

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Carrera Profesional de Ciencias Administrativas



**IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
INFORMÁTICO GESDENT EN LA GESTIÓN DE
CLIENTES DE LA CLÍNICA DENTAL D'ALONZO,
HUÁNUCO. 2018**

***TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN***

TESISTA

María del Pilar ZEVALLOS PARDAVÉ

ASESOR

Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS

**HUÁNUCO – PERÚ
2019**

DEDICATORIA

El trabajo desarrollado lo dedico a mi señor padre y a mi señora Madre, por darme la vida, sus sabios consejos en mi formación, por su amor infinito, cuidado y apoyo permanente durante toda mi vida; a mis hermanos y hermanas, quienes compartieron su formación y experiencia en nuestro hogar y siempre me apoyaron para concluir mi carrera profesional, además por sus consejos buenos que han formado mi carácter y conducta.

María del Pilar

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Doy gracias a Dios, por haberme dado la sapiencia, fortaleza, salud, coraje y bendiciones para lograr mis metas, así como para afrontar los momentos difíciles, y en esta oportunidad por haberme permitido concluir satisfactoriamente el desarrollo del presente trabajo de investigación que permitirá ostentar el título de Licenciado en Administración.

A mis padres:

Expreso mi profundo agradecimiento a mis padres, por su amor, cariño por comprensión y enseñanzas durante nuestra niñez, adolescencia y parte de la juventud; por ese amor tan grande y especial de ellos, que me permitieron crecer y entender lo bueno y lo malo de la vida, por hacer que todo esto fuera posible, gracias a ellos aprendí tener paciencia y sobre todo afrontar las circunstancias más difíciles que me ha tocado vivir.

A mis hermanas y hermanos:

Por el apoyo moral y espiritual, por sus motivaciones y buen sentido del humor que muchas veces nos liberaron de las presiones y el estrés, por su cariño, por ser parte de nuestras vidas y compartir con ellos muchos momentos buenos y difíciles, Muchas gracias por apoyarnos siempre.

A los docentes de la E.A.P. de Ciencias Administrativas

Por sus enseñanzas y experiencias en la aulas universitarias de las diferentes asignaturas del Plan de Estudios de la Carrera de Ciencias Administrativas, por su comprensión y sus tolerancias durante los cinco años de nuestra formación profesional, así como sus sabios consejos que me sirven mucho en el ejercicio profesional. A todos ellos mi especial gratitud.

María del Pilar

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice General	5
Resumen	6
I Problema de Investigación	9
1.1 Planteamiento del Problema	9
1.2 Formulación del Problema	11
1.3 Objetivos	12
1.4 Hipótesis	13
1.5 Variables	14
1.6 Justificación e Importancia	16
1.7 Viabilidad	18
1.8 Limitaciones	20
II Marco Teórico	21
2.1 Antecedentes de la Investigación	21
2.2 Bases Teóricas	25
2.3 Definición de términos básicos	46
III Marco Metodológico	53
3.1 Nivel de investigación	53
3.2 Tipo de investigación	53
3.3 Diseño de investigación	56
3.4 Métodos	57
3.5 Población y muestra	59
3.6 Técnicas e instrumentos	59
3.7 Procesamiento y presentación de datos	60
IV Presentación de Resultados	62
V Discusión de Resultados	94
5.1 Discusión de resultados con los antecedentes	94
5.2 Discusión de resultados con las hipótesis	97
Conclusiones	100
Sugerencias	102
Bibliografía	103
Anexos	105

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional, mediante el diseño e implementación del Sistema Informático GESDENT, el cual permite mejorar los procesos de la Gestión de Clientes.

A nivel nacional las microempresas presentan deficiencias en su gestión empresarial, motivado por varias razones tanto en el aspecto administrativo, operacional y financiero; la Clínica Dental materia de estudio, el cual opera en los distritos de Pillco Marca y Amarilis, no es ajeno a esta realidad, por ser una organización joven y pequeña, presenta deficiencias en uso de los recursos de la tecnología de información, por desconocer las aplicaciones de las herramientas informáticas así como por carecer de personal especializado, que posibiliten el uso racional de los equipos informáticos con que dispone la microempresa; frente a esta realidad la autor del presente trabajo de investigación titulado como “Impacto de la implementación del Sistema Informático GESDENT en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D’ALONZO, Huánuco, 2018” se mejora la situación actual de los procesos relacionados a la atención de los clientes., incorporando un software a medida el cual se denomina GESDENT.

En el trabajo de investigación se ha formulado la siguiente interrogante principal: ¿De qué manera influye la implementación del Sistema

Informático GESDENT en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D'ALONZO en el año 2018", el cual, mediante los resultados obtenidos con la implementación del software indicado, se ha logrado mejorar los procesos de gestión de los clientes, que se refleja en el mejor control de los reservas y citas de atenciones de los clientes, mejora en las atenciones médicas, mejora en el control de las cuentas de pagos y los reportes estadísticos de las atenciones

El sustento teórico y práctico del trabajo de investigación se basó en los conceptos fundamentales de las plataformas de diseño de sistemas de información basados en computadora, de las bases de datos, así como de la mejora de procesos y operaciones, los cuales nos han permitido conocer cómo funciona el sistema tradicional del sistema de gestión de clientes de la Clínica Dental y en base a ellos diseñar e implantar un nuevo modelo con apoyo y sustento de las tecnología de información y comunicación (TIC).

Por su nivel reúne las características de un estudio de nivel pre experimental. Se ha utilizado el método científico como método principal, y como secundarios a los métodos: descriptivo y pre experimental.

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo del trabajo de investigación fueron las encuestas, las entrevistas, las observaciones, el análisis documental y la navegación en los buscadores de internet, con sus respectivos instrumentos, los que permitieron recopilar y procesar los datos.

Al final de la investigación, los resultados que se obtuvieron fueron:

- Se ha logrado mejorar el proceso de las reservas y citas de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, tal como lo señala el 26% de los clientes en un nivel significativo, mediante el uso del Sistema Informático GESDENT
- Se ha logrado mejorar el proceso control de cuentas de pagos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, tal como lo afirman el 84% de los clientes, en nivel significativo mediante la implementación del Sistema Informático GESDENT.
- Se ha logrado una mejora significativa en el control del historial médico de los clientes, tal como lo señalan el 32% de ellos, debido al registro oportuno de las atenciones médicas mediante el uso el Sistema Informático GESDENT.
- Se ha logrado mejorar significativamente la emisión de estadísticas de atenciones médicas de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO otorgando de manera impresa el historial de atenciones, así como el reporte del su estado de cuenta de pagos por los servicios recibidos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

Un sistema de información de la empresa es el conjunto de recursos de la organización que sirven como soporte para el proceso de captación, transformación y comunicación de la información. Estos componentes se componen de actividades, recursos materiales, personas o datos, que procesan la información y además la distribuyen de la manera más correcta para satisfacer las necesidades de la organización empresarial.

Los sistemas de Información dan soporte a las operaciones empresariales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a las personas la información que necesitan mediante el uso de las tecnologías de la información. Las empresas y, en general, cualquier organización, los utilizan como un elemento estratégico con el que innovar, competir y alcanzar sus objetivos en un entorno globalizado

Los sistemas de información son una combinación de cinco partes esenciales para su operatividad, ellos son el hardware, el software y los métodos empleados para extraer información, los datos que representan las actividades de las organizaciones, la red que

permite compartir recursos entre dispositivos y computadoras; y las personas que se ocupan de desarrollar, conservar y utilizar el sistema.

La Clínica Dental D'ALONZO es una microempresa dedicada a brindar servicios profesionales en el campo de la Salud Dental, su local principal está ubicada en el Jr. Los Vilcos Cayhuayna Km.2.5 del distrito de Pillco Marca y su local anexo se encuentra ubicado en el Jr. Ramón Castilla 165 del distrito de Amarilis. El gerente Propietario de la microempresa es el Médico Odontólogo Julio César Alonzo Sánchez, quien desde hace 7 años conduce la empresa, a lo largo este periodo viene brindando sus servicios profesionales en la salud bucal, tales como curaciones, extracciones, endodoncia, y otros. A la fecha ha logrado tener un nivel de preferencia de sus clientes y por ende posicionamiento en el mercado local de los distritos de Pillco Marca y Amarilis.

Sin embargo hasta el inicio de la formulación del proyecto de tesis, se observó que los clientes no podían realizar citas y reservas de manera rápida mediante el servicio de telefonía o el acceso del sistema de Internet. Además la Clínica Dental no llevaba un control adecuado del historial médico de todos sus pacientes, se limitaba a entregar unos formularios impresos donde se anotaba con lapicero el tipo de atención y tratamiento así como los montos del importe del tratamiento y los pagos parciales que realiza el cliente.

Se evidenció que la existencia de las deficiencias mencionadas en el párrafo anterior fue por la carencia de un sistema de información basado en la tecnología de información que lleve un control adecuado de la Gestión del Cliente, así mismo por el inadecuado uso del sistema informático que disponía en la empresa.

Ante estas circunstancias, mediante el trabajo de investigación se logró desarrollar e implementar un sistema de gestión de clientes que administra adecuadamente las citas, reservas, el historial médico y la cuenta de pagos de los clientes; posteriormente se hizo una evaluación del impacto que generó en el servicio al cliente mediante la implementación del uso del sistema informático de gestión de clientes, el cual tiene la denominación de GESDENT.

1.2 Formulación del Problema.

Las interrogantes planteadas al formular el proyecto de investigación fueron las siguientes:

Problema General

¿De qué manera influye la implementación del Sistema Informático GESDENT en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, en el año 2018?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera incide el sistema informático GESDENT en las reservas y citas de atención médica en la Clínica Dental D'ALONZO?
- ¿De qué manera incide el sistema informático GESDENT en el control de las cuentas de pagos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO?
- ¿De qué manera incide el sistema informático GESDENT en el control del historial médico de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO?
- ¿De qué manera incide el sistema informático GESDENT en la emisión de estadísticas de atenciones del cliente de la Clínica Dental D'ALONZO?

1.3. Objetivos de la investigación

Al formular el proyecto de investigación, los objetivos planteados fueron los siguientes:

1.3.1. Objetivo General

Determinar la manera cómo influye la implementación del Sistema Informático GESDENT en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, en el año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la forma cómo incide el uso del Sistema Informático GESDENT en las reservas y citas de atención médica en la Clínica Dental D'ALONZO.
- Determinar la forma cómo incide el uso del Sistema Informático GESDENT en el control de las cuentas de pagos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.
- Determinar la forma cómo incide el uso del Sistema Informático GESDENT en el control del historial médico de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.
- Determinar la forma cómo incide el uso del Sistema Informático GESDENT en la emisión de estadísticas de atenciones del cliente de la Clínica Dental D'ALONZO.

1.4. Hipótesis

Las Hipótesis planteadas al inicio del proyecto de investigación fueron:

Hipótesis principal

La implementación del Sistema Informático "GESDENT" en la Clínica Dental D'ALONZO, influye significativamente en la Gestión de los Clientes.

Hipótesis específicas

- La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en las reservas y citas de atención médica de los clientes en la Clínica Dental D'ALONZO.
- La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en el control de las cuentas de pagos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.
- La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en el control del historial médico de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.
- La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en la emisión de estadísticas de atenciones del cliente de la Clínica Dental D'ALONZO.

Hipótesis nula.

La implementación del Sistema Informático "GESDENT" en la Clínica Dental D'ALONZO, no influye en la Gestión de los Clientes.

1.5. Variables e indicadores

HIPÓTESIS GENERAL	
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Sistema Informático GESDENT	Gestión de Clientes

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
Hi	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Hi1	Sistema Informático GESDENT	Reservas y citas de atención médica de los clientes
Hi2	Sistema Informático GESDENT	Control de las cuentas de pagos de los clientes
Hi3	Sistema Informático GESDENT	Control del historial médico de los clientes
Hi4	Sistema Informático GESDENT	Emisión de estadísticas de atenciones del cliente

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: "SISTEMA INFORMÁTICO SISDENT".			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Software SISDENT, es una herramienta informática que permite automatizar los procedimientos de gestión comercial a nivel de microempresas	Plataforma	Tipo de Hardware de la computadora Estructura de redes de la computadora	EXPERIMENTAL: DESARROLLO Y APLICACIÓN DEL SOFTWARE.
	Software Sistema Operativo	Sistema operativo Leguaje de programación	
	Procesos incluidos	<ul style="list-style-type: none"> • Reservas de Citas • Atenciones • Cuentas corrientes • Notificaciones de citas 	
	Seguridad del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Clave de Acceso. • Protección de datos y archivos. 	

VARIABLE DEPENDIENTE: "GESTIÓN DE CLIENTES DE LA CLÍNICA DENTAL D'ALONZO"			
DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	TÉCNICAS	E

CONCEPTUAL		INSTRUMENTOS
Son las actividades Y tareas que se desarrollan en la Clínica Dental para dar servicio de atención a los clientes en diferentes tratamientos médicos a nivel de salud bucal	RESERVAS Y CITAS MEDICAS	<p><u>TÉCNICA 1:</u> ENCUESTA: INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO. (Clientes)</p> <p><u>TECNICA 2:</u> OBSERVACIÓN: INSTRUMENTO 3: GUÍA DE OBSERVACIÓN. (Tesisistas)</p>
	CUENTAS DE PAGOS Y DEUDAS	
	SERVICIO DE ATENCIÓN DE CLIENTES	
	CLIENTES	

1.6 Justificación e Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación se ha justificado en las siguientes razones:

1.6.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación cuenta con la justificación teórica, porque las tecnologías de información y comunicación han ido evolucionando conforme pasa el tiempo convirtiéndose en un factor de vital importancia en la transformación de la nueva economía global y en los rápidos cambios que están tomando lugar en la sociedad. En la última década, las nuevas herramientas tecnológicas de la información y la comunicación han producido un cambio profundo en la manera en que los individuos se comunican e

interactúan en el ámbito de los negocios, y han provocado cambios significativos en la industria, la agricultura, la medicina, el comercio, la ingeniería y otros campos permitiendo transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea, las TIC son consideradas como la base para reducir la brecha digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento optimizando el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación.

En el caso de nuestro trabajo de investigación, el sistema informático implementado, mide los aspectos mejorados la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.

1.6.2. Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación cuenta con la justificación metodológica, porque se aplicó los procedimientos establecido en la investigación científica para determinar los beneficios que genera al implementar un sistema informático en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.

1.6.3. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación contó con la justificación práctica, porque la aplicación del Sistema Informático GESDENT permitió mejorar el servicio de atención a los clientes, además para posicionar a la Clínica Dental en un posición competitiva en el mercado local.

1.6.4. Justificación social

El presente trabajo de investigación contó con la justificación social, debido a que se mejoró la calidad de atención a los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, pudiendo satisfacer sus requerimientos de tratamiento de salud con mayor rapidez, prontitud y confiabilidad.

1.7 Viabilidad

Los aspectos que contribuyeron para el desarrollo del trabajo de investigación fueron los siguientes:

1.7.1 Aspecto económico financiero

Para el desarrollo del proyecto de investigación, se contó con los recursos económicos necesarios planteados en el el presupuesto que fueron financiados íntegramente con recursos propios de la tesista.

1.7.2 Aspecto bibliográfico

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se contó con los libros y las fuentes bibliográficas disponibles en las bibliotecas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, asimismo se ha logrado ubicar información y conocimiento en diferentes páginas web con temas relacionados al presente trabajo de investigación.

1.7.3 Aspecto temporal

El tiempo que dispuso la tesista para desarrollar el trabajo de investigación fue de seis meses: los dos primeros meses fueron destinados al desarrollo teórico del trabajo y los dos meses siguientes fueron utilizados para desarrollar el sistema informático y recopilar los datos y los dos últimos meses para la implementar la herramienta informática y medir el impacto que genera en los clientes de la Clínica Dental.

1.7.4 Aspecto de accesibilidad

El trabajo de investigación desarrollado que trata de la aplicación del sistema informático GESDENT y la medición de su incidencia en la Gestión de Clientes en la Clínica Dental D'ALONZO, se contó con la autorización y el apoyo del Gerente Propietario, para tener acceso a la fuente de información, el conocimiento de los procesos de atención

médico, así como poner en operación el modelo del software propuesto con su respectiva capacitación al personal de la Clínica Dental.

1.7.5 Talento humano

Para el desarrollo del trabajo de investigación se contó con un equipo de trabajo cuyos integrantes son: la autora del desarrollo de la Tesis como responsable del trabajo de investigación, el docente asesor de la EAP. de Ciencias Administrativas, responsables del proyecto y el apoyo de un especialista en tecnología de información para el diseño, desarrollo e implementación del Sistema Informático.

1.8 Limitaciones

No se ha tenido limitación alguna de significancia en el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de Investigación

Con el fin de indagar acerca de investigaciones similares que se han realizado en el área de Marketing, se realizó la búsqueda de trabajos tanto a nivel de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL HUÁNUCO, como de otras universidades del país o del extranjero mediante el Internet; en el cual se encontraron varios trabajos que a continuación mencionamos:

2.1.1 NIVEL LOCAL

- a) INGA ESPINOZA Edwar Alejandro y VENTURA SARMIENTO, Fiorella. “Impacto en la Gestión Logística de la Ferretería LA ECONOMICA – Huánuco, con la implementación del Software SISABA, 2015”. Tesis desarrollada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, quienes llegaron a las siguientes conclusiones significativas:

- Se logró desarrollar e implantar el software SISABA, que automatiza los procedimientos administrativos de la Unidad de Almacén.
- Mediante la aplicación del software SISABA, se mejoró significativamente tiempo de registro y control de los ingresos y salidas de los artículos a la unidad de Almacén.
- Con la aplicación del software, se ha mejorado el control de pérdidas de los artículos de almacén, realizando comparaciones rápidas entre saldos físicos y los registrados en el sistema, así mismo se determina con bastante facilidad los artículos que tienen fechas límites de vencimiento.
- Se ha logrado mejorar el control de los Proveedores de artículos de la empresa, registrando mayor información de cada uno de ellos, realizando búsquedas por nombre, procedencia y tipo de artículo que proveen.

2.1.2 NIVEL NACIONAL

- b) AMAIFEN AMASIFUEN Hugo, AMASIFUEN SHUPINGAHUA Lilson, PEZO LINARES Jose Luis, SÁNCHEZ TUANAMA, Dan Robert. “Diseño e implementación de un sistema informático para mejorar el proceso de ventas en la tienda Señor de Ayabaca de la ciudad de Tarapoto, 2012”. Tesis optada para obtener el Título Ing. de Sistemas en la Universidad Nacional San Martín de Tarapoto; los Tesisistas llegaron a las siguientes conclusiones:
- El diseño modular que tiene el sistema facilita la administración entendimiento del mismo haciendo

más fácil la integración de otros módulos o componentes para su crecimiento con ello también cabe recalcar que el diseño multiplataforma que se integre fácilmente a cualquier plataforma de hardware y software.

- Como en toda empresa se hace necesario seguir los estándares de desarrollo de sistemas los cuales ayudan a llevar de manera más organizada la información; poder especificar los contenidos que se necesitan visualizar en el sistema y lograr que los beneficiarios se acoplen sin mayor dificultad en su manejo.
- Los involucrados en la elaboración de este proyecto de tesis se basan en la revisión constante de los avances lo cual resulta beneficioso para lograr el éxito, cabe recalcar que los contratiempos encontrados en la ejecución de la investigación, se dieron a múltiples inconvenientes que se han suscitado en la empresa, los mismos que han sido reconocidos y remediados de manera justa y equitativa para la satisfacción de la institución beneficiaria.
- El uso de la metodología de desarrollo RUP, conjuntamente con el lenguaje UML y el manejo de los conceptos de la programación orientadas a objetos, propiciaron que el desarrollo del sistema sea entendible, sostenible. Incremental.

2.1.3 NIVEL INTERNACIONAL.

c) COBA YEPEZ Diana Elizabeth, “Diseño e Implementación de un sistema de información gerencial de gestión, análisis y monitoreo financiero en las cajas comunitarias de ahorro y crédito social de la Cooperativa Mujeres Unidas”. Tesis optada para obtener el Título Profesional de: INGENIERA DE SISTEMAS en la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra Ecuador; la Tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- Se obtuvo información del estado actual de las Cajas Solidarias socias de la Cooperativas Mujeres Unidas CACMU, que atienden con servicios financieros a sectores rurales y urbanos populares para la pequeña industria, comercio, agro y artesanal; logrando deducir la necesidad de una evaluación permanente propia y externa, lo que generaría un mejor manejo de los recursos y confianza respectivamente.
- Se realizó el Análisis y diseño del sistema, estableciéndose un procedimiento organizado, basado en el proceso de desarrollo de Software RUP, que constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos
- Se efectuó la implementación del sistema SIGMAF a favor de las cajas solidarias, con un estudio minucioso de las herramientas tecnológicas aplicadas, dando como resultado un sistema con entera satisfacción en sus resultados.

- La implementación del sistema SIGMAF, tiene un impacto de uso estratégico en las Cajas Solidarias, así como de competitividad al permitir compararse con sus similares, además de un enfoque tecnológico, económico, social y ambiental, de lo analizado anteriormente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ETIMOLOGÍA DE SOFTWARE

Software (pronunciación AFI:software es una palabra proveniente del inglés (literalmente: partes blandas o suaves), que en español no posee una traducción adecuada al contexto, por lo cual se la utiliza asiduamente sin traducir y así fue admitida por la Real Academia Española (RAE). Aunque no es estrictamente lo mismo, suele sustituirse por expresiones tales como programas (informáticos) o aplicaciones (informáticas).

2.2.2. CONCEPTO DE SOFTWARE

John W. Tukey (pág. 9) menciona: Que el software es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. El software va más allá de los programas de computación en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable; también su documentación, los datos a procesar e incluso la

información de usuario forman parte del software: es decir, abarca todo lo intangible, todo lo “no físico” relacionado.

El término software fue usado por primera vez en este sentido por John W. Tukey en. En la ingeniería de software y las ciencias de la computación, el software es toda la información procesada por los sistemas informáticos: programas y datos.

Lehman y Belady. H. (pág. 8) menciona: El análisis, el crecimiento y la evolución de varios sistemas software de gran porte; derivando finalmente, según sus medidas, las siguientes ocho leyes:

Cambio continuo: Un programa que se usa en un entorno real necesariamente debe cambiar o se volverá progresivamente menos útil en ese entorno.

- Complejidad creciente: A medida que un programa en evolución cambia, su estructura tiende a ser cada vez más compleja. Se deben dedicar recursos extras para preservar y simplificar la estructura.
- Evolución prolongada del programa: La evolución de los programas es un proceso auto regulativo. Los atributos de los sistemas, tales como tamaño, tiempo entre entregas y la cantidad de errores documentados son

aproximadamente invariantes para cada entrega del sistema.

- Estabilidad organizacional: Durante el tiempo de vida de un programa, su velocidad de desarrollo es aproximadamente constante e independiente de los recursos dedicados al desarrollo del sistema.
- Conservación de la familiaridad: Durante el tiempo de vida de un sistema, el cambio incremental en cada entrega es aproximadamente constante.
- Crecimiento continuado: La funcionalidad ofrecida por los sistemas tiene que crecer continuamente para mantener la satisfacción de los usuarios.
- Decremento de la calidad: La calidad de los sistemas software comenzará a disminuir a menos que dichos sistemas se adapten a los cambios de su entorno de funcionamiento.
- Realimentación del sistema: Los procesos de evolución incorporan sistemas de realimentación multiagente y multibucle y estos deben ser tratados como sistemas de realimentación para lograr una mejora significativa del producto.

2.2.3. CLASIFICACIÓN DEL SOFTWARE

John W. Tukey (pag.27) menciona: *“El software se clasifica de dos maneras:”*

a) CLASIFICACIÓN DEL SOFTWARE DE ACUERDO AL TIPO DE TRABAJO REALIZADO.

Software de Sistema.- Colección de programas residentes en la computadora, este tipo de software resulta pieza esencial para el uso de la computadora y el desarrollo de más software, una definición más que podemos dar es que es una de las partes que permite el funcionamiento de la computadora, el objetivo del software de sistema es aislar tanto como sea posible al programador de aplicaciones de los detalles del computador particular que se use, especialmente de las características físicas de la memoria, impresoras, pantallas, teclados etc. El software de sistema son los programas básicos el cual controla a la computadora, también llamado sistema operativo el cual tiene tres grandes funciones: coordina y manipula el hardware del ordenador, como la memoria, las unidades de disco; organiza los archivos en diversos dispositivos de almacenamiento y gestiona los errores de hardware y del mismo software. Los sistemas operativos pueden ser

de tarea única o multitarea. Los sistemas operativos de tarea única, los más primitivos, solo pueden manejar un proceso en cada momento. Todos los sistemas operativos modernos son multitarea, esto quiere decir que puedes realizar varias acciones a la vez como por ejemplo mandar a imprimir y estar trabajando con otro documento o lo más usual estar navegando por internet y escuchar música.

Software de Aplicación.- El software de aplicación permite a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas más específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido, con especial énfasis en los negocios, también podemos decir que el software de aplicación son aquellos que nos ayudan a la elaboración de una determinada tarea, este tipo de software es diseñado para facilitar al usuario en la realización de un determinado tipo de trabajo. El software de aplicación resulta una solución informática para la automatización de ciertas tareas complicadas como puede ser la contabilidad y gestión de una organización, como ejemplo del software de aplicación podemos mencionar a la paquetería que nos ofrece

Office de Microsoft (Word, Excel, One Note, etc.), Word Perfect, Lotus 123.

Software de Desarrollo.- El software de desarrollo recibe varios nombre, como software de programación o lenguaje de programación del software, en si el software de desarrollo es cualquier lenguaje artificial que podemos utilizar para definir una secuencia de instrucciones para su procesamiento por un ordenador. Es complicado definir qué es y que no es un software de desarrollo, generalmente se dice que la traducción de las instrucciones a un código que comprende la computadora deber ser completamente sistemática (sigue o se ajusta a un conjunto de reglas). El software de programación proporciona herramientas para ayudar al programados s escribir programas informáticos y a usar diferentes lenguajes de programación de forma práctica.

b) **CLASIFICACIÓN DEL SOFTWARE DE ACUERDO AL TIPO DE TRABAJO REALIZADO**

Freeware: es un software de computadora que se distribuye sin cargo. A veces se incluye el código fuente, pero no es lo usual. El Freeware suele incluir una licencia de uso, que permite su redistribución pero con

algunas restricciones, como no modificar la aplicación en sí, ni venderla, y dar cuenta de su autor. Programa computacional cuyo costo económico para el usuario final es cero, independiente de las condiciones de distribución y uso que tenga. Este tipo de software la mayoría son utilerías para realizar cierta tarea como el programa WinRar, el cual nos sirve para la compresión de un archivo.

Software Multimedia: Se refiere a los programas utilizados para presentar de una forma integrada textos, gráficos, sonidos y animaciones, este tipo de software es considerado como una nueva tecnología. Las ventajas que se le atribuyen al software multimedia es en la educación, especialmente en escuelas primarias, porque realizando presentaciones con software multimedia, los alumnos prestan más intención a la presentación realizada. Este tipo de software suele utilizarse para el desarrollo de proyectos específicos multimedios, utilizar software multimedia requiere de tiempo, capacidades, dedicación y recursos.

Software De Uso General: El software de uso general son aquellos que nos sirven para resolver problemas muy variados del mismo tipo, de muy diferentes

empresas o personas, con adaptaciones realizadas por un usuario, ejemplos: procesadores de texto, manejadores de bases de datos, hojas de cálculo, etc.

Software de uso específico: Hablar de este tipo de software nos referimos al software desarrollado específicamente para un problema específico de alguna organización o persona, utilizar este software requiere de un experto en informática para su creación o adaptación, son los programas que usan las escuelas para registrar las calificaciones de los alumnos y generar certificados, los que usan los bancos para el control de las cuentas, etc.

2.2.4. FUNCIONES DEL SOFTWARE

- Administrar los recursos de computacionales.
- Proporcionar las herramientas para optimizar estos recursos.
- Actuar como intermediario entre el usuario y la información almacenada.

2.2.5. PROGRAMAS DE SOFTWARE

Programa: conjunto de argumentos o instrucciones para la computadora, almacenado en la memoria primaria de la computadora junto con los datos requeridos para ser

ejecutado, en otras palabras hacer que las instrucciones sean realizadas por la computadora.

2.2.6. VENTAJAS DEL SOFTWARE

- Se destina una parte importante de los recursos a la investigación sobre la usabilidad del producto.
- Se tienen contratados algunos programadores muy capaces y con mucha experiencia.
- El software propietario de marca conocida ha sido usado por muchas personas y es relativamente fácil encontrar a alguien que lo sepa usar.
- Existe software propietario diseñado para aplicaciones muy específicas que no existe en ningún otro lado más que con la compañía que lo produce.
- Los planes de estudios de la mayoría de las universidades del país tienen tradicionalmente un marcado enfoque al uso de herramientas propietarias y las compañías fabricantes ofrecen a las universidades planes educativos de descuento muy atractivos. De ahí que los recién egresados pueden comenzar su vida productiva utilizando estos productos de inmediato. No obstante, en los centros de estudio más prestigiados se observa un cambio en esta tendencia.

- Existe gran cantidad de publicaciones, ampliamente difundidas, que documentan y facilitan el uso de las tecnologías provistas por compañías de software propietario, aunque el número de publicaciones orientadas al software libre va en aumento. Dada la gigantesca participación del software de Microsoft en el mercado resulta importante dedicarle un apartado especial.
- El sistema operativo Windows (en sus diferentes variantes) se encuentra ya instalado en la gran mayoría de las máquinas que se encuentran trabajando en México. Siendo más notable en las computadoras de escritorio, no así en el lado del servidor, donde los diferentes sabores de Unix mantienen mucho terreno.
- Al utilizar productos fundamentados en los sistemas operativos de Microsoft, el tamaño de la curva de aprendizaje de la gente que ya utiliza esto, disminuye, al no tener que aprender el uso de un sistema operativo nuevo y de herramientas nuevas, aunque ya existen reportes de experiencias con usuarios reales en quienes la curva de aprendizaje.
- Las herramientas de Microsoft son soportadas por una gran cantidad de compañías de todos tamaños a nivel

nacional e internacional. Además existe una red de certificaciones que proveen de "credibilidad" a las soluciones creadas por cada compañía.

- Existen numerosas aplicaciones desarrolladas para la plataforma Win32 que no han sido portadas a otras plataformas. Aunque existen numerosas herramientas, libres o no, que facilitan la tarea de migración o reemplazos disponibles en las demás plataformas.
- Microsoft ha estado mejorando mucho sus productos, para que tengan un mejor desempeño en ambientes de red. Sin embargo aún mantienen un rezago importante, ya que estas mejoras no han sido probadas lo suficiente por el mercado y la falta de interés por la seguridad es evidente.

2.2.7. DESVENTAJAS DEL SOFTWARE

Hay que remarcar el problema ético de que en el momento en el que el gobierno está contratando servicios para la creación de un sistema, dicho sistema debería de ser libre y basado en herramientas libres, ya que el pueblo pagó por él y tiene derecho a tener acceso a ésta información (el código es información). Más que remarcar un problema ético, hay que recalcar precisamente si existen impedimentos legales.

- Es difícil aprender a utilizar eficientemente el software propietario sin haber asistido a costosos cursos de capacitación.
- El funcionamiento del software propietario es un secreto que guarda celosamente la compañía que lo produce. En muchos casos resulta riesgosa la utilización de un componente que es como una caja negra, cuyo funcionamiento se desconoce y cuyos resultados son impredecibles. En otros casos es imposible encontrar la causa de un resultado erróneo, producido por un componente cuyo funcionamiento se desconoce.
- En la mayoría de los casos el soporte técnico es insuficiente o tarda demasiado tiempo en ofrecer una respuesta satisfactoria.
- Es ilegal extender una pieza de software propietario para adaptarla a las necesidades particulares de un problema específico. En caso de que sea vitalmente necesaria tal modificación, es necesario pagar una elevada suma de dinero a la compañía fabricante, para que sea ésta quien lleve a cabo la modificación a su propio ritmo de trabajo y sujeto a su calendario de proyectos.
- La innovación es derecho exclusivo de la compañía fabricante. Si alguien tiene una idea innovadora con

respecto a una aplicación propietaria, tiene que elegir entre venderle la idea a la compañía dueña de la aplicación o escribir desde cero su propia versión de una aplicación equivalente, para una vez logrado esto poder aplicar su idea innovadora.

- Es ilegal hacer copias del software propietario sin antes haber contratado las licencias necesarias.
- Si una dependencia de gobierno tiene funcionando exitosamente un sistema dependiente de tecnología propietaria no lo puede compartir con otras dependencias a menos que cada una de éstas contrate todas las licencias necesarias.
- Si la compañía fabricante del software propietario se va a la banca rota el soporte técnico desaparece, la posibilidad de en un futuro tener versiones mejoradas de dicho software desaparece y la posibilidad de corregir las erratas de dicho software también desaparece. Los clientes que contrataron licencias para el uso de ese software quedan completamente abandonados a su propia suerte.
- Si una compañía fabricante de software es comprada por otra más poderosa, es probable que esa línea de software

quede discontinuada y nunca más en la vida vuelva a tener una modificación.

- En la mayoría de los casos el gobierno se hace dependiente de un solo proveedor.

2.2.8. LA IMPORTANCIA DE UN SOFTWARE

Es necesarias para administrar y evaluar nuestros procesos, un **software** es una herramienta que nos ayuda a organizar y a procesar la información que se genera a lo largo del crecimiento de una empresa o negocio, gracias a la información que se genere podemos tomar mejores decisiones. Un **software** ayuda a las empresas a contar con herramientas y aplicaciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades para aumentar sus ventas, controlar sus costos, ser más competitivas, ofrecer un mejor servicio al cliente, dar mejores rendimientos, consolidar operaciones, ser más productivas y adaptarse a nuevas tecnologías, etc.

2.2.9. CONCEPTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Sistema de información, es aquél que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos que conforman la información necesaria para que los estamentos ejecutivos de una organización puedan realizar una toma de decisiones de manera informada.

2.2.10. TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

De Procesamiento de Datos: Son aquellos que se desarrollan para procesar grandes volúmenes de información, a través de ellos se alimentan las grandes bases de datos. El elemento humano sigue participando en la captura de la información requerida.

Sistemas de Información para la Administración o Gerenciales: Proporcionan informes periódicos para la planeación, el control y la toma de decisiones. Son sistemas que se sustentan en la relación que surge entre las personas y las computadoras. Soportan un amplio espectro de tareas de las organizaciones -que supera la capacidad de los sistemas de procesamiento de datos-, dentro de las cuales se incluye el análisis, y la toma de decisiones. Estos sistemas se componen de tres funciones: la recopilación de datos, tanto internos como externos; el almacenamiento y procesamiento de información; y la transmisión de información a los gestores.

Sistemas de Soporte a la Toma de Decisiones: También depende de una base de datos como fuente de información, pero se distingue del MIS, porque hace énfasis en cada una de las etapas de la toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación. El soporte se realiza a varios

niveles de los equipos de gestión, desde los altos ejecutivos a los gestores de base. Sin embargo, la decisión depende de la persona responsable. Son fáciles de usar.

Sistemas de información para ejecutivos: Los EIS's han sido confundidos en sus orígenes con los DSS's. Algunas de sus características son: estar personalizado al ejecutivo como individuo; posibilita extraer, filtrar, consolidar y visualizar los datos críticos; se puede acceder en tiempo real a las variables que definen el estado de la empresa; se visualizan tendencias y suministra informes de incidencias; brinda mecanismos de alarma, para atraer la atención del usuario, ante desviaciones importantes de las variables críticas; cuenta con una interface amigable con el usuario, que necesita de un mínimo entrenamiento para su uso; es usado directamente por los ejecutivos, sin intermediarios y presenta la información que incorpora, simultáneamente, junto a gráficos, tablas, textos y sonidos.

Sistemas Expertos o sistemas basados en el conocimiento: captura y utiliza el conocimiento de un experto para la solución de un problema particular. Si bien en los DSS la decisión dependía de la persona responsable, el sistema experto selecciona la mejor solución al problema o al tipo específico de problemas.

Sistemas transaccionales

Sistemas transaccionales, es un tipo de sistema de información diseñado para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información que es generada por las transacciones en una organización. Una transacción es un evento o proceso que genera o modifica la información que se encuentran eventualmente almacenados en un sistema de información.

2.2.11. MICROEMPRESA

Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

2.2.12. CARACTERÍSTICAS DE LAS MICROEMPRESAS

- ✓ El dueño hace las veces de gerente, administrador, operario, vendedor, secretario.
- ✓ Generalmente los dueños no se fijan sueldo y toman los gastos personales de las entradas de dinero del negocio.
- ✓ Algunas microempresas están dentro del hogar y comparten local, servicios públicos y vehículo, pero a la hora de calcular costos no suman.

- ✓ Generalmente se compra la materia prima para el día a día, generando pérdidas por descuentos y despilfarro de material sobrante.
- ✓ Padece de dificultades económicas, de liquidez, margen bajo de ganancia.
- ✓ Generalmente no lleva contabilidad ni estadística
- ✓ A la hora de calcular el costo de las referencias incluye solamente la materia prima y habla de ganarse un buen margen
- ✓ Si es una empresa familiar se ingresan los miembros al equipo de trabajo, sin ninguna selección de personal, contribuyendo a generar pérdidas.
- ✓ Por la iliquidez acude a préstamos personales con tasas que rondan y hasta sobrepasan la usura.
- ✓ El empresario suele tener un gran conocimiento del producto que elabora, pero muy poco conocimiento administrativo y por eso fracasa

2.2.13. SITUACIÓN DE LA MICROEMPRESA EN EL PERÚ Y LA REGIÓN

En el Perú: La microempresa en el Perú se desarrolla como una alternativa de encontrar un ingreso económico

para poder sobrevivir ante la falta de trabajo. Y como éste es un problema generalizado, en nuestro medio, se sabe que el 99.63% de las empresas, son micro empresas, que aportan el 42% del PBI. Además, más del 75% (personas en edad para trabajar) de la Población económicamente activa se halla en las micro empresas.

Por lo tanto estas unidades productivas que aparecieron como resultado de una necesidad merecen nuestra atención porque son la caja chica de la economía de nuestro país, el cual se sostiene por ella.

Diversos estudios realizados permiten esbozar un perfil sociocultural y económico de estos “empresarios emergentes” en nuestro país. En sus inicios, estos emprendedores, migrantes, (mayoritariamente de origen andino) que llegaron a la ciudad entre las décadas de los 60 y 70, y se ubicaron en barrios populares (como los Conos de la periferia urbana). Gran parte de ellos ha tenido experiencia trabajando en pequeñas empresas o han sido obreros en grandes empresas modernas; en uno u otro caso, esos centros de trabajo han sido ‘laboratorios’ de aprendizaje del oficio del que posteriormente se valieron para poner su propio negocio –más que por necesidad, motivados por la idea de ser autónomos.

Estos “empresarios emergentes” suelen pertenecer a los estratos socioeconómicos bajos, lo cual no ha impedido que una parte de ellos haya experimentado un proceso de movilidad social que se expresa principalmente en la adquisición tardía de algunos bienes inmuebles y semi duraderos, eventuales cambios residenciales y, sobre todo, mayor acceso a la educación de la segunda y tercera generación –sin que ello suponga necesariamente la pérdida de los patrones culturales y los referentes sociales de origen.

“La realidad nos muestra que el joven que invirtió en hacerse profesional y no encuentra ocupación, el empleado cuya remuneración no cubre su canasta familiar, el que se queda desempleado y no logra recolocarse, el que a pesar de estar jubilado tiene que seguir trabajando para completar su presupuesto. Todos ellos ven como única posibilidad de generarse ingresos la de lanzarse a la aventura empresarial, con todas sus consecuencias. A esto hay que agregar, a las personas que tienen las características de emprendedores natos, que se ven únicamente como empresarios y no de empleados.”

En la región: Según un informe de la Cámara de Comercio de Huánuco, en la región existen 17,673 Micro y Pequeñas Empresas (Mypes), debidamente constituidas y que generan el 78% de empleo en la población. Huánuco, a nivel nacional, representa el 1.9% de la economía y gran parte está basada a las Mypes.

"Es positivo el crecimiento económico, el problema es que las Mypes no están asociadas, por lo tanto no reciben beneficios del gobierno central", dice Vladimir Santiago Espinoza gerente general de la Cámara de Comercio de Huánuco.

Y para superar el problema que impide a las Mypes crecer, la Cámara los está afiliando para que puedan formar su gremio y tener oportunidades de desarrollo.

De las 17,673 Mypes que existen en Huánuco, 17,040 son micro empresas que tienen menos de diez trabajadores, como son los casos de hospedajes, tiendas comerciales, restaurantes, pequeñas industrias de calzado, entre otras.

Hay 565 pequeñas empresas y están distribuidas en grifos, hoteles y otros, cuyos trabajadores son más de diez.

Y en las medianas empresas que son 20 están las exportadoras, como la cooperativa Naranjillo.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **ALMACÉN:** Es un espacio, recinto, edificio, o instalación donde se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo el acondicionamiento de productos determinados, hacer recambios (tanto para el mantenimiento como para la existencia técnica), etc., más profundamente diríamos que el término almacén viene derivado del árabe (almaizan) y es una casa o edificio donde se guardan géneros de cualquier clase.
- Por tanto, un almacén fundamentalmente se encarga de guardar el stock, pero no debemos de confundir los términos. La gestión del stock no será la misma que la gestión del almacén. La primera se encarga de aprovisionar para un buen nivel de servicio mientras que la segunda intenta realizar las operaciones de almacenamiento (algunas veces también de preparación y producción) con los mínimos recursos propios del almacén (como son el espacio, la maquinaria y el personal).
- **CONTROL:** Es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que lo componen: planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se armonizan de tal manera que todos participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.

- **COTIZACIÓN** : Es el documento formal que establece el contacto con el cliente, a través del que, en respuesta a su solicitud, se le informa:
 - Las características del producto: denominación técnico comercial, posición arancelaria, unidad de medida, cantidades a suministrar por partidas y totales, precio unitario, embalaje, etc.
 - Los términos de venta (INCOTERMS), que implican las condiciones de la operación, condiciones de venta y de pago, monto total, modo de envío, puerto o lugar de embarque y de destino, fecha posible de entrega, entre otros.
 - Referencias de la empresa: con antecedentes comerciales.
 - El envío de cotizaciones puede realizarse vía fax, correo, medios electrónicos, entre otros.
- **COMPRAS**: En términos generales por compra se llama a la acción de adquirir u obtener algo a cambio de un precio establecido.
- **CLIENTE**: Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

- **CUENTAS CORRIENTES:** Es un contrato bancario donde el titular efectúa ingresos de fondos. Con una cuenta corriente se puede disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de talonarios, cajeros automáticos o la ventanilla de la caja o banco. Una cuenta que no genera intereses a favor del titular.
- **FACTURACIÓN :** Es la expedición de las facturas por medio de ello se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación.
- **INVENTARIO:** Es el control de las existencias de materiales equipos muebles e inmuebles con que cuenta una dependencia o una entidad es el documento donde se lleva un control de esto para cualquier manejo administrativo de los materiales.
- **KARDEX:** Es el sistema de almacenamiento para empresa más extendido, todo un concepto profesional que implica una de las principales referencias mundiales en cuestión de automatizado y herramientas de almacenamiento, además de mantenimiento y clasificación.
- El método de Kardex es el sistema de inventarios permanente o perpetuo, aunque también existe el sistema de inventarios

periódico. El permanente permite un control constante del inventario, llevando el registro de cada unidad que se ingresa y sale, pudiendo conocer el saldo exacto y el valor de venta. Además, permite la determinación del costo en el momento exacto de la venta, debido a que en cada salida de un producto, se registra.

- **MICROEMPRESA:** Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.
- Así mismo una microempresa se caracterizan por tener; de uno (01) hasta diez (10) trabajadores inclusive tener ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT (*)
- **NOTA DE CRÉDITO:** Es el comprobante que una empresa envía a su cliente a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: avería de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación.

- **NOTA DE DEBITO:** Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.
- **PLATAFORMA:** Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.
- **PLATAFORMA DE SOFTWARE:** Es el entorno de software común en el cual se desenvuelve la programación de un grupo definido de aplicaciones.
- **PROCESO:** Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.
- **PROCESO DE CONTROL:** Son actividades que Establecen estándares. que puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control para el logro de objetivos planteados en la organización

- **PRODUCTO:** Es todo aquello que puede ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que además puede satisfacer un deseo o necesidad.
- **PROVEEDOR:** Puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.
- **SOFTWARE:** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. El software va más allá de los programas de computación en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable; también su documentación, los datos a procesar e incluso la información de usuario forman parte del software: es decir, abarca todo lo intangible, todo lo “no físico” relacionado.
- **SOFTWARE GESCOM:** es una herramienta informática que permite automatizar los procedimientos de gestión comercial a nivel de microempresas
- **VENTAS:** El término ventas tiene múltiples definiciones, dependiendo del contexto en el que se maneje. Una definición general es cambio de productos y servicios por dinero. Desde el punto de vista legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero. Desde el punto de

vista contable y financiero, la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

En cualquier caso, las ventas son el corazón de cualquier negocio, es la actividad fundamental de cualquier aventura comercial. Se trata de reunir a compradores y vendedores, y el trabajo de toda la organización es hacer lo necesario para que esta reunión sea exitosa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel de Investigación

El presente trabajo de Investigación se ubicó en el nivel pre experimental, porque permitió determinar el impacto que se genera la implementación de Sistema Informático GESDENT en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, considerando solo una muestra de trabajo.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 POR SU FINALIDAD

Por su finalidad el proyecto de investigación es *aplicada*, debido a que se aplicó los conocimientos de la Tecnología e Información y Comunicación en el campo de la Gestión de Clientes para solucionar problemas en lo que respecta a mejora de calidad de servicio.

3.2.2 POR SU ALCANCE

Por su alcance el proyecto de investigación es *longitudinal*, debido a que el trabajo de investigación tuvo una duración de seis meses y a lo largo de este periodo se ha tenido levantar datos e información en cuatro oportunidades, primero para

hacer el diagnóstico, luego para determinar los procedimientos relacionados a gestión de clientes, luego implementar el sistema informático desarrollado y finalmente para evaluar el impacto de la aplicación del nuevo sistema implementado.

3.2.3 POR SU AMPLITUD

Por su amplitud el proyecto de investigación es *micro administrativa*, por cuanto que el trabajo de investigación se desarrolló en la Clínica Dental D'ALONZO, para analizar y mejorar la Gestión de Clientes mediante el uso de una herramienta de la Tecnología de información y comunicación.

3.2.4 POR SU PROFUNDIDAD

Por su profundidad el proyecto de investigación es *descriptivo, explicativo* y *experimental*; mediante el desarrollo de trabajo de investigación se logró describir cómo se desarrollan algunos procedimientos de atención al cliente de la Clínica Dental, a continuación, se diseñó y desarrolló el Sistema Informático GESDENT, posteriormente se implantó el software indicado y finalmente se logró evaluar la incidencia que genera el Servicio de Atención al Cliente de la Clínica Dental D'ALONZO.

3.2.5 POR SUS FUENTES

Por sus fuentes el trabajo de investigación desarrollado fue *mixto*, debido a que se utilizaron datos de fuentes primarias obtenidas de la Clínica Dental, así como también de fuentes secundarias que son de Tesis similares y de bibliografía relacionado al tema del trabajo de investigación.

3.2.6 POR SU CARÁCTER

Por su carácter el trabajo de investigación fue *cuantitativa*, debido que tomaron los datos y las mediciones de las variables de forma cuantitativa, para el proceso de investigación se emplearon herramientas del campo de la estadística (tasas, porcentajes, tablas estadísticas, etc.).

3.2.7 POR SU NATURALEZA

Por su naturaleza el proyecto de investigación es *experimental*, puesto que se introdujo la variable independiente: el sistema informático GESDENT, para medir el impacto en la variable dependiente: la Gestión de Clientes; para ello se analizaron los procedimientos que se llevan a cabo de forma tradicional y luego se planteó mejora de los mismos con la utilización de los sistemas de información basados en la informática.

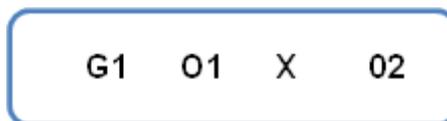
3.2.8 POR SU MARCO

Por su marco el proyecto de investigación es de *campo*, debido a que la investigación se materializó en la aplicación práctica en la Clínica Dental D'ALONZO, el cual se ubica en los distritos de Pillco Marca y de Amarilis de la Provincia de Huánuco, obteniendo resultados concretos.

3.2.9 POR SU OBJETO

Por su objeto el proyecto de investigación es de enfoque multidisciplinario, porque se manejaron conocimientos, enfoques y teorías de las disciplinas de la Ciencias Administrativas, de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Informática.

3.3 Diseño de Investigación



DÓNDE:

G1: Grupo experimental (Clínica Dental D'ALONZO")

O1: } Pre prueba

O2: } Post prueba

X : Tratamiento experimental (software SISIDENT)

3.4 Métodos de Investigación

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizaron los métodos que se detallan a continuación:

3.4.1 Método principal

Como método principal se utilizó el Método Científico, con la finalidad de desarrollar los cuatro procesos con sus respectivos procedimientos que son los siguientes:

Planteamiento del problema (caracterización y objetivos), construcción de un modelo teórico (teorías, variables, hipótesis, diseño del software), deducción de consecuencias y la prueba de hipótesis (diseño metodológico, implantación del software, recolección y presentación de datos, análisis e interpretación, conclusión).

3.4.2 Métodos secundarios

3.4.2.1 Método de la descriptivo

Se utilizó el método descriptivo para registrar en forma sistemática, los diferentes procedimientos de servicios de atención al cliente de la Clínica Dental D'ALONZO y luego sobre esa base se mejoró dichos métodos mediante la utilización de herramientas y modelos modernos basados en la tecnología de información y comunicación.

3.4.2.2 Método deductivo

Se utilizó el método de Deductivo mediante la aplicación de los conocimientos generales de Calidad de Atención y de la automatización de procesos administrativos en el caso de la Clínica dental D'ALONZO, particularizando a sus necesidades y requerimientos tanto de a microempresa como de sus clientes, para lo cual se desarrolló e implementó el Sistema Informático GESDENT.

3.4.2.3 Método analítico

Se utilizó el método analítico para analizar la variable dependiente, detallando las actividades cómo se desarrollan y viendo cuáles deben ser sistematizados mediante la aplicación de un software; así mismo creando una base de datos que contenga la información necesaria de la empresa y e los clientes.

3.4.2.4 Método estadístico

Se utilizó el método estadístico para la determinación de la muestra, en la recolección de datos, clasificación de datos, procesamiento, análisis e interpretación de los mismos, que ayudó en la comprobación de la hipótesis planteada y una mejor toma de decisiones.

3.5 Población

Para fines del trabajo de investigación se consideró como Población a los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, que fueron registrados en el año 2018 y de acuerdo a los registros de Clientes asciende a 247 personas.

3.6 Muestra

Para determinar la muestra el cual estuvo conformado por los clientes del año 2018, se ha optado por método que es al azar y de tipo probabilista, con los siguientes parámetros:

Parámetro	Símbolo	Valor
Nivel de confianza al 95%	Z	1.65
Nivel de aceptación del modelo	p	0.5
Nivel de rechazo del modelo	q	0.5
Error	e	0.10
Número de muestra	n	
Población	N	247

$$n = (N * z^2 * p * q) / (e^2 * (N-1) + z^2 * p * q$$

Aplicando los valores

$$n = (247 * 1.65^2 * 0.5 * 0.5) / (0.05^2 * 246 + 1.65^2 * 0.5 * 0.5)$$

n= 54 personas

En consecuencia, la muestra está conformada por los 54 clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.

3.7 Técnicas e instrumentos.

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

- La Encuesta. Se utilizó para formular cuestionario de preguntas relacionados con el tema de investigación, uno dirigido a los trabajadores de la micro empresa y otro orientado al personal de la micro empresa Microempresa Librería Bazar “Niño Jesús”.
- Análisis Documentario. Esta técnica se utilizó para revisar los documentos normativos y comerciales de la Clínica Dental D’ALONZO, en los cuales se incluyeron su estatuto, el libro ventas, el libro de compras, el registro de proveedores, el registro de clientes, el libro de inventarios, entre otros.
- La Entrevista. El que se utilizó mediante una guía de entrevista dirigida a los clientes de la Clínica Dental D’ALONZO.

Los Instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron:

- La Estadística.
- La Guía de entrevista.
- Cuaderno de apuntes.
- Guía de Análisis Documentario.
- Fichas electrónicas.
- Software informático aplicado a la Estadística.

3.8 Procesamiento y presentación de datos

Para procesar los datos que se obtuvieron durante la realización del trabajo de investigación se utilizó la estadística básica, con apoyo del software estadístico SPSS y Microsoft Excel, los cuales permitirán sistematizar los resultados en tablas de frecuencias simples y distribución de porcentajes con sus respectivos gráficos de barras, de los cuales se realizaron sus respectivos análisis e interpretaciones.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados obtenidos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, la fase preliminar a la implementación del software GESDENT.

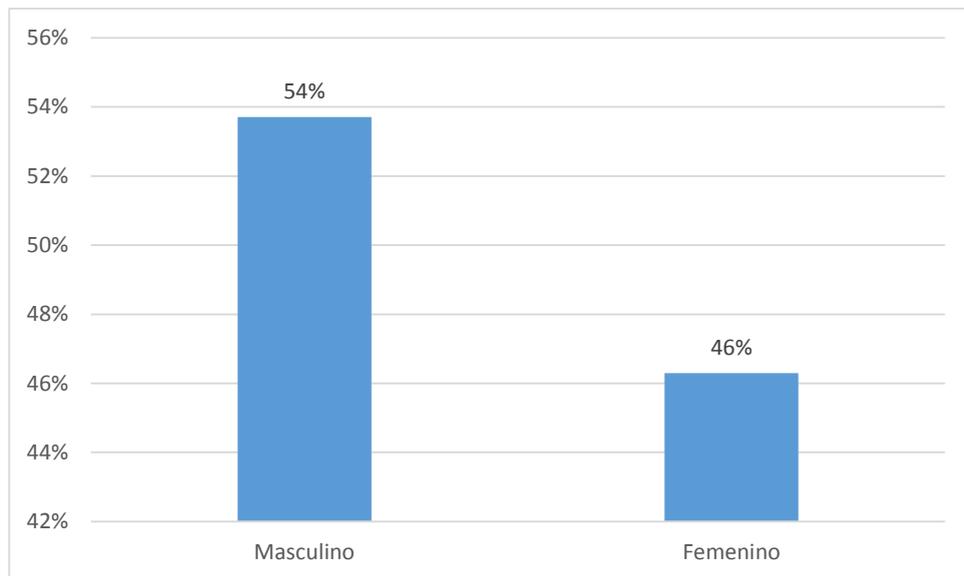
TABLA Nº 01

GENERO DEL CLIENTE

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Masculino	29	54%
Femenino	25	46%
Total	54	100,0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
Elaboración : La investigadora

GRÁFICO Nº 01



Fuente : Resultados de la tabla Nº 01
Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 01, responden a la pregunta: Señale su género. De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 54% de los clientes de la Clínica Dental son del género Masculino y el 46% de ellos son del género femenino.

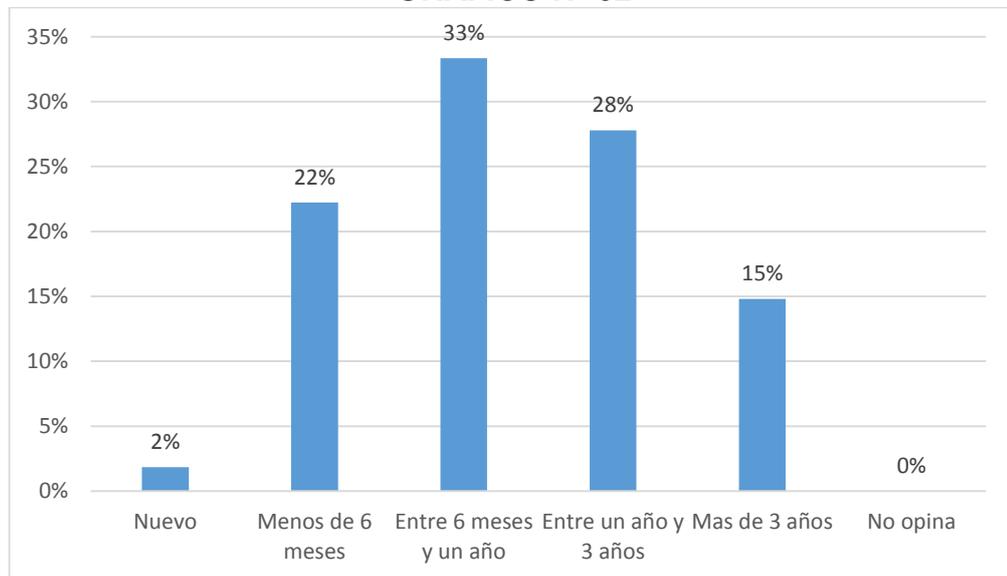
TABLA N° 02

TIEMPO DE PERMANENCIA COMO CLIENTE

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Nuevo	1	2%
Menos de 6 meses	12	22%
Entre 6 meses y un año	18	33%
Entre un año y 3 años	15	28%
Mas de 3 años	8	15%
No opina	0	0%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 02

Fuente : Resultados de la tabla N° 02

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

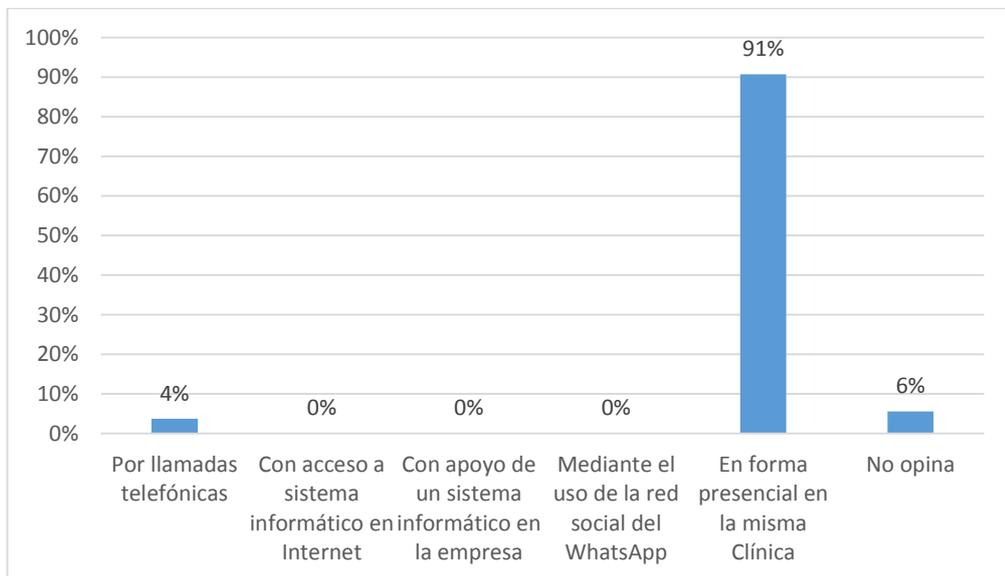
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 02, responden a la pregunta: Señale el tiempo de permanencia como cliente en la Clínica Dental. De los resultados obtenidos los cuales se muestran en forma tabulada y gráfica, se observa que el 33% de los clientes permanecen entre 6 meses y un año, por otro lado el 28% de los clientes indican ser clientes entre un año y 3 años; así mismo un 22% precisaron ser clientes en un tiempo menor de 6 meses y finalmente se observa a un 2% de clientes ser nuevos.

TABLA N° 03**LA FORMA COMO SE REALIZA LAS RESERVAS DE CITAS**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Por llamadas telefónicas	2	4%
Con acceso a sistema informático en Internet	0	0%
Con apoyo de un sistema informático en la empresa	0	0%
Mediante el uso de la red social del WhatsApp	0	0%
En forma presencial en la misma Clínica	49	91%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 03

Fuente : Resultados de la tabla N° 03

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 03, responden a la pregunta: ¿Cómo realiza las reservas de citas en la Clínica Dental? De los resultados obtenidos mediante los procesamientos estadísticos se puede apreciar que el 91% de los clientes realiza la reserva de las citas en forma presencial estando en la misma Clínica Dental, por otro lado un 4% de los clientes indican que las reservas lo realizan mediante llamadas telefónicas a la Clínica Dental. Un 6% de los clientes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en este ítem.

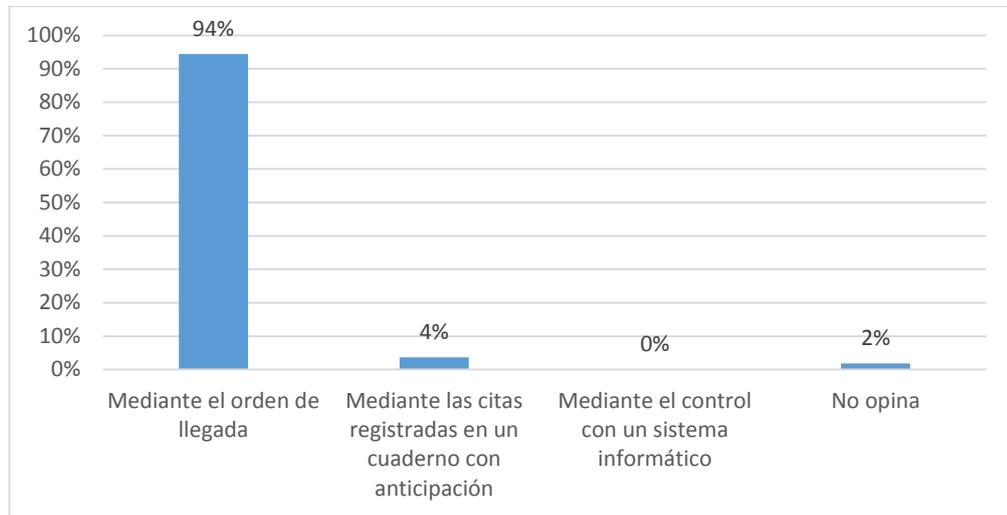
TABLA N° 04

LA FORMA COMO SE REALIZAN LAS ATENCIONES MÉDICAS

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante el orden de llegada	51	94%
Mediante las citas registradas en un cuaderno con anticipación	2	4%
Mediante el control con un sistema informático	0	0%
No opina	1	2%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 04

Fuente : Resultados de la tabla N° 04

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 04, responden a la pregunta: ¿Cómo se realizan las atenciones médicas en la Clínica Dental??

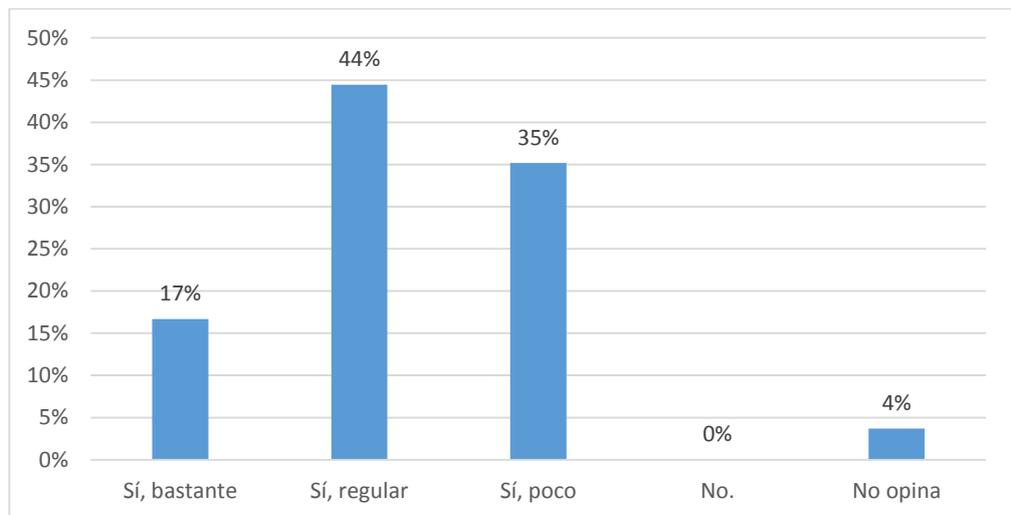
De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 94% de los clientes indicaron que la atención se realiza mediante el orden de llegada a la Clínica Dental, por otro lado un 4% de los clientes señalaron ser atendidos mediante las citas registradas con anticipación en un cuaderno. Finalmente se evidencia a un 2% de los clientes que no desearon opinar respecto a la pregunta formulada.

TABLA N° 05**DEMORA EN LAS ATENCIONES MÉDICAS**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, bastante	9	17%
Sí, regular	24	44%
Sí, poco	19	35%
No.	0	0%
No opina	2	4%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 05

Fuente : Resultados de la tabla N° 05

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 05, responden a la pregunta: ¿Existe demora en las atenciones médicas en la Clínica Dental? De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el procesamiento y tabulación estadística, se puede apreciar que el 44% de los clientes señalan que si existe demora en un nivel regular; por otro lado se observa que el 31% de los clientes responden que si existe demora en un nivel de poco. Así mismo se aprecia a un 17% de los clientes afirmar que si existe demora en la atención en un nivel de bastante. Finalmente se evidencia a un 4% de los clientes quienes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en el este ítem..

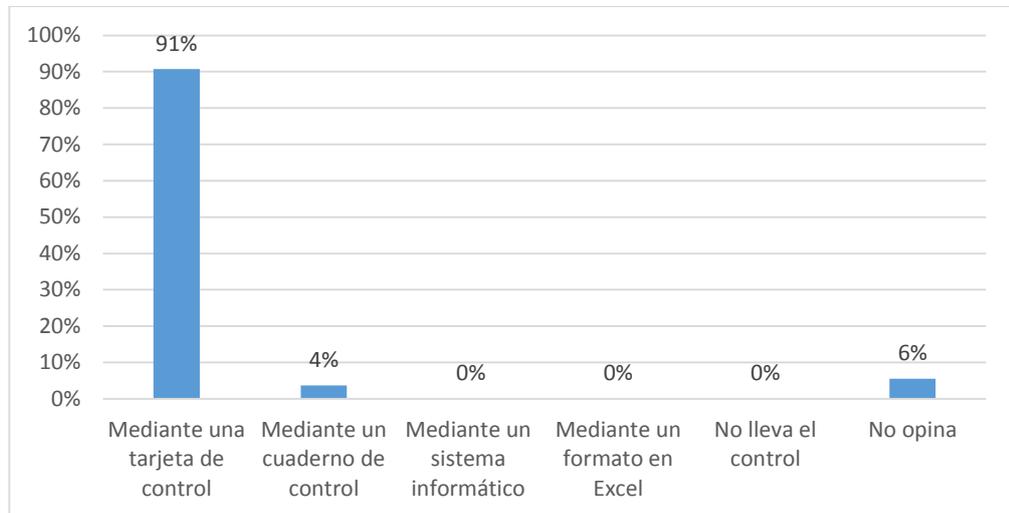
TABLA N° 06

FORMA DE REGISTRO DE ATENCION AL CLIENTE

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante una tarjeta de control	49	91%
Mediante un cuaderno de control	2	4%
Mediante un sistema informático	0	0%
Mediante un formato en Excel	0	0%
No lleva el control	0	0%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 06

Fuente : Resultados de la tabla N° 06
 Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

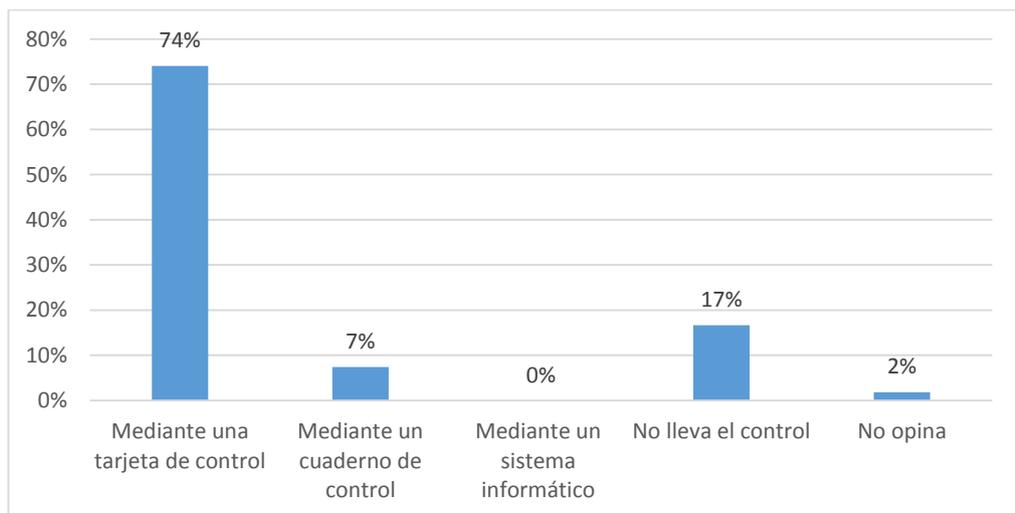
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 06, responden a la pregunta: ¿Cómo se realiza el registro de las atenciones de los clientes de la Clínica Dental? De los resultados obtenidos se puede apreciar que el 91% de los clientes encuestados señalan que el registro se realiza mediante una tarjeta de control. Por otro lado se observa que un 4% de los clientes indican que el registro se realiza mediante un cuaderno de control. Finalmente se observa a un 4% de los clientes quienes prefirieron no opinar nada respecto a la pregunta formulada en esta parte.

TABLA N° 07**FORMA COMO SE REALIZA EL CONTROL DE PAGOS DE CLIENTES**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante una tarjeta de control	40	74%
Mediante un cuaderno de control	4	7%
Mediante un sistema informático	0	0%
No lleva el control	9	17%
No opina	1	2%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 07

Fuente : Resultados de la tabla N° 07

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 07, responden a la pregunta: ¿Cómo se realiza el control de pagos de los clientes por el servicio realizado en la Clínica Dental? De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 74% de los clientes

señalaron que el control de pagos se realiza mediante una tarjeta de control, así mismo se observa a y un 7% de los clientes precisar el control de pagos se realiza mediante un cuaderno de control. Finalmente se aprecia a un 2% de los clientes quienes prefirieron no opinar nada respecto a la pregunta formulada en este ítem.

TABLA N° 08

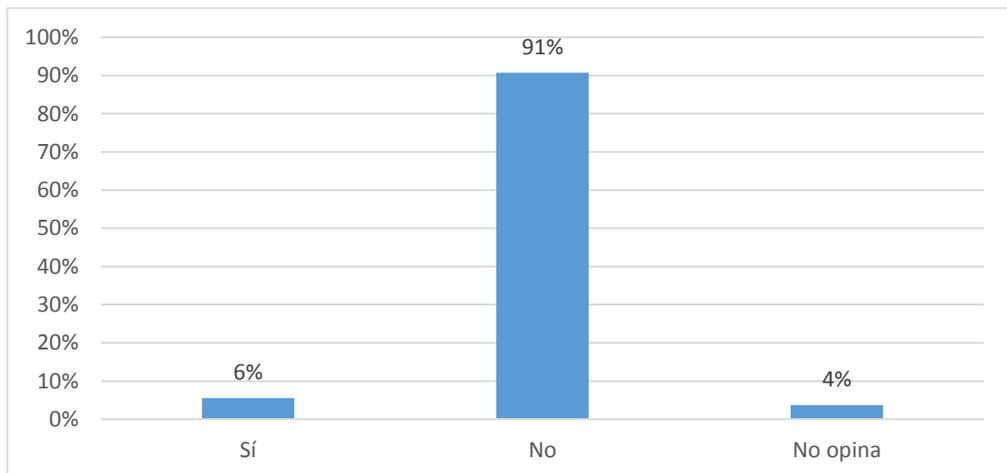
REALIZACIÓN DE NOTIFICACIONES PARA SU ATENCIÓN MÉDICA

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí	3	6%
No	49	91%
No opina	2	4%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 08



Fuente : Resultados de la tabla N° 08

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

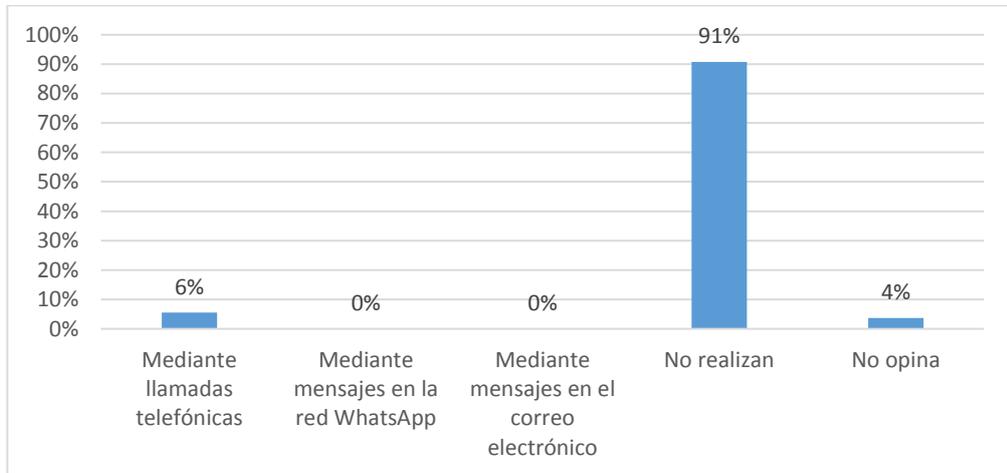
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 08, responden a la pregunta: ¿La Clínica Dental realiza notificaciones para su atención médica una vez reservada su cita? De los resultados obtenidos mediante la estadística y que se muestran en la tabla anterior, se aprecia que el 91% de los cliente señalan no recibir ninguna notificación por parte de la Clínica Dental, Otro grupo del 6% de clientes señalar si recibir notificación para su atención médica después de haber reservado su cita. Finalmente se observa a un 2% de los clientes quienes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada.

TABLA N° 09

FORMA COMO SE REALIZAN LAS NOTIFICACIONES PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante llamadas telefónicas	3	6%
Mediante mensajes en la red WhatsApp	0	0%
Mediante mensajes en el correo electrónico	0	0%
No realizan	49	91%
No opina	2	4%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
 Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 09

Fuente : Resultados de la tabla N° 09
 Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

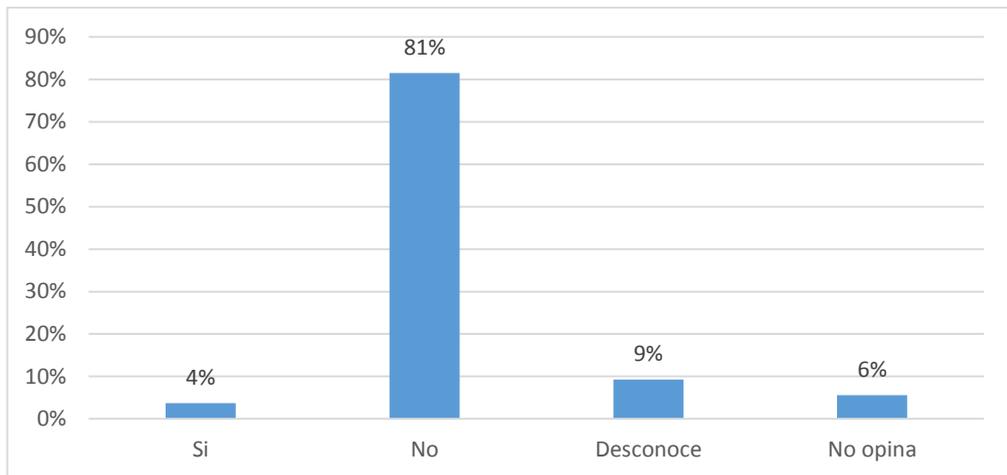
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 09, responden a la pregunta: ¿Cómo se realizan las notificaciones para su atención médica una vez reservada su cita?. De resultados obtenidos se aprecia que el 6% de clientes indican recibir las notificaciones mediante llamadas telefónicas. Y un 91% de los clientes señalan no recibir ninguna notificación y finalmente un 2% de los clientes desearon no opinar nada respecto a la pregunta formulada en esta sección.

TABLA N° 10**REGISTRO ADECUADO DE DATOS DE LOS CLIENTES**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Si	2	4%
No	44	81%
Desconoce	5	9%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 10

Fuente : Resultados de la tabla N° 10

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la tabla y Gráfico N° 10, responden a la pregunta: ¿La Clínica Dental, mantiene un registro adecuado de los datos necesario de los clientes? Se puede apreciar de los resultados en la tabla, que un 81% de los clientes señalan no tener un registro de datos. Por otro lado un 4% de los clientes señalaron que la Clínica Dental si tiene un registro adecuado de los datos necesarios de los clientes. Además se evidencia a un

9% de los clientes quienes afirmaron desconocer de que si la Clínica Dental tiene el registro de los datos. Finalmente se observa a un 6% de los clientes quienes desearon no opinar nada respecto a la pregunta formulada en esta parte.

TABLA N° 11

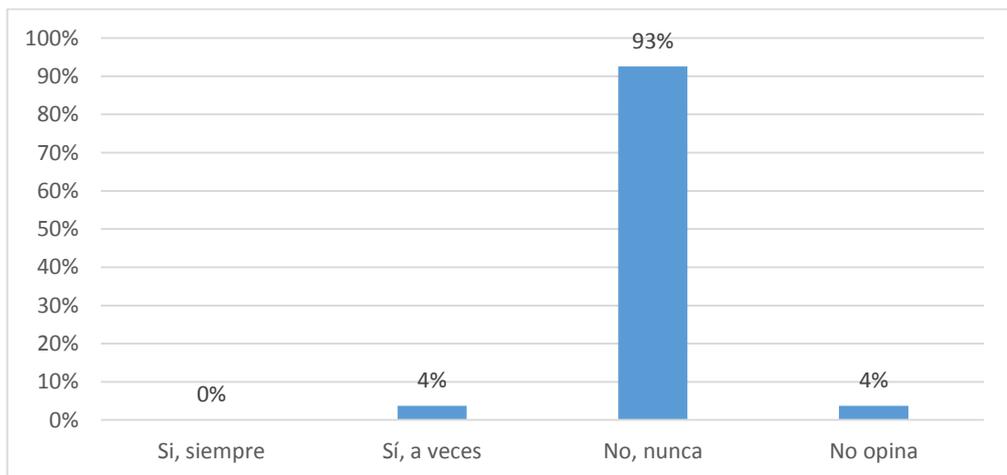
REPORTE DE HISTORIAL DE ATENCIONES MÉDICOS

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Si, siempre	0	0%
Sí, a veces	2	4%
No, nunca	50	93%
No opina	2	4%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 11



Fuente : Resultados de la tabla N° 11

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

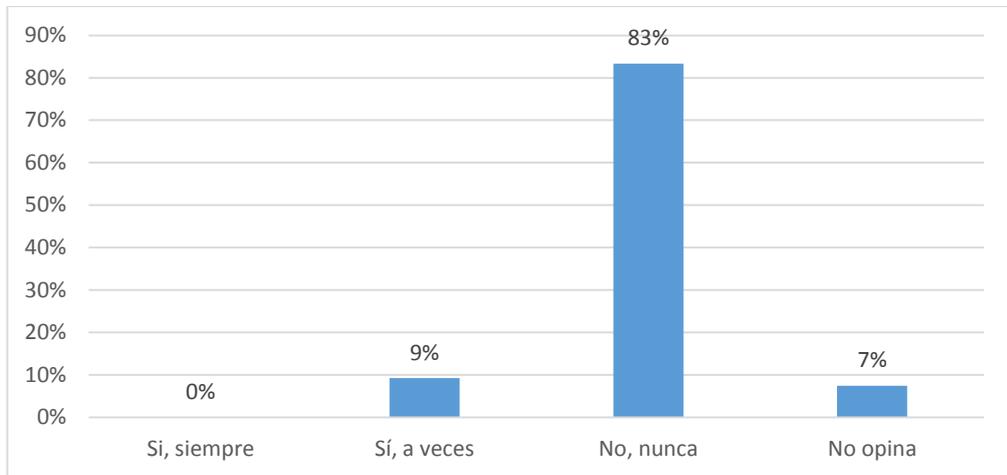
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 11, responden a la pregunta: ¿La Clínica Dental le facilitar un historial de sus atenciones médica cuando lo solicita? Se puede observar en los resultados obtenidos, que el 93% de los clientes indicaron no obtener el historial médico de sus atenciones. Así mismo un 4% de los clientes señalaron si obtienen el historial médico de sus atenciones. Finalmente se observa a un 4% de los clientes quienes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en esta parte.

TABLA N° 12

DESCUENTOS POR SER CLIENTE RECURRENTE

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Si, siempre	0	0%
Sí, a veces	5	9%
No, nunca	45	83%
No opina	4	7%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
 Elaboración : La investigadora

GRÁFICO Nº 12

Fuente : Resultados de la tabla Nº 12

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico Nº 12, responden a la pregunta: ¿La Clínica Dental, le otorga descuentos por tratarse de un cliente recurrente? Se Puede apreciar de los resultados que el 83% de los clientes señalaron no tener descuentos. Por otro lado se observa a un 9% de los clientes quienes indicaron si tener descuentos en su tratamiento médico. Finalmente se observa a un 7% de los clientes quienes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en este ítem.

4.2 Resultados obtenidos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO, la fase posterior a la implementación del software GESDENT.

TABLA N° 13

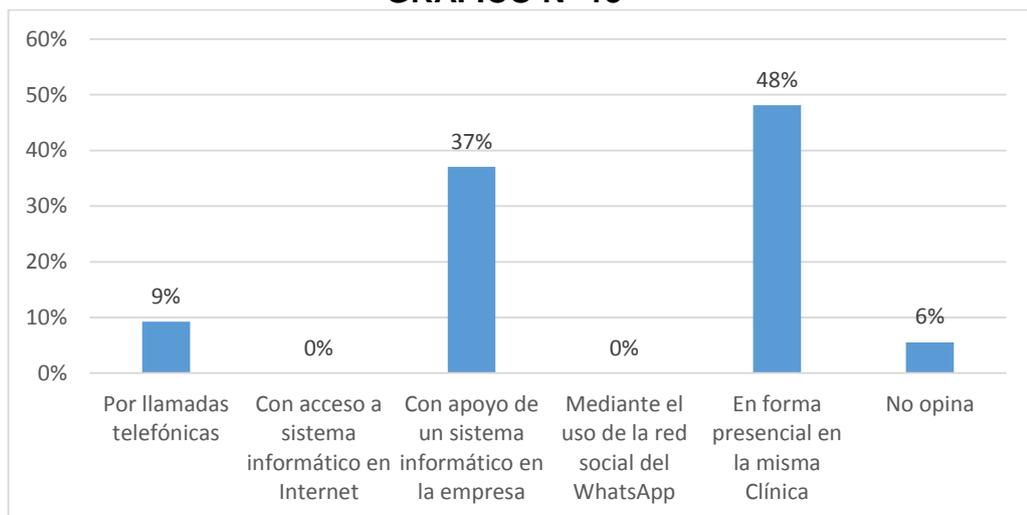
FORMA COMO SE REALIZAN LAS RESERVAS DE LAS CITAS MÉDICAS

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Por llamadas telefónicas	5	9%
Con acceso a sistema informático en Internet	0	0%
Con apoyo de un sistema informático en la empresa	20	37%
Mediante el uso de la red social del WhatsApp	0	0%
En forma presencial en la misma Clínica	26	48%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 13



Fuente : Resultados de la tabla N° 13

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

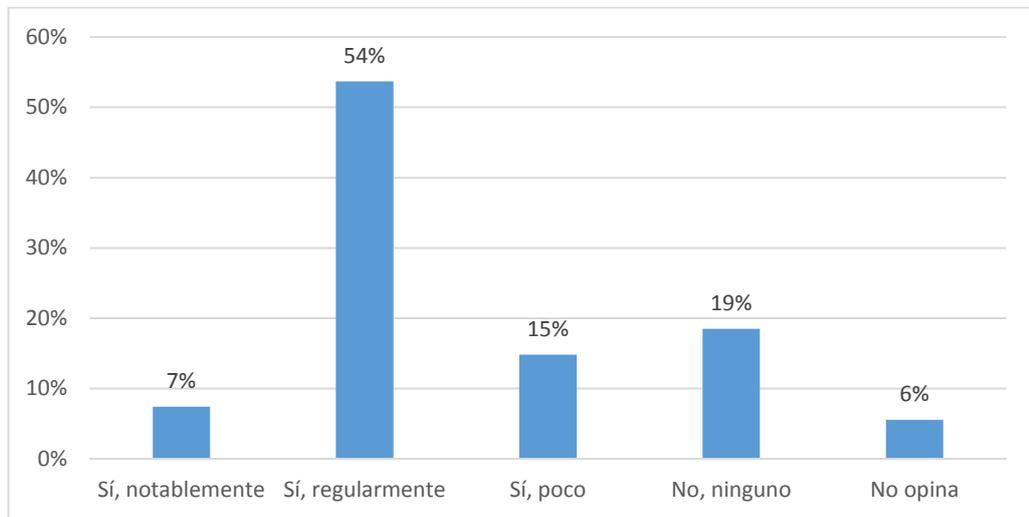
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 13, responden a la pregunta: ¿Cómo se realizan las reservas de citas en la Clínica Dental? De los resultados resumidos en la tabla se observa que el 48% de los clientes indican realizar la reserva de las citas en forma presencial en la misma Clínica Dental, por otro lado se observa a un 37% de los clientes indicar que las reservas de citas se realizan con apoyo de un Sistema Informático instalado en la Clínica Dental. Así mismo se aprecia a un 9% de los clientes indicar que las reservas de las citas se realizan mediante las llamadas telefónicas. Finalmente existe un 3% de los clientes que desearon no opinar nada respecto a la pregunta formulada en esta parte.

TABLA N° 14

MEJORA DEL SERVICIO DE LAS RESERVAS DE CITAS CON EL SISTEMA GESDENT

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, notablemente	4	7%
Sí, regularmente	29	54%
Sí, poco	8	15%
No, ninguno	10	19%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de la Encuesta
Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 14

Fuente : Resultados de la tabla N° 14
 Elaboración : La investigadora

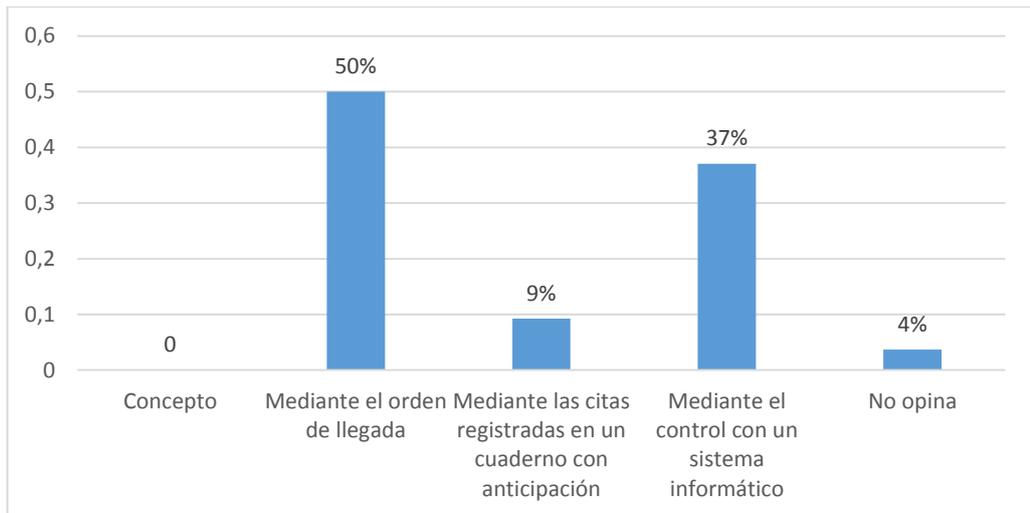
Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 14, responden a la pregunta: ¿Ha mejorado el servicio de las reservas de citas mediante el uso de un sistema informático en la Clínica Dental? De las respuestas obtenidas se observa que el 15% de los clientes señalan que si ha mejorado en un nivel de poco el servicio de reservas de citas, por otro lado se observa a un grupo del 7% de clientes quienes afirman que si ha mejorado en un nivel notable el servicio de reservas de citas. Otro sector del 4% de clientes también afirma de haber experimentado mejora en el servicio de citas en un nivel de regular. En cambio, se evidencia de las encuestas a un grupo del 19% de clientes, quienes afirman no haber experimentado mejora en el servicio de reservas de citas. Finalmente existe un grupo del 6% de clientes quienes prefirieron no opinar nada respecto a la pregunta en este ítem.

TABLA Nº 15**FORMA COMO SE REALIZAN LAS ATENCIONES MÉDICAS**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante el orden de llegada	27	50%
Mediante las citas registradas en un cuaderno con anticipación	5	9%
Mediante el control con un sistema informático	20	37%
No opina	2	4%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
 Elaboración : La investigadora

GRÁFICO Nº 15

Fuente : Resultados de la tabla Nº 15
 Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

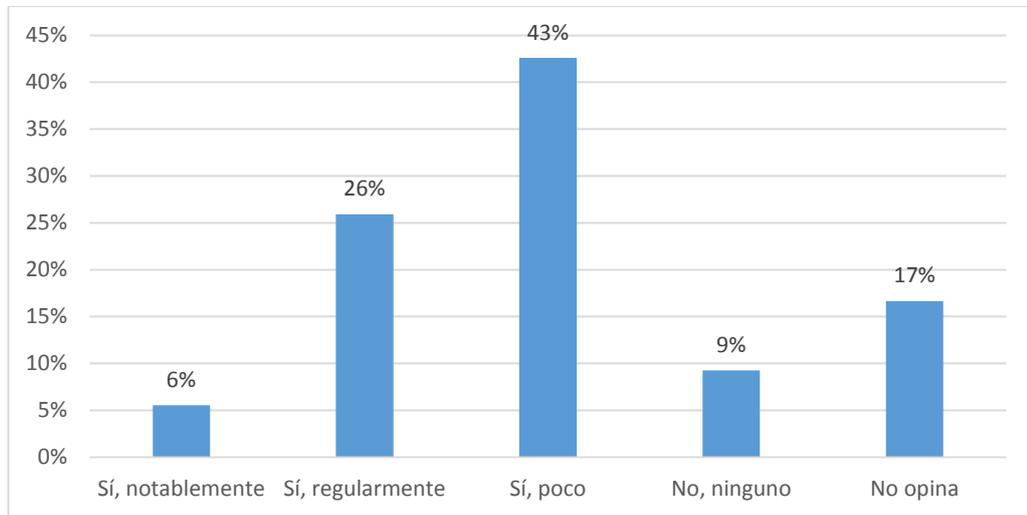
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 15, responden a la pregunta: ¿Actualmente, ¿cómo se realizan las atenciones médicas en la Clínica Dental? De los resultados obtenidos que se muestran en forma tabulada y gráfica se observa que el 50% de los clientes encuestados indicaron continúan con el sistema de orden de llegada a la Clínica Dental, por otro lado, un sector del 37% de clientes afirmaron que las atenciones se realizan mediante el control de un sistema informático que usa la Clínica Dental. Por otro lado, un grupo del 9% de clientes señalaron de ser atendidas mediante citas registradas en un cuaderno. Finalmente existe un sector minoritario del 4% de clientes quienes desearon no opinar nada respecto a la pregunta formulada en este sección.

TABLA N° 16

MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIONES MÉDICAS MEDIANTE EL USO DEL SISTEMA GESDENT

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, notablemente	3	6%
Sí, regularmente	14	26%
Sí, poco	23	43%
No, ninguno	5	9%
No opina	9	17%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
 Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 16

Fuente : Resultados de la tabla N° 16

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

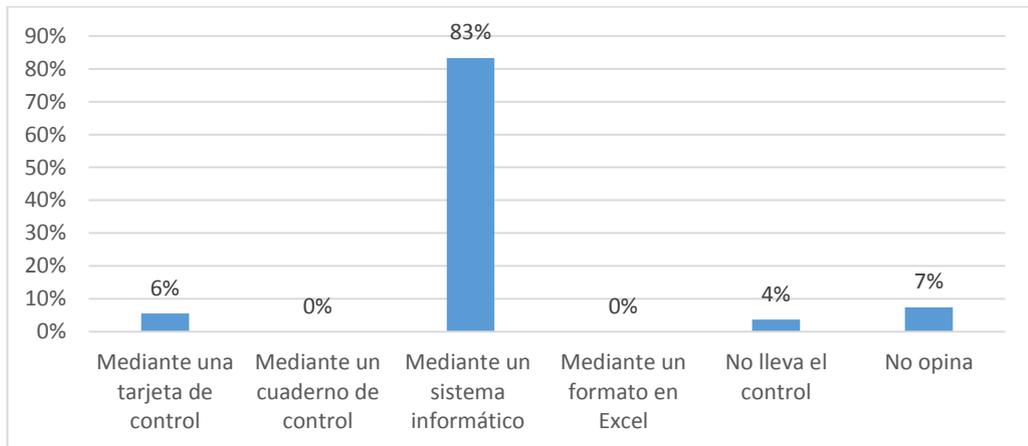
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 16, responden a la pregunta: ¿Ha mejorado el servicio de las atenciones médicas mediante el uso de un sistema informático en la Clínica Dental? De los resultados obtenidos, se puede apreciar que un sector del 43% de clientes señalan que si ha mejorado las atenciones médicas en nivel de poco, por otro lado, un grupo del 26% clientes indicar de haber experimentado mejora en la atención médica en un nivel de regular. Así mismo se evidencia a un grupo del 6% de clientes quienes señalan de haber experimentado mejora en la atención medica en un nivel de 6%. Po otra parte, un sector del 9% de clientes señalan no haber notado ninguna mejora en el servicio de atención médica. Finalmente existe un grupo del 17% de clientes quienes prefirieron no opinar nada respecto a la pregunta formulada en este ítem.

TABLA N° 17**FORMA COMO SE REALIZA EL REGISTRO DE ATENCIONES DEL LOS CLIENTES**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante una tarjeta de control	3	6%
Mediante un cuaderno de control	0	0%
Mediante un sistema informático	45	83%
Mediante un formato en Excel	0	0%
No lleva el control	2	4%
No opina	4	7%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 17

Fuente : Resultados de la tabla N° 17

Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la tabla y Gráfico N° 17, responden a la pregunta: ¿Actualmente, ¿cómo se realiza el registro de atenciones de los clientes en la Clínica Dental? De las respuestas obtenidas de los clientes, se aprecia a un sector mayoritario del 83% de clientes quienes señalan llevar el

registro de atenciones mediante un sistema informático instalado en la Clínica Dental, por otro lado, se observa a un 6% de clientes quienes aun afirman de llevar el registro de atenciones mediante una tarjeta de control. Finalmente se aprecia a un 7% de clientes quienes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en este ítem.

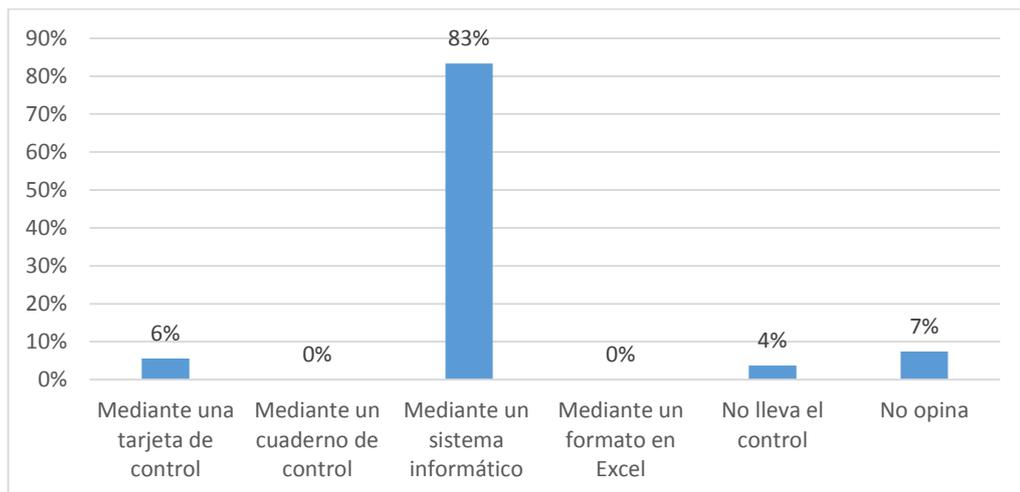
TABLA N° 18

FORMA COMO SE REALIZA EL CONTROL DE PAGOS DE LOS CLIENTES

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Mediante una tarjeta de control	4	7%
Mediante un cuaderno de control	0	0%
Mediante un sistema informático	43	80%
No lleva el control	4	7%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 18



Fuente : Resultados de la tabla N° 18
Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

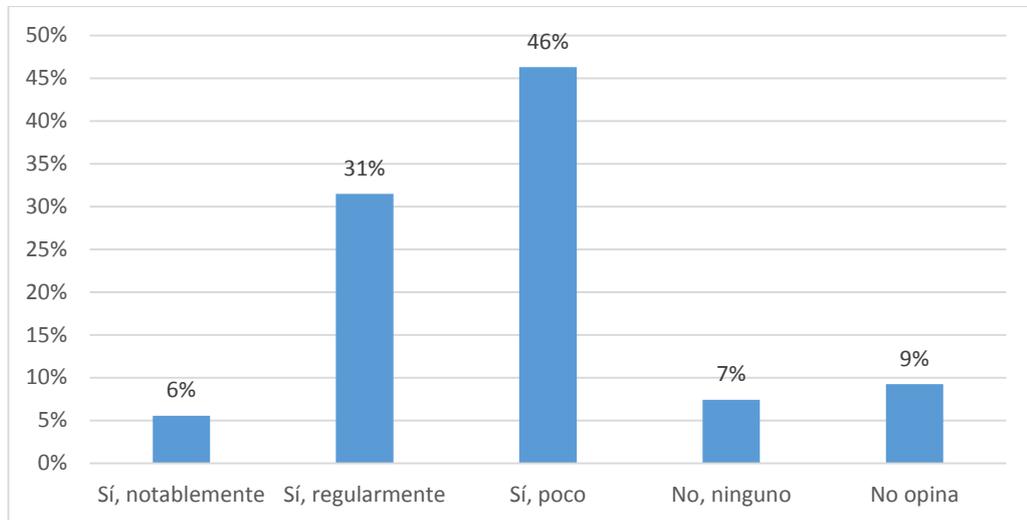
Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 18, responden a la pregunta: ¿Actualmente, ¿cómo se realiza el control de pagos de los clientes en la Clínica Dental? De las respuestas se observa que el 80% de los clientes indican que el control de pagos por los servicios recibidos en la Clínica Dental se realiza mediante un sistema informático. Por otro lado, se observa a un 7% de clientes quienes aun afirman de llevar el control de pagos mediante una tarjeta de control. Así mismo se evidencia a un grupo del 7% de clientes quienes señalan de no llevar el control de pagos por parte de la Clínica Dental. Finalmente se puede apreciar a un 6% de clientes quienes prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en esta sección.

TABLA N° 19

MEJORA EN EL CONTROL DE PAGOS DE CLIENTES CON EL SISTEMA GESDENT

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, notablemente	3	6%
Sí, regularmente	17	31%
Sí, poco	25	46%
No, ninguno	4	7%
No opina	5	9%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
 Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 19

Fuente : Resultados de la tabla N° 19
 Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 19, responden a la pregunta: ¿Ha mejorado el sistema de control de pagos de clientes, mediante el uso de un sistema informático? De los resultados obtenidos se puede apreciar a un sector del 46% de cliente quienes afirman de haber experimentado mejora en control de pagos por los servicios recibidos en la Clínica Dental en un nivel de poco. Por otro lado, se evidencia a un grupo del 31% de clientes quienes también indicar haber notado mejora en control de pagos en un nivel de regular. Existe otro sector del 6% de clientes quienes afirman de haber experimentado mejora en el sistema de control de pagos en un nivel notable. Así mismo otro grupo del 7% de clientes precisan de no haber notado ninguna mejora en el control de pagos. Finalmente se observa

a un 9% de clientes que prefirieron no opinar respecto a la pregunta formulada en esta sección.

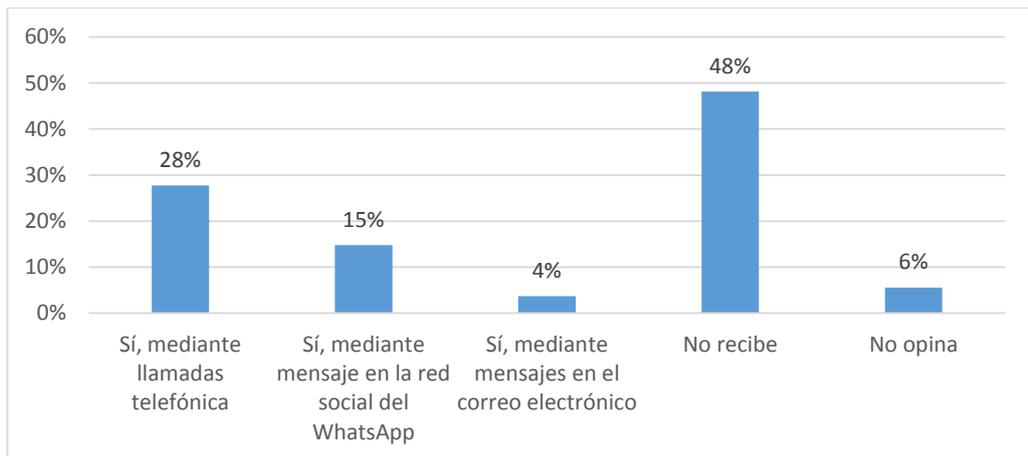
TABLA N° 20

NOTIFICACIONES PARA LA ATENCIÓN MÉDICA CON EL USO DEL SISTEMA GESDENT

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, mediante llamadas telefónica	15	28%
Sí, mediante mensaje en la red social del WhatsApp	8	15%
Sí, mediante mensajes en el correo electrónico	2	4%
No recibe	26	48%
No opina	3	6%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 20



Fuente : Resultados de la tabla N° 20
Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 20, responden a la pregunta: ¿Recibe notificaciones para su atención médica, después de haber reservado su cita médica? De los resultados obtenidos, se puede apreciar a un 28% de los clientes quienes señalan si recibir notificaciones mediante las llamadas telefónicas. Por otro lado, se observa a un 15% de los clientes quienes señalan también recibir las notificaciones para su atención médica mediante la red social del WhatsApp. Otro grupo del 4% de clientes indicaron recibir notificaciones mediante los mensajes enviados por el correo electrónico. Otro sector del 48% de clientes indicaron no recibir ninguna notificación para su cita médica. Finalmente se observa a un 6% de clientes quienes prefirieron no opinar nada sobre la pregunta formulada en esta parte.

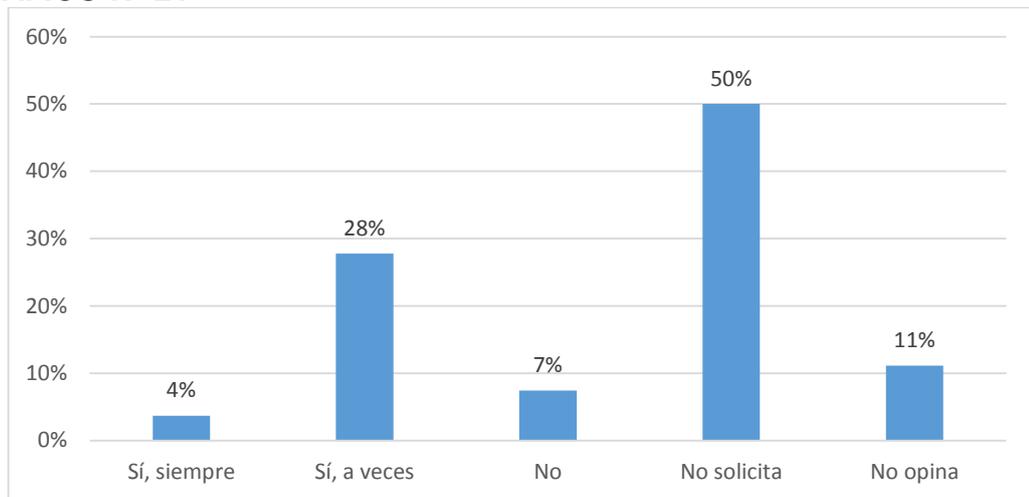
TABLA N° 21

FACILIDAD DE IMPRESIÓN DE HISTORIAL DE ATENCIONES MÉDICAS

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, siempre	2	4%
Sí, a veces	15	28%
No	4	7%
No solicita	27	50%
No opina	6	11%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : La investigadora

GRÁFICO Nº 21

Fuente : Resultados de la tabla Nº 21

Elaboración : La investigadora

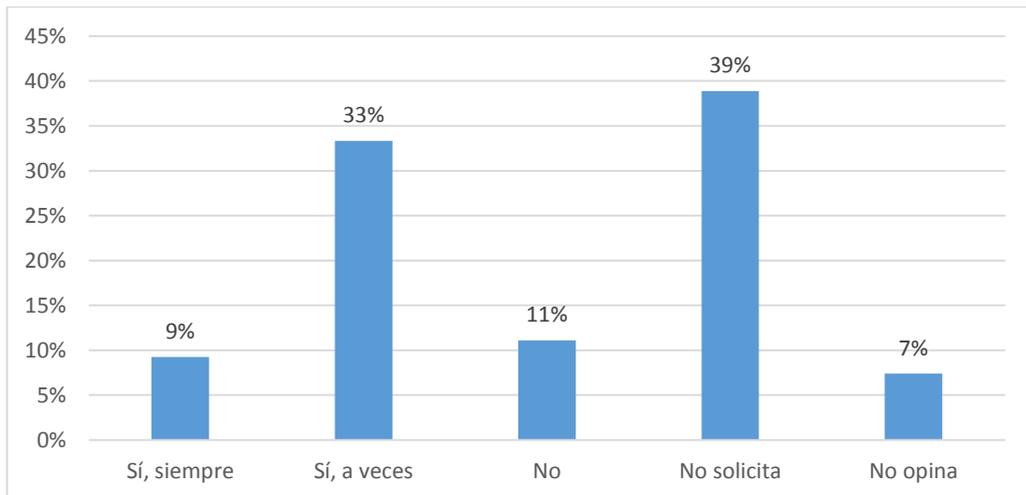
Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico Nº 21, responden a la pregunta: ¿La Clínica Dental le facilita un historial de sus atenciones médicas cuando lo solicita? De las repuestas obtenidas de los clientes se aprecia a un 28% de los clientes señalar que si reciben un historial médico impreso solo a veces. Por otro lado, se aprecia a un 7% de clientes indicar que no reciben el historial de sus atenciones médicas. Así mismo existe otro grupo del 4% de clientes quienes afirman si recibir siempre el historial de sus atenciones médicas cuando lo solicitan. Existe un 50% de los clientes quienes no solicitan el historial de sus atenciones médicas. Finalmente un 11% de los clientes desearon no opinar nada respecto a la pregunta formulada en esta parte.

TABLA N° 22**FACILIDAD DE IMPRESIÓN DE ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE**

Concepto	Cantidad	Frecuencia
Sí, siempre	5	9%
Sí, a veces	18	33%
No	6	11%
No solicita	21	39%
No opina	4	7%
Total	54	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta
 Elaboración : La investigadora

GRÁFICO N° 22

Fuente : Resultados de la tabla N° 22
 Elaboración : La investigadora

Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en la Tabla y Gráfico N° 22, responden a la pregunta: ¿La Clínica Dental le facilita el estado de cuenta de pagos cuando lo solicita? De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 33% de los clientes señala de si recibir

a veces el reporte de su estado de cuentas cuando lo solicita. Por otro lado, se observa a un 9% de clientes quienes señalar de si recibir siempre el reporte de su estado de cuentas. También existe un 11% de clientes quienes señalan de no recibir el estado de su cuenta de pagos. Así mismo otro sector del 39% de clientes señalan que no solicitan el reporte de su estado de cuentas de pago. Finalmente, un 7% de los clientes prefirieron no opinar nada respecto a la pregunta formulada en esta sección.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Comparación de los resultados de nuestra investigación con los antecedentes planteados.

a) En la tesis formulada por los autores INGA ESPINOZA Edwar Alejandro y VENTURA SARMIENTO, Fiorella. Cuyo título es “Impacto en la Gestión Logística de la Ferretería LA ECONOMICA – Huánuco, con la implementación del Software SISABA, 2015”. Que fue desarrollada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, llegaron a las siguientes conclusiones significativas:

- Se logró desarrollar e implantar el software SISABA, que automatiza los procedimientos administrativos de la Unidad de Almacén.
- Mediante la aplicación del software SISABA, se mejoró significativamente tiempo de registro y control de los ingresos y salidas de los artículos a la unidad de Almacén.
- Con la aplicación del software, se ha mejorado el control de pérdidas de los artículos de almacén, realizando

comparaciones rápidas entre saldos físicos y los registrados en el sistema, así mismo se determina con bastante facilidad los artículos que tienen fechas límites de vencimiento.

- Se ha logrado mejorar el control de los Proveedores de artículos de la empresa, registrando mayor información de cada uno de ellos, realizando búsquedas por nombre, procedencia y tipo de artículo que proveen.

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación coinciden con lo obtenido por los autores INGA ESPINOZA Edwar Alejandro y VENTURA SARMIENTO, Fiorella, por los siguientes hechos: Primero, se ha diseñado e implementado el sistema Informático GESDENT en la Clínica Dental D'ALONZO; segundo, se ha mejorado el servicio de reserva de citas (Tabla 14), se ha mejorado el servicio de atenciones médicas (Tabla 16), se ha mejorado el control de pagos (Tabla 18) y se ha mejorado el servicio de información a los cliente otorgándole el reporte de historial de sus atenciones médicas.

- b) En la tesis desarrollada por AMAIFEN AMASIFUEN Hugo, AMASIFUEN SHUPINGAHUA Lilson, PEZO LINARES Jose Luis y SÁNCHEZ TUANAMA, Dan Robert, cuyo título es "Diseño e

implementación de un sistema informático para mejorar el proceso de ventas en la tienda Señor de Ayabaca de la ciudad de Tarapoto, 2012”; los Tesistas llegaron a las siguientes conclusiones resaltantes:

- El diseño modular que tiene el sistema informático, facilita la administración y el entendimiento de los procesos de ventas, haciendo más fácil la integración de otros módulos o componentes de la empresa, permitiendo además que se integre fácilmente a cualquier plataforma de hardware y software.
- Como en toda empresa se hace necesario seguir los estándares de desarrollo de sistemas los cuales ayudan a llevar de manera más organizada la información; poder especificar los contenidos que se necesitan visualizar en el sistema y lograr que los beneficiarios se acoplen sin mayor dificultad en su manejo. El trabajo permitió estandarizar los procesos del negocio y con esa base se logró sistematizar la información de manera digital.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, el cual consiste en mejorar el servicio de atención a los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO mediante la implementación del software SISDEN, coincide en sus resultados con lo

manifestado por los autores Amaifen Amasifuen, Amasifuen Shupingo y Sánchez Tuanama, toda vez a que el nuevo sistema de información y control en la Clínica Dental facilita la administración de los datos de los clientes y mejora el entendimiento y la comunicación con los clientes, así mismo el nuevo sistema ayudan a llevar de manera más organizada la información de los clientes y la microempresa pudiendo obtener a mayor detalle y precisión la información de los clientes para tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno

5.2 Comparación de resultados con las Hipótesis planteadas

5.2.1. Al inicio del trabajo de investigación se planteó la siguiente

Hipótesis Principal:

La implementación del Sistema Informático GESDENT en la Clínica Dental D'ALONZO, influye significativamente en la Gestión de los clientes".

Aceptamos la hipótesis planteada al formulada en el Proyecto de Investigación, debido a que los resultados obtenidos demuestran que el Sistema de Información GESDENT ha mejorado significativamente en el servicio de reservas de citas, las atenciones médicas, el control de pagos por los servicios recibidos, la facilidad del historial de sus atenciones médicas y el registro de los datos pertinentes de los clientes,

los que se observan en los resultados de la Tablas del 13 al 23.

5.2.2 Luego se plantearon las Hipótesis Específicas siguientes:

- ***La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en las reservas y citas de atención médica de los clientes en la Clínica Dental D'ALONZO***

Aceptamos la primera sub hipótesis, debido a que mediante la implementación del Sistema Informático GESDENT en la Clínica Dental, se ha logrado mejorar el proceso de reservas y citas de las atenciones médicas en un nivel del 26% como se muestra en la Tabla 14.

- ***La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en el control de las cuentas de pagos de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.***

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, aceptamos la segunda sub hipótesis, por cuanto el software GESDENT, ha permitido mejorar el proceso de control de cuentas de pagos tal como lo afirma el 84% de los clientes (Tabla 19), así mismo se permite hacer entrega de un reporte del estado de cuentas del cliente (Tabla 22).

- ***La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en el control del historial médico de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO.***

Aceptamos esta tercera sub hipótesis, debido a que el desarrollo e implementación del Sistema Informático GESDENT, ha mejorado registro y control del historial médico de los clientes, fundamentado en que se registra las atenciones médicas mediante el nuevo Sistema de Información (Tabla 17) así mismo se le facilita al Cliente el historial de sus atenciones médicas cuando lo solicita, tal como señalan el 39% de los clientes (Tabla 21).

- ***La implementación del Sistema Informático GESDENT influye significativamente en la emisión de estadísticas de atenciones del cliente de la Clínica Dental D'ALONZO.***

Aceptamos esta cuarta sub hipótesis, debido a que el sistema informático GESDENT, permite controlar de manera eficiente los datos pertinente de los clientes y sus atenciones médicas y luego a partir de ello se generan las estadísticas de los pagos y deudas de los clientes, así mismo del historial médico del cliente y de las reservas de citas realizadas (Tablas 13, 14, 21 y 22).

CONCLUSIONES

Al finalizar el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “Impacto de la Implementación del Sistema Informático GESDENT en la Gestión de Clientes de la Clínica Dental D’ALONZO, Huánuco. 2018”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se logró desarrollar e implementar el Sistema Informático el cual se denomina SISDENT, que permite mejorar y automatizar los procesos procedimientos del Gestión de Clientes comerciales de la Clínica Dental D’ALONZO, el cual fue realizado con el software Administrador de Base de Datos VISUAL FOXPRO con apoyo de un especialista el área.
- Se ha logrado mejorar el proceso de las reservas y citas de los clientes de la Clínica Dental D’ALONZO, tal como lo señala el 26% de los clientes en un nivel significativo, mediante el uso del Sistema Informático GESDENT
- Se ha logrado mejorar el proceso control de cuentas de pagos de los clientes de la Clínica Dental D’ALONZO, tal como lo afirman el 84% de los clientes, en nivel significativo mediante la implementación del Sistema Informático GESDENT.
- Se ha logrado una mejora significativa en el control del historial médico de los clientes, tal como lo señalan el 32% de ellos, debido al registro oportuno de las atenciones médicas mediante el uso el Sistema Informático GESDENT.

- Se ha logrado mejorar significativamente la emisión de estadísticas de atenciones médicas de los clientes de la Clínica Dental D'ALONZO otorgando de manera impresa el historial de atenciones, así como el reporte del su estado de cuenta de pagos por los servicios recibidos.

SUGERENCIAS

Partiendo de las conclusiones obtenidas en el presente trabajo de investigación, se plantea las siguientes sugerencias:

- Continuar con la implementación al 100% del Sistema Informático SISIDENT, dotando de más procesos relacionados a la Gestión Administrativa de la Clínica Dental, en lo que respecta a los proveedores, insumos, equipos y materiales.
- Capacitar adecuadamente a un personal de la Clínica Dental D'ALONZO para administrar de forma permanente el Sistema Informático SISIDENT.
- Sugerir a la Clínica Dental D'ALONZO que continúe con el apoyo y asesoramiento a un profesional especialista en diseño e implementación de sistemas informáticos para realizar ampliaciones, mejoras o reajustes en los módulos de los procedimientos nuevos o existentes.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

1. BARKER JOEL A, Paradigmas el Negocio de Descubrir el Futuro, Editorial McGraw Hill Bogotá Colombia, 1996.
2. CANEPA, FalconiGiancarlo. Tecnologías de la Información en La pequeña y micro empresa. (2000) Publicación de Telefónica del Perú.
3. CELAYA JAVIER, La empresa en la Web 2. El impacto de las redes sociales y las nuevas formas de comunicación online en Internet. McGraw Hill México 2010.
4. CHIAPPE G, Ventas Virtuales: Un gran negocio (1999, Mayo 25), El Universal p. 2-1 sección de Economía.
5. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003) “Metodología de la Investigación”, Editorial *Mc Graw, Hill* Edición 3ra - México
6. MARTIN, Pablo, Marketing Internet: comercio Electrónico, Editorial McGraw Hill, España 2000.
7. TAPSCOTT, DON, La Era de Los Negocios Electrónicos, Editorial McGraw Hill, Bogotá 2001.
8. ONU, Informe sobre comercio electrónico y desarrollo, New York y Ginebra, 2004.

INTERNET

- Blog Marketing y Consumo
<http://marketingyconsumo.com/situacion-prevision-y-oportunidades-de-la-publicidad-online.html>
- El Analista: <http://www.el-analista.es/2007/12/18/el-pais-y-prisacom-finalmente-demandan-a-nielsen-en-eeuu/>
- Wikipedia: <http://www.wikipedia.org>
- The Rise to The TopBlog: <http://blog.therisetothetop.com>
- Puro Marketing: www.puromarketing.com
- El Rincón del publicista: www.elrincondelpublicista.com
- ITESpresso: <http://www.itespresso.es>
- ComScore: <http://comscore.com/es/>
- Tuenti Blog: <http://blog.tuenti.com>
- FacebookBlog: <http://blog.Facebook.com>

TESIS

- *Análisis de la recordación y efectividad publicitaria en la vía pública*
http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2004/lucero_e/html/index-frames.html

ANEXOS

Anexo N° 01

A. ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA CLÍNICA DENTAL D'ALONZO EN LA FASE PREVIA A LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE SISIDENT.

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

ENCUESTA (FASE PRE)

Señor(a)(ita) Cliente de la Clínica Dental D'ALONZO

Agradeceré a su persona responder de manera sincera las preguntas de la encuesta. Trabajo que servirá para realizar una Tesis de Graduación. Muy agradecida por su colaboración. Marque un aspa en la letra que decida su respuesta

PREGUNTAS

1. Señale su género como cliente
 - a. Masculino
 - b. Femenino
2. ¿Señale su edad?
 - a. Menor de 18 años
 - b. Entre 19 y 25 años
 - c. Entre 26 y 35 años
 - d. Mas de 36 años
 - e. No opina
3. Señale el tiempo de permanencia como cliente de la Clínica Dental
 - a. Nuevo
 - b. Menos de 6 meses
 - c. Entre 6 meses y un año
 - d. Entre un año y 3 años
 - e. Mas de 3 años
 - f. No opina
4. ¿Cómo realiza las reservas de citas en la Clínica Dental?
 - a. Por llamadas telefónicas
 - b. Con acceso a sistema informático en Internet
 - c. Con apoyo de un sistema informático en la empresa
 - d. Mediante el uso de la red social del WhatsApp
 - e. En forma presencial en la misma Clínica
5. ¿Cómo se realizan las atenciones médicas en la Clínica Dental?

- a. Mediante el orden de llegada
 - b. Mediante las citas registradas en un cuaderno con anticipación
 - c. Mediante el control con un sistema informático
 - d. No opina
6. ¿Existe demora en las atenciones médicas en la Clínica Dental?
- a. Sí, bastante
 - b. Sí, regular
 - c. Sí, poco
 - d. No.
 - e. No opina
7. ¿Cómo se realiza el registro de las atenciones de los clientes de la Clínica Dental?
- a. Mediante una tarjeta de control
 - b. Mediante un cuaderno de control
 - c. Mediante un sistema informático
 - d. Mediante un formato en Excel
 - e. No lleva el control
 - f. No opina
8. ¿Considera que el registro de las atenciones a los usuarios, se hace de manera adecuada con la información necesaria?
- a. Si
 - b. No
 - c. No opina
9. ¿Cómo se realiza el control de pagos de clientes por el servicio realizado en la Clínica Dental?
- a. Mediante una tarjeta de control
 - b. Mediante un cuaderno de control
 - c. Mediante un sistema informático
 - d. No lleva el control
 - e. No opina
10. ¿Considera que control de pagos de los clientes, se hace de manera adecuada con la información necesaria?
- d. Si
 - e. No
 - f. No opina
11. ¿La Clínica Dental realiza notificaciones para su atención médica, una vez reservada su cita?
- a. Si
 - b. No

- c. No opina
12. ¿Cómo se realizan las notificaciones para su atención médica, una vez reservada su cita?
- a. Mediante llamadas telefónicas
 - b. Mediante mensajes en la red WhatsApp
 - c. Mediante mensajes en el correo electrónico
 - d. No opina
13. ¿La Clínica Dental, mantiene un registro adecuado de los datos necesarios de los clientes?
- a. Si
 - b. No
 - c. Desconoce
 - d. No opina
14. ¿La Clínica Dental le facilita un historial de sus atenciones médicas cuando lo solicita?
- a. Si, siempre
 - b. Sí, a veces
 - c. No, nunca
 - d. No opina
15. ¿La Clínica Dental, le otorga descuentos por tratarse de un cliente recurrente?
- a. Sí, siempre
 - b. Sí, a veces
 - c. No, nunca
 - d. No opina

B. ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA CLÍNICA DENTAL D'ALONZO EN LA FASE PREVIA A LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE SISIDENT.

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

ENCUESTA (FASE POST)

1. ¿Cómo realiza las reservas de citas en la Clínica Dental?
 - a. Por llamadas telefónicas
 - b. Con acceso a sistema informático en Internet
 - c. Con apoyo de un sistema informático en la empresa
 - d. Mediante el uso de la red social del WhatsApp
 - e. En forma presencial en la misma Clínica

2. ¿Ha mejorado el servicio de las reservas de citas mediante el uso de un sistema informático en la Clínica Dental?
 - a. Sí, notablemente
 - b. Sí, regularmente
 - c. Sí, poco
 - d. No, ninguno
 - e. No opina

3. ¿Actualmente, cómo se realizan las atenciones médicas en la Clínica Dental?
 - a. Mediante el orden de llegada
 - b. Mediante las citas registradas en un cuaderno con anticipación
 - c. Mediante el control con un sistema informático
 - d. No opina

4. ¿Ha mejorado el servicio de las atenciones médicas mediante el uso de un sistema informático en la Clínica Dental?
 - a. Sí, notablemente
 - b. Sí, regularmente
 - c. Sí, poco
 - d. No, ninguno
 - e. No opina

5. ¿Cómo se realiza el registro de las atenciones a los usuarios de Clínica Dental?
 - a. Mediante una tarjeta de control
 - b. Mediante un cuaderno de control
 - c. Mediante un sistema informático
 - d. Mediante un formato en Excel

- e. No opina
6. ¿Cómo se realiza el control de pagos de clientes en la Clínica Dental por el servicio realizado?
- a. Mediante una tarjeta de control
 - b. Mediante un cuaderno de control
 - c. Mediante un sistema informático
 - d. No lleva el control
 - e. No opina
7. ¿Ha mejorado el sistema de control de pagos de clientes, mediante el uso de un sistema informático?
- a. Sí, notablemente
 - b. Sí, regularmente
 - c. Sí, poco
 - d. No, ninguno
 - e. No opina
8. ¿Recibe notificaciones para su atención médica, después de haber reservado su cita?
- a. Sí, mediante llamadas telefónica
 - b. Sí, mediante mensaje en la red social del WhatsApp
 - c. Sí, mediante mensajes en el correo electrónico
 - d. No recibe
 - e. No opina
9. ¿La Clínica Dental, mantiene un registro adecuado de los datos necesarios de los clientes?
- a. Sí
 - b. No
 - c. Desconoce
 - d. No opina
10. ¿La Clínica Dental le facilita un historial de sus atenciones médicas cuando lo solicita?
- a. Sí, siempre
 - b. Sí, a veces
 - c. No, nunca
 - d. No opina
11. ¿La Clínica Dental le facilita el estado de cuenta de pagos cuando lo solicita?
- a. Sí, siempre
 - b. Sí, a veces
 - c. No, nunca

d. No opina

12. ¿La Clínica Dental, le otorga descuentos por tratarse de un cliente asiduo?

- a. Sí, frecuentemente
- b. Sí, a veces
- c. No, nunca
- d. No opina



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veinticuatro días del mes de Mayo del año 2019, siendo a horas 11:00 a.m. en mérito a la Resolución de Decano N° 268-2019-UNHEVAL/FCAT-D., de fecha 15.MAY.2019, con el cual se fija hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis Individual, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Individual Titulado, "IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO GESDENT EN LA GESTIÓN DE CLIENTES DE LA CLÍNICA DENTAL D'ALONZO, HUÁNUCO, 2018", presentado por la tesista de pregrado, **María del Pilar ZEVALLOS PARDAVÉ** de la carrera Profesional de Ciencias Administrativas, siendo Asesor de Tesis el profesor, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, designado con Resolución N° 0687-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 24.SET.2018. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 246-2019-UNHEVAL/FCAT., de 06.MAY.2019:

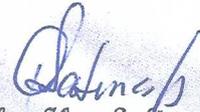
Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO	Presidente
Mg. Jorge Luis JESÚS AQUINO	Secretario
Mg. Juan Carlos ROJAS MATOS	Vocal
Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA	Accesitario

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTAS	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
María del Pilar ZEVALLOS PARDAVÉ	17	17	17	17	Diecisiete

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 1:00 p.m., en fe de lo cual firmamos.


Dr. Niker Jhon Salinas Alejandro
PRESIDENTE


Mg. Jorge Luis Jesús Aquino
SECRETARIO


Mg. Juan Carlos Rojas Matos
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	1 de 2

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Zevallos Pardawe María del Pilar

DNI: 72450601 Correo electrónico: Manazevallos92@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 921135139 Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO.</u>
E. P. :	<u>DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.</u>

Título Profesional obtenido:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION.

Título de la tesis:

IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	2 de 2

INFORMATICO GEDNET EN LA GESTIÓN DE CLIENTES DE LA
CLINICA DENTAL D'ALONZO, HUÁNCICO- 2018.

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

09. DE ABRIL 2019

Firma del autor y/o autores:

