripción	En el caso de uso del negocio Solicitar información o cita, el cliente interactúa con el recepcionista, solicitando información acerca de los servicios que brinda la clínica o una cita para acceder a estos.
Pre condiciones	El cliente debe ir a la clínica.
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El cliente ingresa a la clínica 2.- El cliente consulta al recepcionista 3.- La recepcionista escucha preguntas
Excepciones	2. el cliente solicita una cita

ANEXO N°05: ACTORES DEL SISTEMA



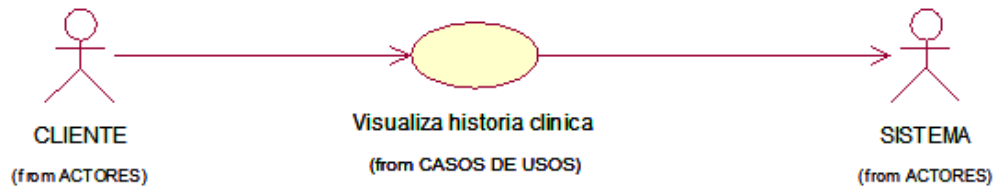
LISTA DE ACTORES DEL NEGOCIO	
Nombre	Descripción
 SISTEMA	<p>El sistema es Dentalink, sistema donde se encontraran los procesos ya adaptados a las necesidades de la clínica.</p>
 CLIENTE	<p>Es la Persona por la cual inicia el proceso, interactuara con el sistema, para las citas on´line, ver su historial clínico o programar atenciones futuras,</p>
 RECEPCIONISTA	<p>Es la Persona que se encargara de generar una nueva inscripción si amerita el cliente, o caso contrario darle seguimiento a las citas ya generadas.</p>
 ASISTENTE DENTAL	<p>Es la Persona que tendrá un control de la lista de pacientes que le toca atender por día, y las que ya están programadas, sus apuntes médicos serán en tiempo real; y podrán tener una atención personalizada con su cliente vía web.</p>

ANEXO N°06: CASO DE USO DEL SISTEMA



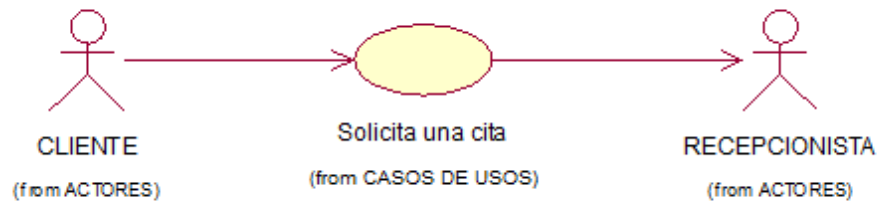
ANEXO N°07: MODELO DE CASO DE USO DEL SISTEMA

Caso de Uso del Sistema: Visualiza historia clínica



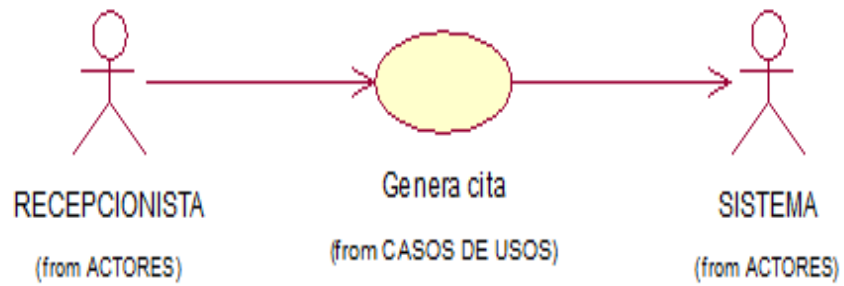
Caso de uso	Visualiza historia clínica
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Sistema
Descripción	En el caso de uso del Sistema Visualiza historia clínica el cliente ve su historia clínica en la aplicación
Pre condiciones	El cliente debe tener HCL en la clínica
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El cliente ingresa a la aplicación 2.- El cliente ingresa datos para búsqueda 3.- El cliente efectúa la búsqueda 4.- El sistema evalúa datos 5.- El sistema muestra los datos que coinciden con lo ingresado
Excepciones	-

Caso de Uso del Sistema: Solicita una cita



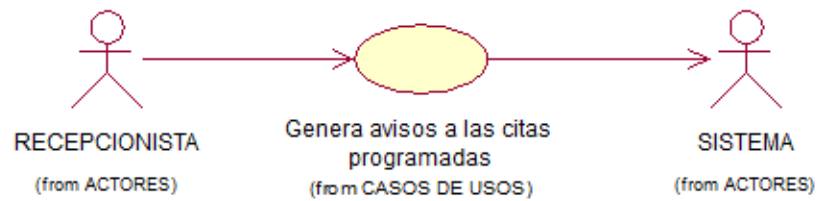
Caso de uso	Solicita una cita
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Recepcionista
Descripción	En el caso de uso del sistema Solicita una cita el cliente solicita al recepcionista una para un servicio.
Pre condiciones	El servicio debe estar disponible
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El cliente requiere al recepcionista una cita indicando servicio 2.- El recepcionista solicita datos del cliente 3.- El cliente brinda datos al recepcionista 4.- El recepcionista registra los datos del cliente 5.- El recepcionista registra datos del servicio 6.- El recepcionista consulta la fecha al cliente 7.- El cliente confirma fecha 8.- El recepcionista registra fecha
Excepciones	-

Caso de Uso del Sistema: Genera Cita



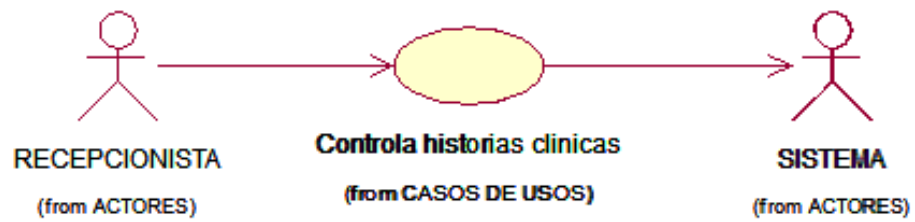
Caso de uso	Genera cita
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Sistema
Descripción	En el caso de uso del sistema Genera cita el recepcionista confirma los datos del cliente y genera la cita
Pre condiciones	Tener datos del cliente
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El recepcionista ingresa la información al sistema 2.- El recepcionista confirma la información 3.- El sistema registra los datos 4.- El sistema emite confirmación 5.- El sistema genera documento de cita
Excepciones	-

Caso de Uso del Sistema: Genera avisos a las citas programadas



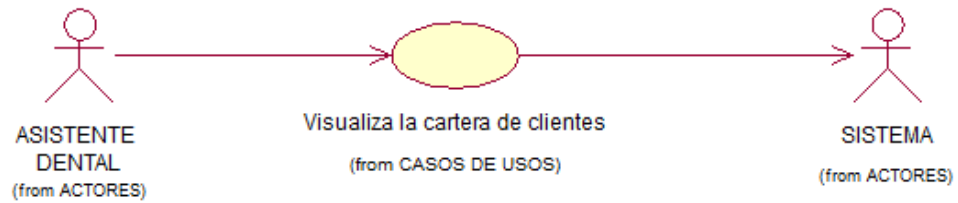
Caso de uso	Genera avisos a las citas programadas
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Sistema
Descripción	En el caso de uso del sistema Genera avisos a las citas programadas el recepcionista confirma el envío de avisos a los clientes de citas programadas
Pre condiciones	El cliente debe tener cita programada
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El recepcionista selecciona la cita 2.- El recepcionista confirma el envío de avisos al cliente
Excepciones	1.- No existe la cita requerida

Caso de Uso del Sistema: Controla historias clínicas



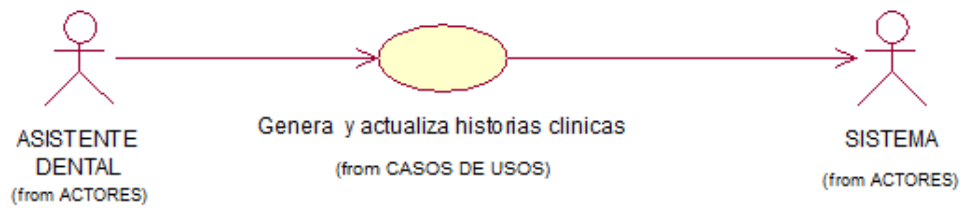
Caso de uso	Controla historias clínicas
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Sistema
Descripción	En el caso de uso del sistema Controla historias clínicas el recepcionista monitorea las HCL.
Pre condiciones	Deben existir HCL
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El recepcionista selecciona HCL de interés 2.- El recepcionista accede a HCL 3.- El recepcionista verifica datos de interés
Excepciones	-

Caso de Uso del sistema: Visualiza cartera de clientes



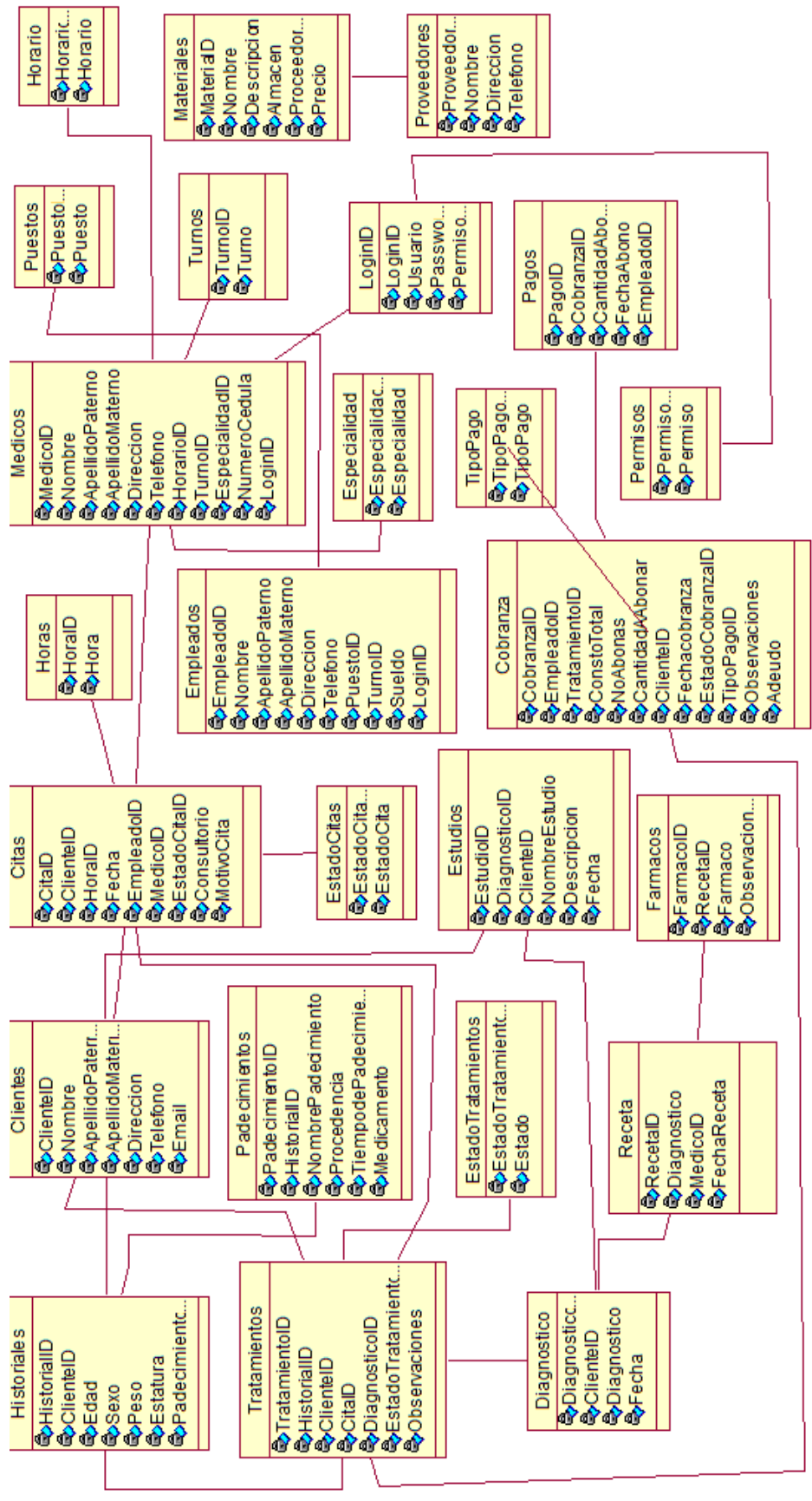
Caso de uso	Visualiza cartera de clientes
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Dental • Sistema
Descripción	En el caso de uso del sistema Visualiza cartera de clientes el asistente dental consulta la cartera de clientes con atenciones pendientes
Pre condiciones	Deben existir cliente registrados
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El asistente dental accede al panel cartera de clientes. 2. El asistente dental ejecuta filtro para clientes 3.- El sistema consulta tablas 4.- El sistema muestra información de interés
Excepciones	-

Caso de Uso del sistema: Genera y actualiza historias clínicas

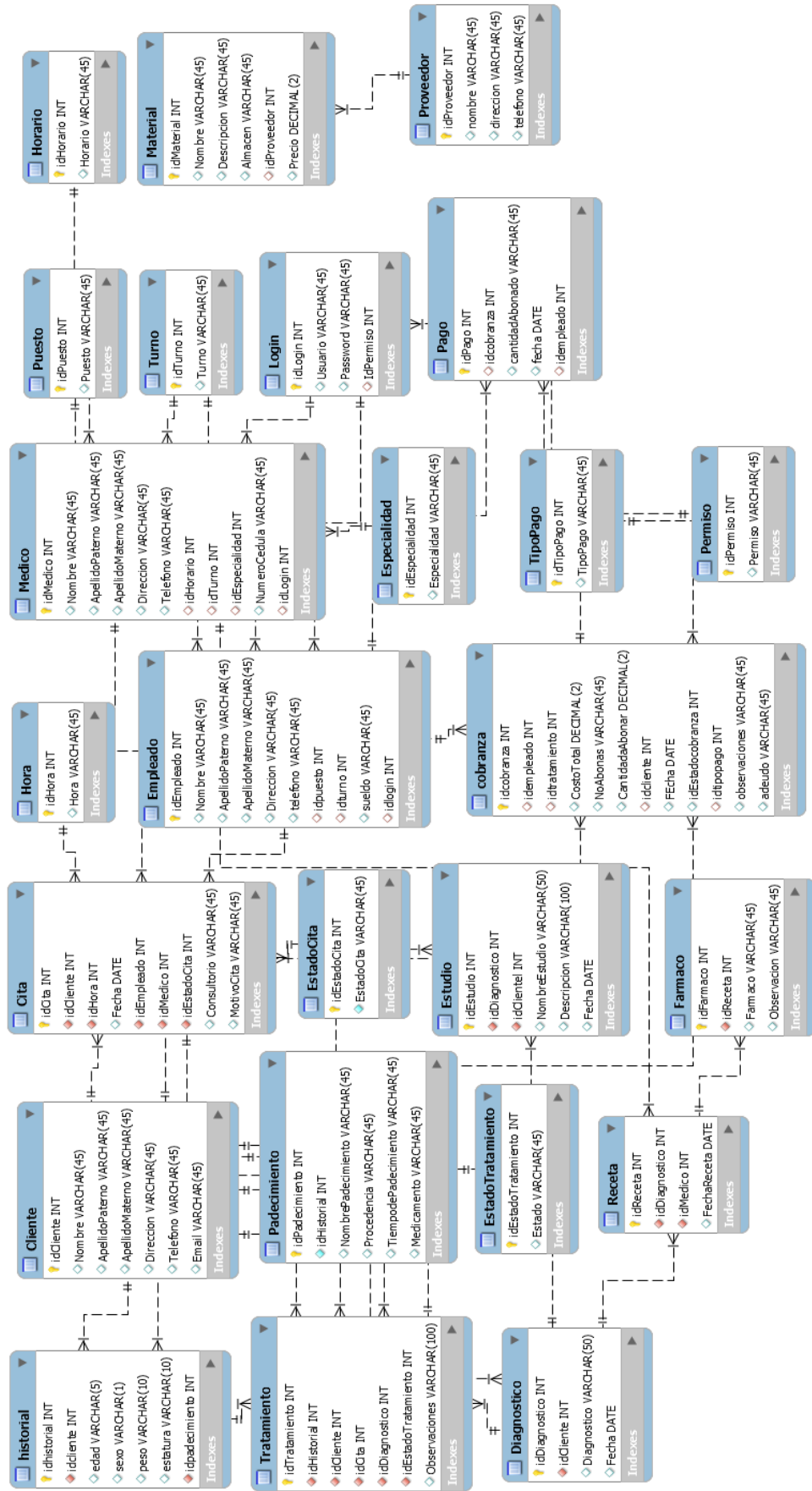


Caso de uso	Genera y actualiza historias clínicas
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Dental • Sistema
Descripción	En el caso de uso del sistema Genera y actualiza historias clínicas el asistente actualiza y genera HCL para clientes
Pre condiciones	Debe contar con el acceso a la aplicación
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El Asistente Dental verifica los clientes en esera de HCI 2.- El Asistente Dental ingresa datos de clientes 3.- El asistente Dental confirma datos 4.- El sistema registra datos en tablas 5.- El sistema muestra mensaje de confirmación 6.- El asistente dental selecciona HCI de interés 7.- El sistema consulta información de HCI 8.- El sistema muestra HCL 9.- El Asistente dental modifica HCL 10.- El asistente dental guarda modificación 11.- El sistema registra cambios en tablas 12.- El sistema muestra mensaje de confirmación
Excepciones	-


ANEXO N°08: DIAGRAMA DE CLASES DE CASOS DE USO DEL SISTEMA



ANEXO N°09: MODELAMIENTO DE LA BASE DE DATOS




ANEXOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	0.1	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de N.
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	21 de octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de N.	Motivo	Avance del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO			
<p>El proyecto de investigación plantea la posible solución a la problemática que se encuentra en el proceso de Atención al cliente mediante la implantación de Dentalink. El proyecto se llevara a cargo por el jefe del proyecto y el gerente de la clínica.</p> <p>Los responsables del proyecto serán:</p> <p>Dr. Arnulfo Villagaray Fernández – Gerente General de La Clínica Dental Señor de Nazareno Ing. Luisa Ericka Alviar Huamaní – Jefe del Proyecto.</p> <p>El Proyecto se desarrollara en la Clínica Dental Señor de Nazareno, ubicado en la Av. Municipalidad N° 212 (al frente de la RENIEC).</p>			
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO			
El proyecto de investigación trata de la implantación de la herramienta tecnológica Dentalink para el proceso de Atención al cliente de la Clínica Dental Señor de Nazareno.			
DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO			
Se deberá entregar un informe de los servicios ofrecidos en la clínica, y ellos los revisara el gerente general de la Clínica Dental Señor de Nazareno; para observar el progreso de atención que lleva en su empresa.			
OBJETIVOS DEL PROYECTO			
Concepto	Objetivos	Criterio de éxito	
1. Alcance	Control y seguimiento de todos los servicios brindados en la clínica, para la satisfacción de los pacientes.	Alcanzar los objetivos esperados y satisfacer las necesidades y requerimientos de los pacientes.	

2. Tiempo	Disminuir el tiempo de atención al paciente en el proceso de Atención al cliente en la Clínica Dental Señor de Nazareno.	Mantener informados a los pacientes de sus próximas citas y que estén actualizadas las historias clínicas.
3. Costo	Disminuir el uso del papel en el proceso de Atención al cliente, en cuanto a las historias clínicas y futuras citas al paciente.	No exceder el presupuesto esperado.
FINALIDAD DEL PROYECTO		
Tiene como finalidad construir un sistema de negocio eficaz y eficiente, logrando de esta manera una mejora en el desempeño de sus actividades.		
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO		
<i>Justificación Cualitativa</i>		
Aumentar el prestigio de la Clínica Dental Señor de Nazareno.		
Aumentar los ingresos de la Clínica Dental Señor de Nazareno.		
Innovación Tecnología en la Clínica Dental Señor de Nazareno.		
Ampliación de la cartera de pacientes de la Clínica Dental Señor de Nazareno.		
DESIGNACIÓN DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO		
Nombre	Luisa Ericka Alviar Huamaní	Niveles de Autoridad
Reporta a	Clínica Dental Señor de Nazareno	Mantener los informes actualizados de la clínica.
Supervisa a	Luisa Ericka Alviar Huamaní	
CRONOGRAMA DE HITOS DE PROYECTO		
Hito o Evento Significativo		Fecha Programada
Inicio del proyecto		2016
Definición		2016
Medición		2016
Análisis e implementación		2017
Control		2017
Fin del proyecto		2017
ORGANIZACIONES O GRUPOS ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO		
Organización o Grupo Organizacional		Rol que Desempeña
Gerente General de la Clínica		Persona que patrocina el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya el proyecto.
Gerente del Proyecto		Persona que gestiona el proyecto, es responsable por el éxito del mismo y asumiendo el liderazgo mediante la

		administración de los recursos.	
PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO			
<p>➤ Riesgos de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La toma de decisiones en la gerencia de la empresa. ✓ Cambio de personal. ✓ El apoyo brindado sea equivoco a lo que se desea. ✓ Disminución del presupuesto. ✓ Desempeño laboral ineficiente. 			
PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO			
<p>➤ Riesgos Organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta del personal con la capacidad necesaria para el proyecto. 			
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO			
<i>Concepto</i>		<i>Monto</i>	
1. Personal		S/. 2,000	
2. Otros Costos		S/. 1,500	
TOTAL LINEA BASE		S/. 3,500	
3.Reserva de Contingencia		S/. 1,500	
TOTAL PRESUPUESTO		S/. 5,000	
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO			
<i>Nombre</i>	<i>Empresa</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha</i>
Dr. Arnulfo Villagaray Fernández	Clínica Dental Señor de Nazareno	Gerente General	2016

FORMATO 2:			
PRESENTACIÓN DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO			 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	7 de octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN KICK OFF	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI/NO)	OBSERVACIONES	
Objetivo de la presentación definido.	SI		
Contenido de la presentación o agenda establecida.	SI		
Definición del proyecto(¿qué, quién, cómo, cuándo, dónde?).	SI		
Definición del producto del proyecto(descripción del producto del proyecto, servicio o capacidad final a generar).	SI		
Principales stakeholders del proyecto (clasificados como sponsor, comité de control de cambios, project manager, equipo de gestión de proyectos, cliente, otros stakeholders).	SI		
Necesidades del negocio a satisfacer.	SI		
Finalidad del proyecto (fin último, propósito general, u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto, enlace con portafolios, programas o estrategias de la organización).	SI		
Exclusiones conocidas del proyecto (que es lo que no abordará el proyecto).	SI		
Principales supuestos del proyecto.	SI		

Principales restricciones del proyecto.	SI	
Línea base del alcance (wbs a 2do nivel).	SI	
Línea base del tiempo (cronograma de hitos, tiempo neto estimado, reserva de contingencia, y reserva de gestión).	SI	
Línea base del costo (presupuesto total, por fases, por periodos de tiempo, por tipo de recurso, reserva de contingencia, y reserva de Gestión).	NO	
Objetivos de calidad por factor relevante de calidad.	NO	
Organigrama del proyecto.	NO	
Matriz RAM resumida.	NO	
Matriz de calidad del proyecto.	NO	
Matriz de comunicaciones del proyecto.	NO	
Principales riesgos del proyecto y respuestas planificadas.	NO	
Matriz de adquisiciones del proyecto.	NO	
Sistema de control de cambios.	NO	

FORMATO 3: IDENTIFICACION DE LOS INTERESADOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	0.1	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Avance del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
ROL GENERAL		STAKEHOLDERS	
SPONSOR		Dr. Arnulfo Villagaray Fernández	
EQUIPO DE PROYECTO		PROJECT MANAGER: Ing. Luisa Ericka Alviar Huamaní	
		EQUIPO DE GESTIÓN DE PROYECTO Control de Proyectos: Ing. Luisa Ericka Alviar Huamaní	
		OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO DE PROYECTO	
PORTFOLIO MANAGER			
PROGRAM MANAGER			
PERSONAL DE LA OFICINA DE PROYECTOS		Ing. Luisa Ericka Alviar Huamaní	
GERENTES DE OPERACIONES		Gerente General: Dr. Arnulfo Villagaray Fernández	
GERENTES FUNCIONALES			
USUARIOS / CLIENTES		Área de Recepcion	
PROVEEDORES / SOCIOS DE NEGOCIOS			
OTROS STAKEHOLDERS		Clínica Dental Señor de Nazareno	

FORMATO 4: PLAN DE GESTIÓN DE PROYECTO					
CONTROL DE VERSIONES					
Versión	0.1	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno		
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016		
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Avance del Proyecto		
NOMBRE DEL PROYECTO					
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica					
CICLO DE VIDA DEL PROYECTO					
<i>Ciclo de Vida del Proyecto</i>					
<p>1. Iniciación del proyecto: Desarrollo del acta de constitución.</p> <p>2. Planificación: Se desarrollara un plan para la dirección del proyecto, que permita recopilar los requisitos necesarios y definir los alcances.</p> <p>3. Ejecución: Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto.</p> <p>4. Monitoreo y control: Consiste en el monitoreo que estará a cargo del patrocinador como también el jefe del proyecto que nos permitirá el desarrollo de la mejor manera, para poder corregir errores en el momento necesario, para posteriormente no se tenga problemas con el sistema.</p> <p>5. Prueba del sistema: Se realizaran las pruebas correspondientes para poder detectar los errores, la prueba lo realizara un tercero, especialista en el campo, para poder corregir los erros, aumentar algunos campos o eliminar de acuerdo a la necesidad.</p> <p>6. Cierre: El proyecto se cerrara con la entrega del sistema y todos sus manuales correspondientes que sean necesario para poder utilizarlo o para poder darle el mantenimiento correspondiente.</p>					
PROCESOS DE GESTIÓN DE PROYECTO					
<i>Proceso</i>	<i>Nivel de Implantación</i>	<i>Inputs</i>	<i>Modo de Trabajo</i>	<i>Outputs</i>	<i>Herramientas y Técnicas</i>
Desarrollar el acta de constitución del proyecto	Una sola vez, al inicio del Proyecto		Mediante reuniones entre el Sponsor y Gerente del Proyecto		
Checklist de presentación para reunión	Una sola vez, al inicio del proyecto		Mediante reuniones entre el Sponsor y		

de kickoff			Gerente del Proyecto		
Desarrollar el plan de gestión del proyecto	Al inicio del proyecto, pudiendo actualizar en el transcurso de desarrollo		Reuniones del equipo del proyecto		
Definición del alcance del proyecto y del producto			Reuniones del equipo del proyecto		
Requerimientos			Reuniones del equipo del proyecto		
Estructura del desglose de trabajo (EDT)			Reuniones del equipo del proyecto Redactar el diccionario EDT		
Supervisar y controlar el trabajo del proyecto	Durante todo el desarrollo del proyecto		Reuniones de coordinación Reuniones de información del estado del proyecto		
Informar el rendimiento	A partir de la ejecución del proyecto		Informe de performance del proyecto		

ENFOQUE DEL TRABAJO

El proyecto ha sido planificado del tal manera que el equipo de proyecto conoce claramente los objetivos del proyecto, y las responsabilidades de los entregables que tienen a su cargo. A continuación se detalla el proceso a seguir para realizar el trabajo del proyecto:


1. Inicialmente el equipo de proyecto se reúne para definir cuál será el alcance del proyecto.
2. Se establece los documentos de gestión del proyecto necesarios que respaldan los acuerdos tomados por el equipo de proyecto.
3. Se establecen la responsabilidades y roles del equipo de proyecto, y las fechas en que deberán estar listos los entregables.
4. Se realizan reuniones semanales del equipo de proyecto para informar cual es el estado del proyecto, en términos de costo, calidad, tiempo. En esta reunión se presenta el Informe de Performance del Proyecto.

5. Al término del proyecto se verifica la entrega de todos los entregables, y se redactan los documentos de cierre del proyecto.

GESTIÓN DE LINEA BASE

Línea Base del cronograma:	<p>Se realizara un seguimiento o un control mensual sobre el avances del proyecto, el cual se tomaran en cuanto a los siguientes indicadores</p> <p>Aceptable: Si en caso pasa 1 día, se tendrá que presentar un informe explicando las razones del incumplimiento.</p> <p>Marginal: Si en caso pasan los 3 días, se realizará una penalización del 2% del valor del proyecto el cual se aplicara el 2% por cada día de retraso.</p> <p>Inaceptable: Si en caso pasan los 4 días, se realizará una penalización correspondiente del 4% del valor del proyecto, el cual se aplicara el 4% por cada día de retraso.</p>
Línea base del costo:	<p>El costo estimado ligado al proyecto es de S/. 7500,00 el cual se tomaran en cuanto a los siguientes indicadores:</p> <p>Aceptable: Significa que el proyecto empleara el presupuesto acordado.</p> <p>Marginal: En caso si se empleara más de lo predestinado a una fase del Proyecto. Se tendrá que presentar un informe de las razones del incremento del costo hacia el comité de proyecto.</p> <p>Inaceptable: En caso lo acordado supere el costo base del proyecto, las personas que sean las causantes del incremento del costo cubrirán el costo excedido.</p>
Línea base del alcance:	<p>El proyecto tendrá como entregable: Un software Dentalink para el proceso de gestión de historia médica así como también la entrega de sus respectivos manuales tanto como Manual de usuario y como manual técnico o de soporte.</p> <p>El cual se tomaran en cuanto a los siguientes indicadores:</p> <p>Aceptable: La entrega total del sistema demo modo como la documentación y manuales respectivos del sistema.</p> <p>Marginal: La Entrega incompleta del sistema, se dará una penalización del 8% del valor del proyecto. Así también si no se entrega el sistema completo con las módulos correspondientes la empresa no realizara ningún pago por el sistema entregado.</p> <p>Inaceptable: La no entrega de subsistema correspondiente o en todo caso la entrega del subsistema con la falta de más de 2 módulos dentro de él. Se realizara una penalización de 10 % por día de demora. Mientras no se entrega el sistema completo con los módulos correspondientes la empresa no realizara ningún pago por el sistema.</p>

LÍNEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS			
Línea Base		Planes Subsidiarios	
Documento	Adjunto (Si/No)	Tipo de Plan	Adjunto (Si/No)
Línea Base del Alcance	Si	Plan de Gestión de Alcance	Si
		Plan de Gestión de Requisitos	Si
		Plan de Gestión de Schedule	Si
Línea Base del Tiempo	Si	Plan de Gestión de Costos	Si
		Plan de Gestión de Calidad	Si
		Plan de Mejora de Procesos	No
Línea Base del Costo	Si	Plan de Recursos Humanos	Si
		Plan de Gestión de Comunicación	Si
		Plan de Gestión de Riesgos	Si
		Plan de Gestión de Adquisiciones	Si

FORMATO 5: PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	0.1	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Avance del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
PROCESO DE DEFINICIÓN DE ALCANCE			
La definición del Alcance del Proyecto, mejorando el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica. se desarrollará de la siguiente Manera: Mediante una reunión con el equipo del proyecto, tanto el de proyecto como el sponsor revisarán el Scope Statement preliminar, el como base.			
PROCESO PARA ELABORACIÓN DE WBS			
Los Procesos que se realizaron para la elaboración del WBS son los siguientes:			
<ul style="list-style-type: none"> • El EDT del proyecto será estructurado de acuerdo a la herramienta de descomposición, identificándose primeramente los principales entregables, que en el proyecto actúan como fases. En el proyecto se identificó 5 fases. • Identificado los principales entregables, se procede con la descomposición del entregable en paquetes de trabajo, los cuales nos permite conocer a detalle el costo, calidad y tiempo incurrido en la elaboración del entregable. 			
PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL DICCIONARIO WBS			
El WBS del proyecto debe haber sido elaborado, revisado y aprobado. Es en base a la información del WBS que se elaborará el Diccionario WBS, para lo cual se realizarán los siguientes pasos:			
<ul style="list-style-type: none"> • La elaboración del Diccionario WBS se hace mediante una plantilla otorgada por los docentes del Curso de Proyectos de Investigación. • Se identifica las siguientes características de cada paquete de trabajo del WBS. <ul style="list-style-type: none"> • Se detalla el objetivo del paquete de trabajo. • Se hace una descripción breve del paquete de trabajo. 			

- Se describe el trabajo a realizar para la elaboración del entregable, como son la lógica o enfoque de elaboración y las actividades para elaborar cada entregable.
- Se establece la asignación de responsabilidad, donde por cada paquete de trabajo se detalla quién hace qué: responsable, participa, apoya, revisa, aprueba y da información del paquete de trabajo.
- De ser posible se establece las posibles fechas de inicio y fin del paquete de trabajo, o un hito importante.
- Se describe cuales son los criterios de aceptación


PROCESO PARA VERIFICACIÓN DEL ALCANCE

Al término de elaboración de cada entregable, éste debe ser presentado al Sponsor del Proyecto, el cual se encargará de aprobar o presentar las observaciones del caso. Si el entregable es aprobado, es enviado al cliente.

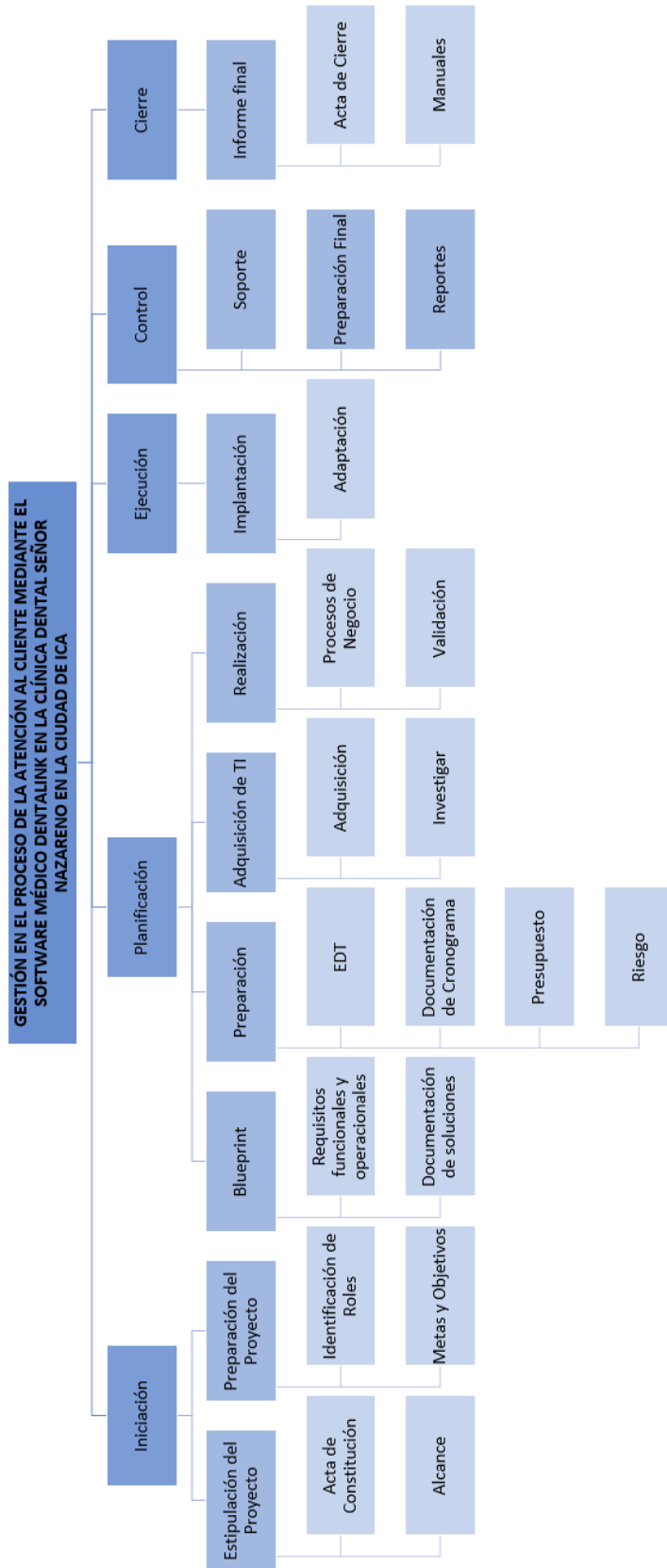
PROCESO PARA EL CONTROL DE ALCANCE


En este caso se presentan dos variaciones:

- Primero, el Project Manager se encarga de verificar que el entregable cumpla con lo acordado en la Línea Base del Alcance. Si el entregable es aprobado es enviado al Cliente, pero si el entregable no es aprobado, el entregable es devuelto a su responsable junto con una Hoja de Correcciones, donde se señala cuales son las correcciones o mejoras que se deben hacer.
- Segundo, a pesar que el Project Manager se encarga de verificar la aceptación del entregable del proyecto, el Cliente también puede presentar sus observaciones respecto al entregable, para lo cual requerirá reunirse con el Project Manager, y presentar sus requerimientos de cambio o ajuste. De lograrse la aceptación del Cliente y de tratarse de un entregable muy importante, se requerirá la firma de un Acta de Aceptación del entregable.

FORMATO 6: DOCUMENTACION DE REQUERIMIENTOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
PATROCINADOR DEL PROYECTO:	Ing. Piero Vittorelli Ghiglino		
GERENTE DEL PROYECTO	Luisa Ericka Alviar Huamaní		
CLIENTE DEL PROYECTO	Clínica Dental Señor de Nazareno		
PREPARADO POR :	Luisa Ericka Alviar Huamaní		
FECHA DE CREACION	04/11/2016		
NECESIDAD DEL NEGOCIO U OPORTUNIDAD			
Optimizar el proceso de Atención al cliente para la mejor satisfacción de los pacientes que se atienden en la Clínica Dental Señor de Nazareno.			
REQUISITOS FUNCIONALES			
STAKEHOLDERS	PRIORIDAD	DESCRIPCION	
CLÍNICA DENTAL SEÑOR DE NAZARENO	Muy Alto	Mejorar la gestión de las entradas y salidas de los productos	
	Alto	Monitorear y optimizar el Tiempo requerido por los empleados para realizar las actividades que desempeña	
	Alto	Identificar las posibles fallas que generen deficiencias a nivel de procesos.	
REQUISITOS NO FUNCIONALES			
STAKEHOLDERS	PRIORIDAD	DESCRIPCION	
GERENTE DEL PROYECTO	Alto	Llegar a cumplir con todos los objetivos y el alcance del proyecto de manera eficiente y en el tiempo pactado.	



REQUISITOS DE CALIDAD		
STAKEHOLDERS	PRIORIDAD	DESCRIPCION
GERENTE DEL PROYECTO	Alto	Espera con ayuda del sistema web controlar de manera eficiente y adecuada la gestión en el proceso de recepción.
CRITERIOS DE ACEPTACION		
CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACION	
Técnicos	Si el sistema cumple con los requerimientos solicitados	
De calidad	Que el sistema propuesto no contenga ningún fallo o error dentro de lo establecido	
Administrativos	Con la aprobación de los progresos entregados	
Comerciales	Llevar acabo todo lo pactado en el contrato de tal manera	
REQUISITOS DE SOPORTE Y ENTRENAMIENTO		
Para tener hacer un adecuado uso del sistema y poder aprovechar todas tus ventajas se necesita tener un mínimo conocimiento sobre el uso de este tipo de sistemas de información para ello se empleara capacitaciones constantes y de esta manera mejorar las capacidades de los empleados de una manera eficiente		
APROBACIONES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Dr. Arnulfo Villagaray Fernández	Gerente General	




FORMATO 8: DICCIONARIO DE LA ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
ESPECIFICACION DE PAQUETES DE TRABAJO DEL EDT			
Iniciación	Estipulación del proyecto	Acta de Constitución	El presente documento contendrá información sobre los objetivos y finalidades del proyecto entre otros muchos datos relevantes además este documento servirá como punto de partida para dar inicio al proyecto
		Alcance	En esta se definirá el alcance del proyecto es decir que abarcara el proyecto, así como los entregables que este proyecto contendrá.
	Preparación del proyecto	Identificación de roles	En este punto se realizara la identificación de los roles y quienes serán los que lo desempeñen
		Meta y objetivos	Se realizara así mismo la identificación y establecimiento de las metas y objetivos del proyecto
Planificación	Blueprint	Requisitos funcionales y operaciones	Por otra parte se tendrá que realizar la identificación de los requerimientos del cliente
		Documentación	Otra de las actividades a


		de soluciones	realizar será la de búsqueda de soluciones y del mismo modo se procederá al registro de todas las soluciones posibles encontradas para su posterior comparación
	Preparación	EDT	Se procede a establecer las actividades que se van a realizar para conseguir el producto del proyecto
		Cronograma	Del mismo modo se establece el cronograma del proyecto que nos brinda tanto la duración de las actividades como la duración total del proyecto
		Presupuesto	Es necesario calcular y estimar el presupuesto del proyecto para su posterior aprobación
		Riesgo	Se debe analizar los posibles riesgos que puedan suscitarse durante el proyecto así como el plan de respuesta
	Adquisición de TI	Adquisición	Se procede a hacer el plan de adquisición y los recursos que se emplearán para el desarrollo del proyecto
		Investigar	Se procede a la investigación de los proveedores de dichos recursos a necesitar para la solicitud de la cotización sobre los precios de los recursos.
	Realización	Procesos de	Se procede al modelamiento

		Negocio	del proceso y del sistema
		Validación	Se realiza la validación del sistema mediante el cumplimiento de los requerimientos solicitados
Ejecución	Implantación	Adaptación	Se procede a adaptar el sistema al negocio para su posterior instalación
Monitoreo y control	Soporte	Capacitación	En este punto se gestiona el plan de capacitación del personal
	Preparación Final	Prueba de integración	Se realiza las pruebas pertinentes del sistema para corroborar que el sistema esté en óptimas condiciones y 100% operativo
		Aprobaciones	Se procede a asegurar la aprobación del sistema por parte de los empleados y principalmente del sponsor
		Arranque	Se procede a dar inicio al uso del sistema en un 100%
	Reportes	Informes de implantación	Se procede a realizar un informe con todos los acontecimientos ocurridos durante la implantación
Cierre	Informe final	Manuales	Se elabora los manuales necesarios y de forma detallada sobre el sistema para su posterior consulta
		Acta de cierre	Se elabora el acta de cierre con todos los acontecimientos ocurridos durante el proyecto en todas las fases.

FORMATO 9: ORGANIGRAMA DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
 <pre> graph TD S["SPONSOR (Dr. Arnulfo Villagaray Fernández)"] --- D["DIRECTOR DE PROYECTOR (Luisa Ericka Alviar Huamaní)"] D --- EG["EQUIPO DE GESTIÓN (Luisa Ericka Alviar Huamaní)"] D --- EA["ENCARGADO DE ADAPTACION (Luisa Ericka Alviar Huamaní)"] </pre>			


FORMATO 10: ENTREGABLES DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
ENTREGABLE		DESCRIPCION	
Acta de constitución		Este documento dará inicio al proyecto y será aprobada por parte del sponsor y director de proyecto	
Documento de Requerimientos		Este documento reflejara los requerimientos solicitados por el sponsor y que deberán ser cumplidos.	
Estructura de desglose de trabajo		Este documento mostrara todas las actividades que se realizaran durante el desarrollo del proyecto	
Cronograma del proyecto		Este documento mostrara la duración de cada una de las actividades así mismo la duración total del proyecto	
Entregables del proyecto		Este documento mostrara todos aquellos entregables que serán entregados al sponsor para su verificación y aprobación	
Hitos del proyecto		Este documento contendrá los hitos del proyecto	
Presupuesto del proyecto		El presupuesto será entregado para su aprobación justificando cada uno de los costos que se realizaran	
Plan de acción ante riesgos		Este documento establecerá el plan de contingencia que se tendrá en cuenta a la hora de desarrollar el proyecto y pueda suscitarse algún hecho registrado	
Sistema implantado		Este documento contendrá la afirmación de la realización de la implantación	


Informe de capacitación	Este documento estará realizado con información sobre la capacitación realizada así como los puntajes obtenidos por los empleados asistentes
Informe de prueba de integridad	Este documento reflejara las pruebas que se llegaron a realizar al sistema en cuanto a su operatividad y funcionamiento completo
Informe de implantación	Este documento contendrá todos los sucesos ocurridos durante la implantación así como las actividades que se llegaron a realizar
Manuales	Esto contendrá los manuales elaborados para su posterior consulta sobre alguna funcionalidad
Acta de cierre	Este documento contendrá los informes finales así como también servirá para cerrar el proyecto

FORMATO 11: DEFINICION DE ACTIVIDADES			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
Nº Actividad	Nombre	Nombre de la actividad	Definición de la actividad
1	Inicio	Elaborar acta de constitución	Esta actividad consiste en desarrollar la documentación de la definición del proyecto, necesidades que representa el negocio.
		Elaborar presentación del lanzamiento del proyecto	Es aquel documento que establece las actividades que deben realizarse, y los entregables que se deben desarrollar para la gestión del proyecto.
		Elaborar identificación de interesados	Este documento representa una lista las personas, patrocinadores e involucrados en el proyecto.
2	Planificación	Elaborar plan de gestión de alcance	Esta actividad consiste en: <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar requisitos. • Definir el alcance del proyecto. • Definir Actividades • Definir los entregables que se van a presentar al patrocinador del proyecto. • Crear la estructura de desglose de trabajo (EDT).

		Elaborar plan de gestión de tiempo	En este documento se detallarán los procesos que se requieren para controlar el desarrollo del proyecto, brindando información exacta del tiempo en que se deben ejecutar las actividades.
		Elaborar plan de gestión de costo	Documento que incluye los procesos relacionados como planificar, estimar, presupuestar, financiar, y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto establecido inicialmente.
		Elaborar plan de gestión de calidad	En este proceso se incluirán las actividades que determinen los objetivos y las responsabilidades para que el proyecto funcione eficientemente.
		Elaborar plan de gestión de recursos humanos	En este proceso se engloban la elaboración de roles y responsabilidades.
		Elaborar plan de gestión de comunicaciones	En este documento se gestionarán los detalles que se podrían producir en el desarrollo del proyecto, indicando que medios y formas se van a emplear para el correcto flujo de información del equipo del proyecto así como de los interesados.
		Elaborar plan de gestión de riesgos	Esta actividad consiste en: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos • Planificar la respuesta a los riesgos identificados • Dar seguimiento y control a los riesgos

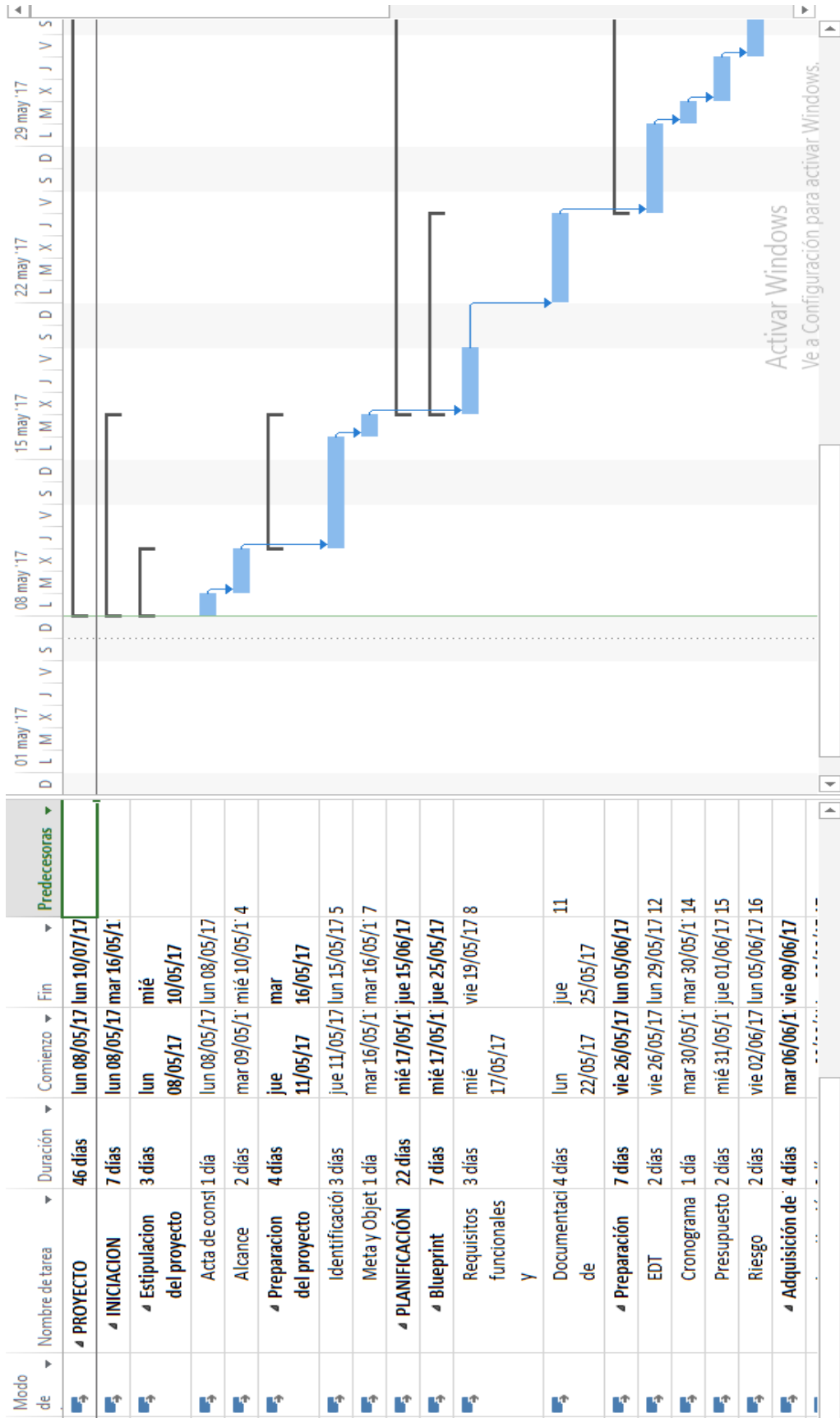
		Elaborar plan de gestión de adquisiciones	En este proceso se incluirán las actividades que se requieren para comprar o adquirir el producto que se desea obtener para la realización del proyecto.
		Elaborar plan de gestión de los interesados	Esta actividad consiste en la identificación de personas, interesadas para lograr una participación eficiente de los involucrados en el proyecto.
3	Ejecución	Implantación de la Herramienta	En esta etapa del proyecto se logra implantar la herramienta que permita satisfacer los requerimientos de la Empresa.
4	Monitoreo y Control	Informes de Implantación	En este proceso, se monitorean las solicitudes de cambio, de avance y se hacen las respectivas pruebas.
5	Cierre	Elaborar Plan Final del Cierre del Proyecto	En esta actividad se logra revisar los entregables finales para el cierre del Proyecto

FORMATO 12: HITOS DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
ID	NOMBRE	DESCRIPCION	FECHA
H-001	Acta de constitución	Este hito reflejara el inicio del desarrollo del proyecto	2016
H-002	Cronograma	Este hito será fundamental para el conocimiento de la duración al detalle de las actividades y duración total	2017
H-003	Sistema Implantado	Este hito es importante porque marcara el logro en la parte de la adaptación a los procesos del negocio	2017
H-004	Capacitación	Este hito es fundamental para que los empleado puedan tener el conocimiento pleno del sistema que se adaptara	2017
H-005	Cierre	Este hito reflejara el cierre del proyecto y su aprobación fundamental	2017

FORMATO 13: CUADRO DE RESPONSABILIDADES DE LAS TAREAS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
NOMBRE DEL ROL			
SPÓNOR			
Responsabilidades:			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprobar el acta de constitución ➤ Aprobar el documento de requerimientos ➤ Aprobar el documento de EDT ➤ Aprobar el documento de Cronograma ➤ Aprobar el informe de las pruebas de integración ➤ Aprobar el informe de informe del sistema implantado ➤ Aprobar el acta de cierre 			
Funciones:			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Iniciar el desarrollo del proyecto ➤ Aprobar los distintos planes del proyecto ➤ Dar seguimiento al avance del desarrollo proyecto ➤ Gestionar el control de cambios del proyecto ➤ Aprobar el cierre del proyecto 			
Nivel de autoridad:			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El podrá decidir si el proyecto continua o no ➤ El podrá solicitar informes en cualquier momento 			
Supervisar a:			
Director del proyecto			

NOMBRE DEL ROL
DIRECTOR DEL PROYECTO
Responsabilidades:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar el acta de constitución ➤ Elaborar el plan de actividades (EDT) ➤ Elaborar el cronograma ➤ Elaborar el presupuesto ➤ Elaborar la plan de contingencia ➤ Direccionar al equipo de trabajo ➤ Elaborar informe de cómo se encuentra el proyecto ➤ Elaborar el informe final de cierre del proyecto
Funciones:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar el proyecto ➤ Monitorear el estado y desarrollo del proyecto ➤ Gestionar los recursos asignados al proyecto ➤ Brindar soluciones que se puedan presentar ➤ Terminar el proyecto
Supervisar a:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Decide cómo se desarrollara la gestión del proyecto ➤ Decide cuales serán los hitos
Responder a:
Sponsor


**FORMATO 14:
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**





Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
	Adquisición de	4 días	mar 06/06/17	vie 09/06/17	
	Investigación	3 días	mar 06/06/17	jue 08/06/17 17	
	Adquisición	1 día	vie 09/06/17	vie 09/06/17 19	
	Realización	4 días	lun 12/06/17	jue 15/06/17	
	Procesos de negocios	3 días	lun 12/06/17	mié 14/06/17 20	
	Validación	1 día	jue 15/06/17	jue 15/06/17 22	
	EJECUCIÓN	3 días	vie 16/06/17	mar 20/06/17	
	Implantación	3 días	vie 16/06/17	mar 20/06/17	
	Adaptación	3 días	vie 16/06/17	mar 20/06/17 23	
	MONITOREO Y CONTROL	9 días	mié 21/06/17	lun 03/07/17	
	Soporte Go Live	3 días	mié 21/06/17	vie 23/06/17	
	Capacitación	3 días	mié 21/06/17	vie 23/06/17 26	
	Preparación Fin	5 días	lun 26/06/17	vie 30/06/17	
	Prueba de Integración	3 días	lun 26/06/17	mié 28/06/17 29	
	Aprobación	1 día	jue 29/06/17	jue 29/06/17 31	
	Arranque	1 día	vie 30/06/17	vie 30/06/17 32	
	Reportes	1 día	lun 03/07/17	lun 03/07/17	
	Informes de Implantación	1 día	lun 03/07/17	lun 03/07/17 33	
	CIERRE	5 días	mar 04/07/17	lun 10/07/17	
	Informe Final	5 días	mar 04/07/17	lun 10/07/17	
	Acta de cierre	2 días	mar 04/07/17	mié 05/07/17 35	
	Manuales	3 días	jue 06/07/17	lun 10/07/17 38	


Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.


NUEVAS TAREAS : PROGRAMADA MANUALMENTE


FORMATO 15: LINEA BASE				
CONTROL DE VERSIONES				
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016	
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto	
NOMBRE DEL PROYECTO				
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica				
LINEA BASE DE CALIDAD				
Factor de Calidad Relevante	Objetivo de Calidad	Métrica a Utilizar	Frecuencia y Momento De Medición	Frecuencia y Momento de Reporte
Rendimiento del Proyecto	ICRA \geq 0.95	ICRA = Índice de Costo de Rendimiento Acumulado	Frecuencia semanal	Frecuencia Semanal
	IHR \geq 0.95	IHR = Índice de Horario de Rendimiento Acumulado	Medición mañana	Reporte Lunes en la tarde
Eficiencia del Personal del Proyecto	TS \leq 100%TA	TS = Tiempo de solución o desempeño de una actividad TA = Tiempo de duración de la actividad	Frecuencia, por cada entregable	Reporte realizado por cada actividad
Satisfacción de los usuarios	NS \geq 7	NS= Nivel de Servicio con escala de 0 a 9	Medición durante la capacitación, a través de encuestas	Frecuencia, una vez por cada sesión


FORMATO 16: IDENTIFICACION DE RECURSOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
RECURSO		DESCRIPCION	
RECURSOS HUMANOS	Capacitaciones	Se realizara capacitaciones sobre las funcionalidades que brinda la aplicación web para que pueda ser utilizada al 100% de su capacidad sin ningún problema.	
	Evaluación de desempeño	Se llevara una evaluación al equipo para saber el estado de su desempeño	
	Clima Laboral	El jefe del proyecto debe establecer que el clima laboral no sea afectado por el proyecto durante su desarrollo	

FORMATO 17: PLAN DE GESTIÓN PARA COSTOS			 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
TIPOS DE ESTIMACIÓN DEL PROYECTO			
<i>Tipo de estimación</i>	<i>Modo de formulación</i>	<i>Nivel de precisión</i>	
Orden de Magnitud	Formulación por Analogía	20% al +70%	
Presupuesto	Bottom up	-10% al +20%	
Definitivo	Bottom up	-5% al +10%	
UNIDADES DE MEDIDA			
<i>Tipo de recurso</i>	<i>Unidades de medida</i>		
Recurso Personal	Costo / Hora		
Recurso Material	Unidades		
UMBRALES DE CONTROL			
<i>Alcance: Proyecto/fase/entregable</i>	<i>Variación permitida</i>	<i>Acción a tomar si variación Excede lo permitido</i>	
Proyecto Completo	+/- 10% costos planificado	Investigar variación para tomar acción correctiva	
MÉTODOS DE MEDICIÓN DE VALOR GANADO			
<i>Alcance: proyecto/fase/entregable</i>	<i>Método de medición</i>	<i>Modo de medición</i>	
Proyecto Completo	Valor Acumulado	Reporte Mensual del Proyecto	
NIVELES DE ESTIMACION Y DE CONTROL			
<i>Tipo de estimación De costos</i>	<i>Nivel de estimación de costos</i>	<i>Nivel de control de costos</i>	
Orden de Magnitud	Por fase	No Aplica	
Presupuesto	Por Actividad	El mismo	


FORMATO 18: Cuadro de Costos			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
COSTO DEL PROYECTO			
Actividad	Recurso	Unidad	Cantidad
Definición Alcance	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Elaboración EDT y Diccionario	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Formalizar la organización del proyecto	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Desarrollar el plan de gestión de alcance	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Revisión y Aprobación del Plan de Gestión	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Levantamiento de Requerimientos	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Desarrollar plan de gestión de RRHH	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Elaboración Casos Uso de Negocio	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Realizar Pruebas Iniciales	VF	Hr-H	1
Realizar casos de prueba	VF	Hr-H	1
Elaborar documentación técnica y funcional	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	
Capacitación a Usuarios	VF	Hr-H	2
	AH	Hr-H	


FORMATO 19: PRESUPUESTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
PROYECTO	FASE	ENTREGABLE	MONTO
	Iniciación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estipulación del proyecto ➤ Preparación del proyecto 	200
	TOTAL FASE:		200
	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Blueprint ➤ Preparación ➤ Adquisición IT ➤ Realización 	200 800 200 150
	TOTAL FASE:		1350
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implantación 	1000
	TOTAL FASE:		1000
	Monitoreo y control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soporte Go Live ➤ Preparación final ➤ Reportes 	150 500 100
	TOTAL FASE:		750
	Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes final 	200
	TOTAL FASE:		200


FORMATO 20: ORGANIZACIÓN			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
DATOS DE LA ORGANIZACION			
Nombre:	Clínica Dental Señor de Nazareno		
DATOS GENERALES DEL DIRECTOR DEL PROYECTO			
Nombre:	Luisa Ericka Alviar Huamani		
DNI:	71841779		
Teléfono:	950595968		
Correo Electrónico:	luisa_alviar@hotmail.com		
DATOS DEL EQUIPO DE GESTION DEL PROYECTO			
Equipo de gestión	Luisa Ericka Alviar Huamani		
Encargado de adaptación	Luisa Ericka Alviar Huamani		


FORMATO 21: MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES (ROLES Y RESPONSABILIDADES)			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
ENTREGABLE	ROLES / INTERESADOS		
	SPONSOR	DIRECTOR DEL PROYECTO	ENCARGADO DE ADAPTACION
Acta de Constitución del proyecto	A	R	
Plan de gestión del alcance	A	R	
Plan de gestión de tiempo	A	R	
Estructura de desglose de trabajo- EDT	V	R	
Diccionario de la estructura de desglose de trabajo	V	R	
Cronograma de actividades	V	R	
Presupuesto del proyecto	A	R	
Manual de usuario	A	R	P
Plan de gestión de costos	A	R	
Planificación de la calidad	A	R	
Plan de comunicaciones	A	R	
Plan de adquisiciones	A	R	P
Sistema finalizado	V	R	P


LEYENDA
<i>R = RESPONSABLE</i>
<i>P = PARTICIPA</i>
<i>V = REvisa</i>
<i>A = APRUEBA</i>
<i>INCLUIR ESTOS DATOS EN LA TABLA SUPERIOR</i>

FORMATO 22: PLAN DE GESTIÓN DEL PERSONAL					
CONTROL DE VERSIONES					
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno		
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016		
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto		
NOMBRE DEL PROYECTO					
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica					
Rol	Tipo de adquisición	Fuente de adquisición	Local de trabajo asignado	Fecha de inicio de reclutamiento	Costo de reclutamiento
Patrocinador	Planilla	-	Clínica Dental Señor de Nazareno	-	Ninguno
Sponsor	Planilla	-	Clínica Dental Señor de Nazareno	-	Ninguno
Jefe de proyecto	Externo	-	Oficina	-	Ninguno

FORMATO 23: DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Versión	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Hecha por:	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Revisada por:	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
Rol General		Stakeholders	
PATROCINADOR		Dr. Arnulfo Villagaray Fernández	
EQUIPO DE PROYECTO		Jefe de Proyecto Luisa Ericka Alviar Huamaní	
USUARIOS		Personal de las áreas involucradas	
STAKEHOLDERS		Clínica Dental Señor de Nazareno	

FORMATO 24: PLAN DE COMUNICACIONES			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLEMICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Al iniciar la sesión se preguntara si se tiene algún inconveniente de los acuerdos tomados en una sesión anterior. • Se llegara a un acuerdo para darle solución a lo ocurrido. • Al no completar con lo presentado, se dejara pendiente para una próxima reunión con el fin de subsanar lo ocurrido antes, durante o después de la sesión. • Ante cada reunión se revisara los registros para ver si existe alguna discusión pendiente. 			


FORMATO 25: GESTIÓN DE RIESGOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
METODOLOGIA DE GESTION DE RIESGOS			
Proceso	Descripción	Herramientas	Fuentes de información
Gestión de Proyecto	Se lleva a cabo la realización de documentos como el acta y análisis de diferentes aspectos	PMBOK	Equipo de trabajo Stakeholder
Planeación de la ingeniería de proyecto	Identificar los riesgos que puedan ocurrir y afectar el proyecto		Equipo de trabajo
Ejecución de la ingeniería del proyecto	Implantación del sistema Dentalink en la clínica	Dentalink	Equipo de trabajo
Cierre de la ingeniería del proyecto	Realizar Capacitaciones y elaborar los manuales del sistema		Equipo de trabajo stakeholder
Informes	Realizar informes periódicos de desarrollo y final		Equipo de trabajo

FORMATO 26: IDENTIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Tipo de Riesgo	Probabilidad por Impacto
Muy Alto	Mayor a 0.50
Alto	Menor a 0.50
Medio	Menor a 0.30
Bajo	menor a 0.10
Muy Bajo	Menor a 0.05


RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	ENTREGABLES AFECTADOS	PROBABILIDAD	TIPO DE RIESGO
Fallos en la calidad final	Los requerimientos son parte importante para la calidad del producto	Debido a la mala información recopilada	0.40	Alto
No se logra cumplir la satisfacción Del cliente	Si el sistema no es util, este sería un importante riesgo	Falta de interés en en el sistema	0.30	Alto
Poca participación de los involucrados en las entrevistas	La falta de interés provoca que las entrevistas sean poco utiles al momento de obtener informacion	Pérdida de tiempo de los trabajadores	0.20	Medio
Cancelación de reuniones con el Sponsor	Por imprevistos o motivos personales se pueden cancelar las reuniones de manera sorpresiva	Imprevistos personales	0.09	Bajo

FORMATO 27: DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE RIESGOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
Riesgos Actuales Potenciales			
1° Riesgo	Cronograma del proyecto		
2° Riesgo	Presupuesto estimado		
3° Riesgo	Alcance del producto final		
Revisión Y Confirmación De Probabilidad E Impacto Estimados Inicialmente			
<p>Los riesgos expuestos anteriormente son los más graves en cuanto su identificación, actualmente se identificó su impacto y su probabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma del proyecto: en cuanto su estudio se detectó que su probabilidad es una de las más altas. • Presupuesto estimado: se puede contar con variables que aumenten el presupuesto del proyecto afectando a los involucrados del mismo. • Alcance del producto final: el producto final no puede tener el alcance, gracias a los requerimientos no identificados. • Tiempo de ejecución del proyecto: las actividades destinadas en el proyecto pueden tener demoras por imprevistos externos. 			
Revisión de adecuación de Respuestas Planificadas para los riesgos identificados inicialmente			
Presupuesto estimado		Proponer variantes de presupuestos	
Alcance del producto final		Identificar requerimientos al 100%	
Tiempo de ejecución del proyecto		Establecer cada actividad con su tiempo máximo de ejecución	

FORMATO 28: INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MATERIALES Y ACCESORIOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

	Descripción
INFRAESTRUCTURA	Clínica Dental Señor Nazareno
EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • Impresoras • Televisor. • Rayos X de última generación. • Cámaras de seguridad. • Seguridad electrónica. • Insumos dentales. • Internet.
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadernos • Archivadores • Fichas


FORMATO 29: PLAN DE ADQUISICIONES			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			
Procedimientos a seguir:			
<p>Para la adquisición de algún recurso se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar las especificaciones de lo que se requiere. ▪ Conseguir y listar todos los proveedores necesarios ▪ Emitir Solicitud de cotización teniendo en cuenta las especificaciones correspondientes. ▪ Recibir y Evaluar las propuestas de los proveedores que atendieron la solicitud. ▪ Clasificar y calificar a los proveedores. ▪ Seleccionar a la herramienta necesaria para cumplir los requerimientos. ▪ Firmar un contrato de aceptacion. 			

FORMATO 30: Planificación de la Calidad			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Factor De Calidad Relevante
<ul style="list-style-type: none"> • Performance del Proyecto • Medición del cumplimiento de hitos a lo largo de la vida del proyecto.
Definición del Factor de Calidad:
<ul style="list-style-type: none"> • La Performance del Proyecto se define como el cumplimiento del cronograma y del presupuesto del proyecto. • Este factor de calidad es relevante pues permitirá al equipo de proyecto lograr el margen de utilidad que ha sido calculado para el proyecto, caso contrario el proyecto podría no generar utilidades o más aún, podría generar pérdidas. • Por otro lado el atraso en la entrega de los productos que espera el cliente nos puede ocasionar Problemas contractuales.
Propósito de la Métrica:
La métrica se desarrolla para monitorear la performance del proyecto en cuanto a cumplimiento de Cronograma y presupuesto, y poder tomar las acciones correctas en forma oportuna.
Definición Operacional:
El Gerente del Proyecto actualizará el proyecto y el sistema en el MS Project, en la mañana de los lunes de cada semana, y calculara : CPI (Índice de Rendimiento del Costo) y el SPI (Índice del rendimiento del cronograma o trabajo).
Método De Medición:
<ul style="list-style-type: none"> • Se recabará información de avances reales, valor ganado del proyecto, fechas de inicio y fin real, trabajo real, y costo real, los cuales se ingresarán en el MS Project. • Se revisará el informe con el Sponsor y se tomarán las acciones correctivas y/o preventivas Pertinentes. • Se informará al Sponsor de todas las acciones de ser el caso.
Responsable del Factor de Calidad:
El Gerente del Proyecto es responsable de vigilar el factor de calidad, los resultados de la métrica, y de promover las mejoras de procesos que sean necesarias para lograr los objetivos de calidad planteados, lograr la rentabilidad del proyecto y el cumplimiento de los plazos.

FORMATO 31: Identificación de estándares y métricas			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Factor de Calidad Relevante:
Rendimiento del Proyecto.
Definición del Factor de Calidad:
El rendimiento del proyecto se define como el cumplimiento de las actividades planificadas en cuanto a la implantación y la gestión del proyecto se refiere. Este factor de calidad es relevante pues permitirá al equipo de proyecto lograr el margen de utilidad que ha sido calculado para el proyecto, caso contrario el proyecto podría no generar utilidades o más aún, podría generar pérdidas. Por otro lado el atraso en la entrega de los productos que espera el cliente nos puede ocasionar problemas contractuales.
Propósito de la Métrica:
La métrica se desarrolla para monitorear el rendimiento del proyecto en cuanto a cumplimiento de la implantación, presupuesto, y poder tomar las acciones correctas en una forma oportuna.
Enlace con Objetivos Organizacionales:
El cumplimiento de éstas métricas es indispensable para poder obtener la utilidad deseada en la implantación y capacitación de usuarios de la empresa, lo cual a su vez posibilitará el crecimiento de la empresa y la mejora general de sus productos y servicios.
Responsable del Factor de Calidad:
La persona operativamente responsable de vigilar el factor de calidad, los resultados de la métrica, y de promover las mejoras de procesos que sean necesarias para lograr los objetivos de calidad planteados, es el Jefe del Proyecto en primera instancia, pero la responsabilidad última de lograr la rentabilidad del proyecto y el cumplimiento de los plazos recae en forma ejecutiva en el Sponsor del Proyecto.

FORMATO 32: Diseño de Anexos de aseguramiento de la calidad			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


ORIENTADO A	APLICACIÓN	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO
PROCESO	SI	¿Se ha analizado la siguiente Documentación: la propuesta técnica, requerimientos del cliente, bases y Plan de Gestión del Proyecto para definir los requerimientos de alto nivel?	Jefe de Proyecto
PROCESO	SI	¿Se ha planificado y se ha realizado reuniones con el cliente para extraer los requerimientos de alto nivel?	Jefe de Proyecto
PROCESO	SI	¿Se ha determinado categorías y prioridades a los requerimientos?	Jefe de Proyecto
PROCESO	SI	¿Se han acordado con el cliente criterios de Aceptación para los requerimientos?	Jefe de Proyecto
ENTREGABLE	SI	¿Se ha elaborado y entregado un Plan de Gestión para los requerimientos para su aprobación y validación?	Jefe de Proyecto

FORMATO 33: Ejecución			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Ejecución del proyecto que avances se han realizado hasta el momento.		
Entregables a presentar:	Presentado	Aprobado Por:
Los formatos definidos al inicio del proyecto debidamente documentados	Sí	Gerente del proyecto
La planificación de tiempos y duración de las actividades	Sí	Gerente del proyecto
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto	Sí	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos as-is	Sí	Gerente del proyecto
Diagrama del proceso to-be	Sí	Gerente del proyecto
Gerente del Proyecto	Sponsor	

FORMATO 34: Capacitación del equipo Interno			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

DESCRIPCIÓN	CALIFICACION				
	1 (NUNCA)	2 (POCO)	3 (MEDIANAMENTE)	4 (HABITUALMENTE)	5 (SIEMPRE)
1. Adaptabilidad al cambio: se adapta y amolda a los cambios, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	0	0	2	1	1
2. Orientación a los resultados: encamina sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.	0	0	1	2	0
3. Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): realiza un análisis lógico, identificando los problemas, y reconociendo la información significativa para la organización.	0	0	0	1	2
4. Conciencia organizacional: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.	0	2	1	2	2
FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					
FORTALEZAS			OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Resulta muy valioso el aporte de diversas ideas y conocimientos que hace falta a la empresa.			Podría aplicar algunos estándares de calidad en la ejecución de sus proyectos		
Muestra habilidad para identificar los problemas del área donde se desenvuelven. Es consciente de la importancia de la información en la organización.			Mejorar las relaciones con la red de los contactos dentro y fuera de la clínica.		
Organiza adecuadamente y oportunamente las responsabilidades que le han sido asignadas en su labor.			Mostrar mayor adaptabilidad al cambio por parte de su equipo de trabajo.		

FORMATO 35: Acta de reunion del equipo interno			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Competencias		
Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo, se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo.		
Miembros del equipo del proyecto		
Luisa Ericka Alviar H. – Gerente del proyecto		
Temas de capacitación y dirigidos a:		
Manejo y gestión de proyectos	Manejo del Software	Rediseño de procesos.
Capacitador: Gerente del proyecto. Dirigido a : Diseñador Sponsor	Capacitador: Analista Dirigido a: Gerente del proyecto	Capacitador: Esp. en procesos Dirigido a: Gerente del proyecto
Resultados Obtenidos en la capacitación temas:		
Temas	Resultados obtenidos	Leyenda
Manejo y gestión de proyectos	B	Bueno (B)
Manejo del Software	B	Malo (M)
Implementación	B	Regular (R)

FORMATO 36: Acta de aprobacion de entregables			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


ASISTENTES			
PERSONA	CARGO	EMPRESA	
Luisa Ericka Alviar H.	Project Manager	Clínica Dental Señor Nazareno	
DOCUMENTACION			
QUE SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE		
Acta de reunión	Luisa Ericka Alviar H.		
Informe de performance	Luisa Ericka Alviar H.		
AGENDA			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	
Acordar las actividades a realizar	Project Manager	30 min	
CONCLUSIONES			
01	De acuerdo a la Solicitud de Cambios se tendrá que realizar la modificación en el cronograma.		
02	Reunión con responsables de ejecución para ver medidas que puedan beneficiar en el Avance del proyecto referente a los entregables.		
03	Se deberá elaborar informe mensual donde se detalle todas medidas a tomar respecto a los cambios pedidos, el impacto causado en la implementación del proyecto y los resultados de la reunión con los interesados.		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
Elaborar acta de reunión.	PM	02-07-17	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	PM	06-07-17	
Coordinación con la Clínica	PM	09-07-17	

FORMATO 37: Informe de Estado Externo			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Criterio	Rol a quién está dirigido	Proceso relacionado	Evidencia del cumplimiento	Cumplimiento del criterio
Presentación del Acta de Constitución del Proyecto.	Jefe del proyecto	Iniciación	Acta de constitución del proyecto. (Formato N° 1)	Si
Presentación del lanzamiento del Proyecto	Jefe del proyecto	Iniciación	Presentación del lanzamiento del proyecto (Formato N° 2)	Si
Definición del alcance del Proyecto.	Jefe del proyecto, sponsor	Planificación	Plan de gestión de alcance del proyecto (Formato N° 5)	Si
Gestión y administración del proyecto.	Jefe del proyecto	Planificación	Plan de gestión del proyecto (Formato N°4)	Si
Elaboración de los formatos establecidas en las diferentes áreas de conocimiento del PMBOK que conforman el proyecto.	Jefe del proyecto, equipo del proyecto	Todo el proyecto	(Formatos 01 – 47)	Si
Identificación de los requerimientos funcionales y no funcionales	Jefe del proyecto, equipo del proyecto	Ejecución	Análisis de requerimientos (Formato N° 6)	Si

FORMATO 38: Solicitud de Cambio			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


TIPO DE CAMBIO REQUERIDO		
ACCION CORRECTIVA	X	REPARACION POR DEFECTO
ACCION PREVENTIVA		CAMBIO E EL PLAN DE PROYECTO
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:		
A pesar de la aplicación del plan de respuesta a riesgos, se tuvieron impases con la correcta gestión de los procesos de atención al cliente en la Clínica Señor Nazareno.. Esto ha causado un retraso en la implementación.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO		
El cambio solicitado implica la modificación del cronograma, respecto al entregable de la implementación del software Dentalink, se retrasó una semana.		
RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO		
Debido a que las capacitaciones son postergadas, no se ha concluido con el manual de usuario, habiendo dado el impase del retraso involuntario por parte de empresa elegida, se estaría incumpliendo con el entregable.		
EFFECTOS EN EL PROYECTO		
EN EL CORTO PLAZO	EN EL LARGO PLAZO	
Se estaría desplazando la iniciación real de los entregables 5.1 y 5.2 por el periodo de un día.	-	
EFFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES		
Ninguno.		
EFFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC.		
El cliente requiere que el plazo de entrega del sistema en funcionamiento, no se altere pese al retraso, se siga con el cronograma de actividades.		

FORMATO 39: Constancia de Recepcion de entregable			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			


Constancia de Recepción de Entregable	
Nombre del Proyecto:	Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica
Patrocinador Del Proyecto:	Dr. Arnulfo Villagaray Fernández
Gerente Del Proyecto	Luisa Ericka Alviar H.
Cliente Del Proyecto	Clínica Dental Señor Nazareno
Declaración de la aceptación Formal	
<p>- Por la presente se hace pública la aceptación en la Etapa 5: Cierre, la cual incluye los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Usuario • Acta de cierre del Proyecto • Lecciones aprendidas 	
Observaciones Adicionales	
Ninguna.	
Aceptado por	
Nombre del cliente, Sponsor u otro Funcionario	Nombre del Stakeholders
Dr. Arnulfo Villagaray Fernández	- Luisa Ericka Alviar Huamani

FORMATO 40: Lecciones Aprendidas			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica.			

Fase		Entregable
Instalación		Ejecución
Temas de Referencia		
1	Incluir como stakeholder a los trabajadores de la empresa, ya que ellos utilizaran la herramienta para contribuir a la satisfacción de los usuarios.	
Descripción del Entregable		
La ejecución consiste en: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación previa sobre la herramienta y sus bondades en el proceso del sistema de información en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica. • Instalación de la herramienta luego de su replicación a los empleados en su centro de trabajo. • Una vez terminado el implemento, se procederá a una revisión para dejar consensado que se ejecuto de una manera correcta la instalación. • Todas las actividades serán realizadas por el personal especializado. 		
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS		
Al ejecutar la etapa de Instalación, hace que se dificulte la recepción entre los trabajadores. <i>Inadecuada identificación de interesados.</i> - En el Project Charter no se identificó como stakeholder a los trabajadores de la empresa por la implementación.		

FORMATO 41: Acta de Reunión de Cierre			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO			
OBJETIVOS	ENTREGABLES	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI/NO)	OBSERVACIONES
Obtener aceptación final.	Aprobación documentada de los resultados del proyecto.	Si	-
Satisfacer todos los requerimientos contractuales.	Documentación de entregables terminados y no terminados.	Si	-
Trasladar todos los entregables a operaciones	Aceptación documentada por parte de operaciones.	Si	-
PERCEPCIONES DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO			
OBJETIVOS	ENTREGABLES	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI/NO)	OBSERVACIONES
Entrevistar a todos los interesados del proyecto.	Entrevista de los interesados documentada.	Si	-
Analizar los resultados de la documentación.	Análisis documentado.	Si	-
CONCEPTOS DEL PROYECTO			
OBJETIVOS	ENTREGABLES	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI/NO)	OBSERVACIONES
Ejecutar las actividades de cierre para el proyecto.	Reconocimiento firmado de la entrega de los productos y servicios del proyecto.	Si	-
Informar sobre todos los problemas importantes suscitados.	Informe de los problemas importantes.	Si	-
Notificar formalmente a los interesados del cierre del proyecto.	Documento que comunica el cierre del proyecto.	Si	-

FORMATO 42: Matriz de Indicadores Claves de Éxito (KPI)			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

Objetivo General	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Fortalecer el control en el proceso de Atención al cliente aplicando el software Medico Dentalink, en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo. ▪ Calidad. ▪ Costo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis del proceso. ▪ Encuestas a colaboradores. ▪ Controles documentarios ▪ Observación directa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha de datos. ▪ Evaluación de desempeño o. ▪ Informes sobre el proceso de citas.
Descripción e Importancia			
Contar con indicadores del proyecto como la calidad de los productos y servicios, la rentabilidad del negocio, el cumplimiento de plazos, la eficacia de los procesos, los tiempos de desarrollo de trabajos, el uso de los recursos, el crecimiento, control de costos, el nivel de innovación y desempeño de la infraestructura tecnológica.			
Variables de Éxito			
Los indicadores clave de desempeño son métricas financieras o no financieras, utilizadas para cuantificar objetivos que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su plan estratégico.			

FORMATO 43:
Diagrama de Proceso Total (AS-IS)

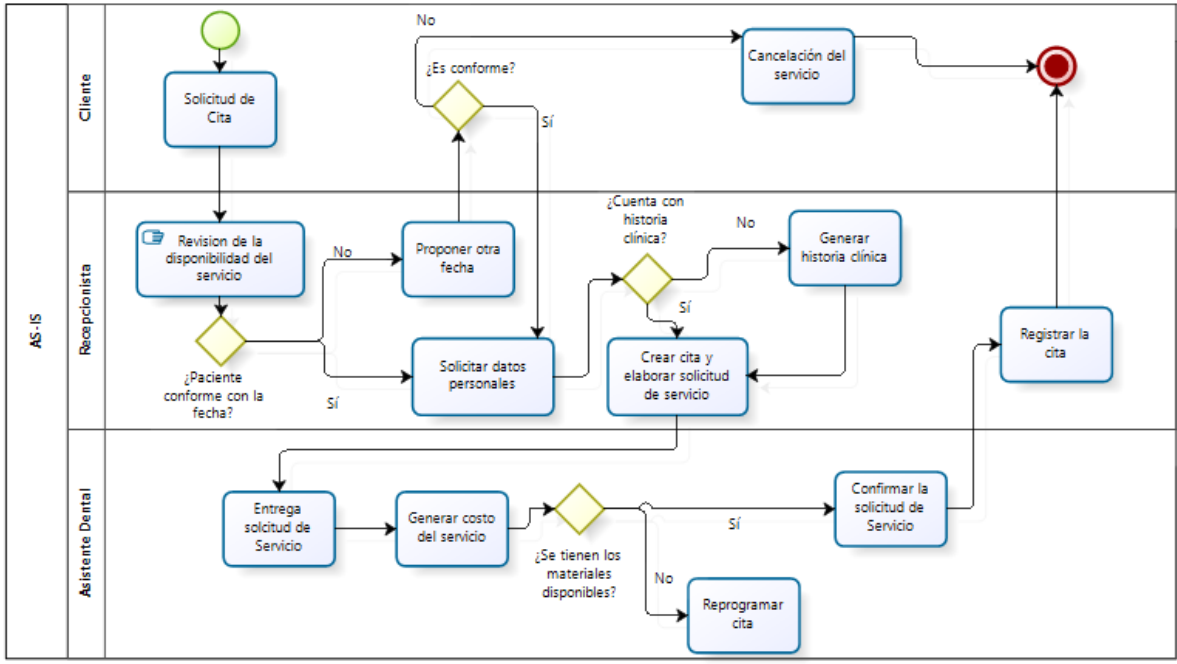



CONTROL DE VERSIONES

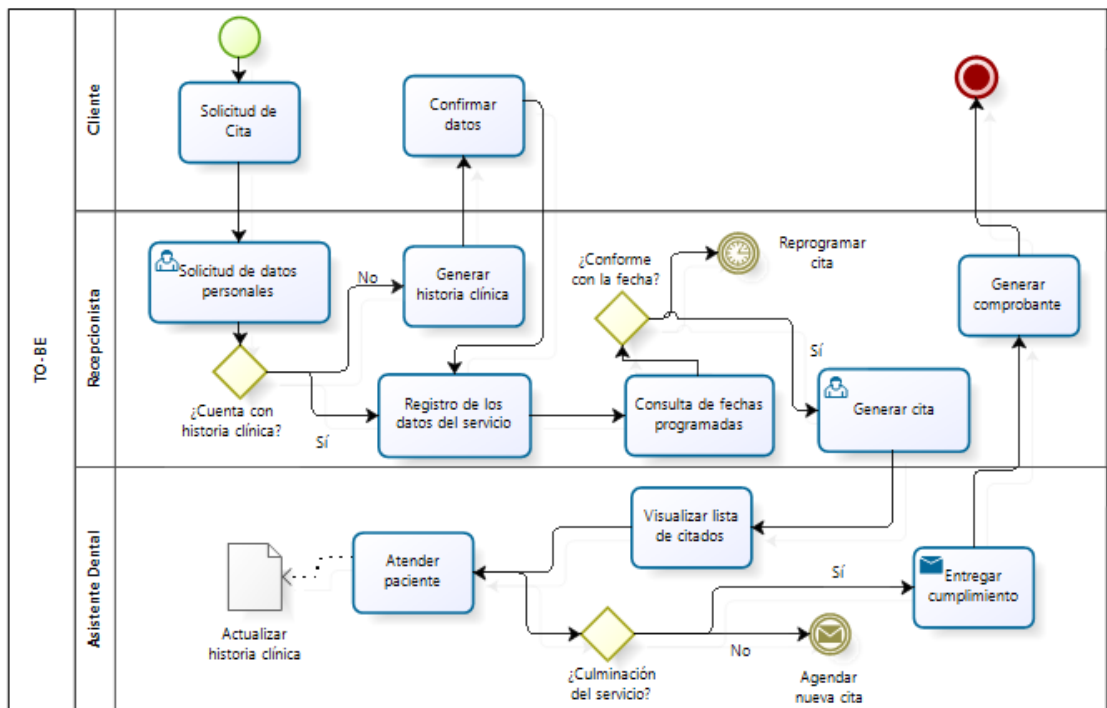
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO

Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica



FORMATO 44: Diagrama de Proceso Total (TO-BE)			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			




FORMATO 45: Aseguramiento de Calidad	
--	---

CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

Fase del proyecto	Código de la auditoria	
Cierre	AUDIT-001	
Datos del evaluado	Líder de la auditoria	
Gerente del Proyecto	Luisa Ericka Alviar H.	
Equipo de la auditoria		
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente del Proyecto. - Sponsor del Proyecto. 		
Objetivos de la auditoria		
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el estado a lo largo del desarrollo del proyecto. - Evaluar los resultados obtenidos luego de aplicar los cambios solicitados por el Patrocinador y finalmente ser aprobados por el Gerente del Proyecto. 		
Resultados de la auditoria		
Tema auditado	Evaluación	Comentario
Estado del Proyecto.	Los manuales de usuario no están considerados en los documentos.	Los manuales de usuarios creados en el proyecto deben ser incluidos en la Estructura del Desglose del Trabajo del proyecto.
Evaluación general de lo auditado		
<ul style="list-style-type: none"> - La gestión del proyecto se está realizando de acuerdo a lo planificado en el inicio del Proyecto. - Se debe incluir los manuales de usuarios, la documentacion de aceptacion. Sin afectar el cronograma del proyecto. 		
Acciones recomendadas		
<ul style="list-style-type: none"> - Se agregan los documentos de manuales de usuarios en la Fase de cierre, para no afectar el planeamiento de la ejecución del cronograma del proyecto. 		

FORMATO 46: Inspección de Calidad			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

Datos del entregable inspeccionado				
Fase	Entregable 2° nivel	Entregable 3° Nivel	Paquete de trabajo	
Ejecución	Acta de aprobación de entregables.		Relación de documento de trabajo	
Elaborado por				
Luisa Ericka Alviar H.				
Estándar, norma o especificación de referencia para hacer la inspección				
- Verificación de formatos del proyecto				
Objetivos de la Inspección				
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el desarrollo del proyecto se esté desarrollando de manera correcta. - De encontrar algún error, se tomaran las medidas para poderlo mitigar. 				
Grupo de Inspección				
Persona	Rol en el proyecto	Rol durante la supervisión	Observaciones	
Luisa Ericka Alviar H.	Gerente del Proyecto	Supervisor		
Modo de Inspección				
Método	Fecha	Lugar	Horario	Observaciones
Revisión comparativa según el tipo de proyecto y áreas de gestión del PMBOK	-	Clínica Dental Señor de Nazareno	-	Los defectos encontrados deben ser corregidos antes de la aceptación del proyecto
Lista de defectos a corregir	Responsable	Fecha Requerida	Observaciones	
Hasta el momento del cierre, no se encontraron defectos.	Gerente del Proyecto	-	-	

FORMATO 47: Métricas y evaluación de desempeño			
CONTROL DE VERSIONES			
Versión	1.0	Aprobada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno
Hecha por:	Luisa Ericka Alviar H.	Fecha	28 de Octubre 2016
Revisada por:	Clínica Dental Señor de Nazareno	Motivo	Progreso del Proyecto
NOMBRE DEL PROYECTO			
Gestión en el proceso de la Atención del cliente mediante el software Médico Dentalink en la Clínica Dental Señor Nazareno en la Ciudad de Ica			

DIMENSIONES GLOBALES DEL PROYECTO					
Tiempo de evaluación de personal acerca del sistema	8 días				
Número de sesiones	8 sesiones				
CUADRO DE MÉTRICAS					
Tipo Entregable	Entregable	Descripción del Trabajo	Tamaño de los entregables	Recursos Empleados	Observaciones
Acta de constitucion	1.1	Elaboracion descriptivo del Plan del proyecto	4 Paginas	12hs	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Gestion del Alcance	1.2	Elaboración de la Gestion del Alcance del proyecto	2 Paginas	20hs	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Implantación del Software	3.1	Implantacion del Sistema	2 paginas	2hs	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Pruebas de Aprobación	4.2.1	Elaboracion del Informe de Avance	1 paginas	2hs	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Acta de Cierre	5.1	Elaboración de Acta de reunión de cierre	1 Paginas	4hs	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Manual de Usuario	5.2	Creacion del manual de usuario	8 páginas	4hs	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK