



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,  
Volumen 8, Número 6.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6)

**EL IMPACTO DE LA AUTOMATIZACIÓN  
EN LA GESTIÓN DE CITAS EN EL ENTORNO  
UNIVERSITARIO: UN ENFOQUE PROYECTIVO  
HACIA LA SOSTENIBILIDAD Y EXPANSIÓN  
DE SERVICIOS**

**THE IMPACT OF AUTOMATION ON APPOINTMENT  
MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY ENVIRONMENT:  
A PROJECTIVE APPROACH TOWARDS SUSTAINABILITY  
AND EXPANSION OF SERVICES**

**Valeria Estefanía Buñay Paguay**  
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

**Alejandra Lissette Quezada Iñiguez**  
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

**Enrique David Chang Castro**  
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6.15243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15243)

## **El impacto de la Automatización en la Gestión de citas en el Entorno Universitario: Un Enfoque Proyectivo hacia la Sostenibilidad y Expansión de Servicios**

**Valeria Estefanía Buñay Paguay<sup>1</sup>**[vbunayp@unemi.edu.ec](mailto:vbunayp@unemi.edu.ec)<https://orcid.org/0009-0008-1332-5652>Universidad Estatal de Milagro  
Ecuador**Alejandra Lissette Quezada Iñiguez**[aquezadai@unemi.edu.ec](mailto:aquezadai@unemi.edu.ec)<https://orcid.org/0009-0007-8456-5525>Universidad Estatal de Milagro  
Ecuador**Enrique David Chang Castro**[echangc@unemi.edu.ec](mailto:echangc@unemi.edu.ec)<https://orcid.org/0009-0001-9582-6045>Universidad Estatal de Milagro  
Ecuador

### **RESUMEN**

Este artículo describe el proceso de investigación de tipo proyectiva con el diseño y desarrollo de una plataforma de micro sitios orientada a optimar la gestión de citas y contactos en los consultorios del Vicerrectorado de Vinculación de la Universidad Estatal de Milagro Su desarrollo fue producto de la creciente demanda de usuarios, para lo cual se propuso implementar módulos con el fin de gestionar y agendar citas al personal interno de la Universidad objeto de estudio. Sin embargo, este enfoque fue más allá de poder dar servicios a la comunidad universitaria residentes del Cantón Milagro. El fundamento teórico utilizado fue de (Kevin Carvajal & Christian Solano, 2020), (Jacqueline Hurtado De Barrera, 2024), entre otros investigadores. La metodología fue de tipo proyectiva, se desarrolló una plataforma que mejoró significativamente la experiencia del usuario, la eficiencia operativa y la accesibilidad. Como hallazgos se evidenció la necesidad de una solución eficiente del uso de un agendamiento manual. Los resultados de la fase piloto fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario mediante la herramienta de Google Forms. Como producto del análisis de los datos, generó sugerencias para futuras expansiones del sitio. Este estudio destacó la importancia de integrar tecnologías innovadoras en la gestión universitaria para atender las necesidades de una población diversa y en constante crecimiento.

**Palabras clave:** agendamiento en línea, gestión de citas, micrositos, vinculación universitaria

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [vbunayp@unemi.edu.ec](mailto:vbunayp@unemi.edu.ec)

# The Impact of Automation on Appointment Management in the University Environment: A Projective Approach towards Sustainability and Expansion of Services

## ABSTRACT

This article describes the research process of a projective nature with the design and development of a micro-site platform aimed at optimizing the management of appointments and contacts in the offices of the Vice-Rectorate for Outreach at the State University of Milagro. Its creation was the result of the growing demand from users, for which it was proposed to create modules to manage and schedule appointments for the internal staff of the University under study. However, this approach went beyond being able to provide services to the university community residing in the Milagro Canton. The theoretical foundation used was from (Kevin Carvajal & Christian Solano, 2020), (Jacqueline Hurtado De Barrera, 2024), among other researchers. The methodology was projective, and a platform was developed that significantly improved user experience, operational efficiency, and accessibility. As findings, the need for an efficient solution to the use of manual scheduling was evident. The results of the pilot phase were evaluated using the survey technique and a questionnaire instrument through the Google Forms tool. As a result of the data analysis, he generated suggestions for future site expansions. This study highlighted the importance of integrating innovative technologies in university management to meet the needs of a diverse and constantly growing population.

**Keywords:** online scheduling, appointment management, microsites, university linkage

*Artículo recibido 10 octubre 2024*

*Aceptado para publicación: 15 noviembre 2024*



## INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de los recursos en el ámbito académico y de investigación es fundamental para mantener un entorno de trabajo organizado, productivo y alineado con los estándares de calidad de la institución. La Universidad Estatal de Milagro, comprometida con la excelencia académica e intelectual, enfrenta importantes desafíos en la coordinación y gestión de citas en el Vicerrectorado de Vinculación en este contexto por no poder brindar el servicio a usuarios externos. El agendamiento manual tradicional requiere mucho tiempo y es propenso a errores, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario y la eficiencia operativa de los administradores. (Jorge Pincay et al., 2020)

Aunque los consultorios ofrecen módulos para la gestión de citas, agendamiento de citas y configuración de servicios, estos no permiten ampliar los servicios a clientes externos, lo que limita el alcance y la visibilidad de los recursos de la institución. En este contexto, se requiere una solución más completa. Se ha creado una solución inventiva para abordar este problema: una plataforma para microsítios desarrollada. Esta plataforma no solo busca mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la programación del agendamiento de citas, sino también proporcionar una experiencia de usuario más fluida y personalizada para docentes, estudiantes, administradores y potenciales usuarios externos. (George Ramirez, 2021)

El presente artículo describe el diseño, desarrollo e implementación de esta plataforma de microsítios en los consultorios del Vicerrectorado de Vinculación de la Universidad Estatal de Milagro. Se analizaron los fundamentos teóricos que respaldan la adopción de microsítios como una solución eficaz para la gestión de citas, así como los aspectos técnicos y metodológicos implicados en su implementación. Adicionalmente, se realizó una evaluación crítica de los resultados obtenidos durante la fase piloto de implementación, proporcionando recomendaciones claves para la mejora continua y la posible expansión futura de la plataforma.

De esta forma los objetivos de esta investigación se centraron en explicar y mejorar el funcionamiento de la plataforma de microsítios del Vicerrectorado de Vinculación y explicar el funcionamiento de esta plataforma para implementar un plan de mejora en la gestión de citas para usuarios externos. En cuanto a los objetivos específicos, se buscó describir el funcionamiento del microsítio en la gestión de citas durante el primer periodo de 2024, además de caracterizar un plan de mejora que beneficie el



funcionamiento del sistema para usuarios externos, y crear una encuesta que mida la satisfacción del usuario para futuras mejoras dentro del micrositio.

### **Justificación del Problema**

En la Universidad Estatal de Milagro, existen módulos que permiten la gestión del agendamiento de citas y la configuración de servicios para los consultorios del Vicerrectorado de Vinculación, específicamente en el centro jurídico y el centro psicológico. Actualmente, estos consultorios ofrecen atención gratuita a personas internas, como estudiantes y personal de la universidad. Sin embargo, la creciente demanda de servicios por parte de personas externas al Cantón Milagro ha puesto en evidencia las limitaciones del sistema actual.(Lady Lliguicota, 2019)

El problema radicó en que la infraestructura y los recursos disponibles estaban diseñados exclusivamente para atender a la comunidad universitaria, dejando sin atender a un segmento significativo de la población externa que podría beneficiarse de estos servicios gratuitos. El sistema de agendamiento manual y la gestión de recursos no estaban preparados para manejar una demanda externa en crecimiento, lo que ha generado una serie de consecuencias negativas.

Entre estas consecuencias se destaca la falta de la atención de la comunidad externa, la sobrecarga del personal de los consultorios y el impacto negativo en la reputación de la universidad, que puede ser percibida como una institución que no extiende sus recursos y beneficios a la comunidad local. Además, por falta de una plataforma que permita obtener turnos online para manejar a los usuarios externos.

Este estudio justifica la necesidad de una intervención mediante la creación de un micrositio que permita a los usuarios internos y externos acceder de manera eficiente a los servicios de los consultorios. La implementación de esta plataforma no solo busca resolver las limitaciones actuales, sino que también tiene el potencial de ampliar el alcance de los servicios universitarios a la comunidad externa, garantizando así una atención equitativa y mejorando la relación entre la universidad y su entorno.(Kevin Carvajal & Christian Solano, 2020)

Como base teórica para sustentar la propuesta desarrollada en el estudio para este artículo se presentan las siguientes definiciones y postulados como son:



## **Micrositios y su relevancia**

Un micrositio es aquella página web o conjunto de páginas web pequeñas, diseñadas con un enfoque claro y específico, generalmente creado para cumplir un objetivo puntual. Estos micrositios se diferencian de la web principal de una organización por su independencia, pudiendo tener su propio dominio o desarrollarse dentro de un subdominio. (Arturo Arango Duran & Juan Arango Orozco, 2021)

## **Importancia de los micrositios**

Los micrositios son importantes porque permiten promocionar información de una organización de manera más efectiva, ofreciendo una experiencia web optimizada para el usuario. Gracias a su capacidad de personalizar la estructura, el diseño y el contenido según las necesidades específicas del público, facilitan el acceso a información relevante y mejoran la interacción con la marca o servicio. (Veronica Pagnoni & Sonia Mariño, 2023)

**Enfoque específico:** Los micrositios permiten concentrarse en un único tema o campaña, logrando una comunicación clara y sin distracciones para la audiencia objetivo

**Flexibilidad y creatividad:** Al no estar atados a la estructura del sitio principal, los micrositios ofrecen la oportunidad de experimentar con nuevos diseños, estructuras y contenidos, brindando una experiencia más personalizada. (Abuaddous et al., 2016)

## **Diferencias con los micrositios convencionales**

Aunque los micrositios tradicionales siguen el mismo principio básico, suelen emplear tecnologías más simples y personalizadas, como HTML, CSS y JavaScript, lo que les otorga más control sobre el diseño y funcionalidad (Mario Orrala & Steven Silva, 2022). Estos sitios tienden a alojarse en dominios o subdominios independientes y ofrecen funcionalidades más limitadas en comparación con los micrositios modernos, que integran herramientas avanzadas y plugins. (Guevara Flórez et al., 2020)

Sin embargo, la accesibilidad en micrositios es crucial para garantizar que todos los usuarios, independientemente de sus discapacidades, puedan acceder y utilizar la información. Esto requiere cumplir con los estándares de accesibilidad y crear micrositios que funcionen con diferentes dispositivos. (Mauricio Rivera, 2020)

## **La importancia de la accesibilidad en microsítios**

Garantizar la accesibilidad en los microsítios es crucial para que cualquier usuario, independientemente de sus habilidades, pueda acceder a la información. Los beneficios de la accesibilidad incluyen:

- a) **Inclusión:** Facilita el acceso a servicios e información para una audiencia más amplia.
- b) **Cumplimiento legal:** En muchos países, las leyes exigen que los sitios web sean accesibles.
- c) **Mejor experiencia de usuario:** Un sitio accesible mejora la navegación y facilidad de uso.
- d) **SEO:** La accesibilidad también puede influir positivamente en el posicionamiento en motores de búsqueda. (Luis Londoño et al., 2021)

## **Gestión de Recursos Académicos y Vinculación con la Comunidad**

La gestión eficiente de los recursos en entornos educativos es fundamental para maximizar la productividad, mejorar la experiencia del usuario y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad. En este sentido, las instituciones académicas han comenzado a adoptar soluciones tecnológicas para optimizar la administración de recursos y servicios, como la gestión de citas en consultorios universitarios. Según Miguel Saavedra, Andrés Valderrama (2021) y Julio Avendaño (2024), la automatización de procesos en instituciones de educación superior permite mejorar la eficiencia y reducir la sobrecarga administrativa, impactando positivamente tanto en los usuarios internos como externos. (Julio Avendaño et al., 2024; Miguel Saavedra & Andrés Valderrama, 2021)

## **Microsítios como Herramientas Tecnológicas en la Gestión de Citas**

Los microsítios, han emergido como una solución tecnológica eficaz para gestionar servicios específicos dentro de una institución en caso como para programar citas y otros servicios específicos, se han convertido en una solución útil. (Guevara Flórez et al., 2020). Estos microsítios permiten una mayor flexibilidad en el diseño y la personalización del contenido para audiencias específicas al estar orientados hacia un objetivo específico. Los microsítios educativos reducen los tiempos de espera y mejoran la accesibilidad, según (Kevin Carvajal & Christian Solano, 2020)

## **Accesibilidad en Microsítios: Inclusión y Experiencia de Usuario**

La accesibilidad web es un componente esencial para garantizar que todos los usuarios, independientemente de sus habilidades o discapacidades, puedan interactuar con las plataformas en línea de manera efectiva. Según Llanga y Sisa (2023), la creación de microsítios accesibles no solo es

una cuestión de inclusión, sino también de mejora en la experiencia del usuario. Cumplir con los estándares internacionales de accesibilidad, como las pautas WCAG 2.1, puede incrementar el alcance y la satisfacción de los usuarios, lo que es especialmente relevante en el contexto de servicios educativos y de vinculación comunitaria.(Adriana Llanga & Sonia Sisa, 2023)

## **METODOLOGÍA**

La investigación se enmarcó en una investigación proyectiva con la creación de soluciones concretas a problemas identificados, lo que resultó idóneo para la implementación de tecnologías como los micrositiOS en el ámbito universitario. Según Jacqueline Hurtado (2023), la metodología proyectiva no solo permite desarrollar soluciones inmediatas, sino que también facilita la proyección a futuro de dichas soluciones, garantizando su sostenibilidad y mejora continua. Este enfoque es especialmente útil en proyectos tecnológicos destinados a mejorar la gestión de servicios como la programación de citas.(Jacqueline Hurtado De Barrera, 2024)

### **Automatización en la Gestión de Citas y su Impacto en la Eficiencia Operativa**

La automatización de la gestión de citas en instituciones educativas puede mejorar significativamente la eficiencia operativa, al reducir los tiempos de procesamiento y minimizar los errores humanos. Según Campoverde y Valverde (2019), los sistemas automatizados de agendamiento no solo optimizan el flujo de trabajo del personal administrativo, sino que también mejoran la experiencia del usuario al proporcionar una interfaz intuitiva y ágil para la programación de citas.(Milton Campoverde & Lloren Valverde, 2019)

Por lo tanto, este estudio se enmarcó en la investigación proyectiva como enfoque metodológico principal, ya que se centra en el diseño y desarrollo de una solución específica para un problema identificado en la gestión de citas y contactos en la Universidad Estatal de Milagro. La investigación proyectiva es particularmente adecuada en este contexto porque no solo permite crear una plataforma de micrositiOS que aborda directamente la necesidad de mejorar la eficiencia y accesibilidad en los consultorios universitarios, sino que también facilita la proyección hacia el futuro de esta solución, contemplando su expansión y mejora continua.(Carlos Fuentes, 2024). Este enfoque asegura que el estudio no solo resuelva la problemática actual, sino que también establezca un plan de acción sólido para su evolución y sostenibilidad a largo plazo.(Judit Garcíá & Sheila Garcíá, 2021)



## **Población del estudio**

La población de este estudio se dividió en dos grupos claves para evaluar la plataforma de microsítios.

**El primer grupo** son los *usuarios internos* de la Universidad Estatal de Milagro, incluyendo estudiantes, profesores y personal administrativo, quienes ya utilizan los servicios de los consultorios jurídico y psicológico. Este grupo es crucial para medir el impacto de la plataforma en quienes ya están vinculados a la universidad.

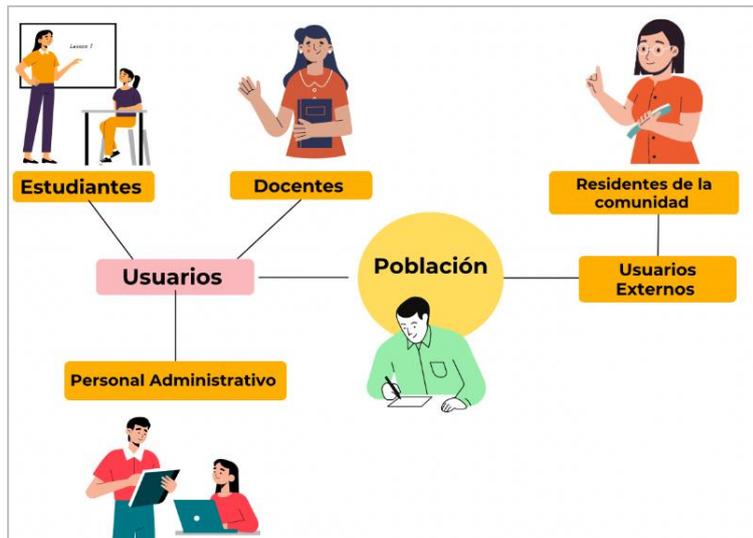
**El segundo grupo** son los usuarios externos del Cantón Milagro, residentes que podrían beneficiarse de los servicios gratuitos pero que actualmente enfrentan limitaciones de acceso. Este grupo permite evaluar la posible expansión de la plataforma y su capacidad para satisfacer las necesidades de una audiencia más amplia.

## **Enfoque General**

La creación del microsítio fue concebida como una solución estratégica para permitir que los usuarios internos accedan de manera eficiente a la información detallada de cada consultorio. Este enfoque no sólo amplía el alcance y la accesibilidad de los servicios ofrecidos, sino que también facilita la integración de la comunidad externa, permitiendo que la ciudadanía se beneficie de los servicios disponibles. (Yajaira Loor, 2020)

Este estudio no solo contribuye a resolver las limitaciones actuales en la gestión de citas y contactos en los consultorios universitarios, sino que también establece un modelo sostenible y adaptable que pueda ser replicado y mejorado en el futuro. Se abordó desde múltiples perspectivas, considerando la brecha tecnológica que aún persiste en ciertos sectores de la población. Aunque el uso de la tecnología no es universalmente comprendido, el creciente acceso a dispositivos inteligentes, como teléfonos móviles, permite que una amplia gama de usuarios interactúe con los sitios web. (Manuel Valenzuela et al., 2023). En particular, se consideró la inclusión de familiares que puedan agendar citas en nombre de personas con limitaciones, como los adultos mayores o menores de edad, garantizando así que todos los miembros de la comunidad puedan aprovechar estos servicios de manera equitativa. (Adriana Llanga & Sonia Sisa, 2023)

**Figure 1.**Esquema de estudio de la población



Fuente: Diseño propio

El micrositio mantendrá una esquematización general siguiendo lineamientos de diseño y gráficos establecidos, con secciones como inicio, acerca de nosotros, servicios, noticias, eventos y nuestro equipo. En el inicio, se ofrecerá una vista previa de todos los apartados, incluyendo un slider con las noticias más relevantes para mantener a los usuarios informados de manera inmediata.

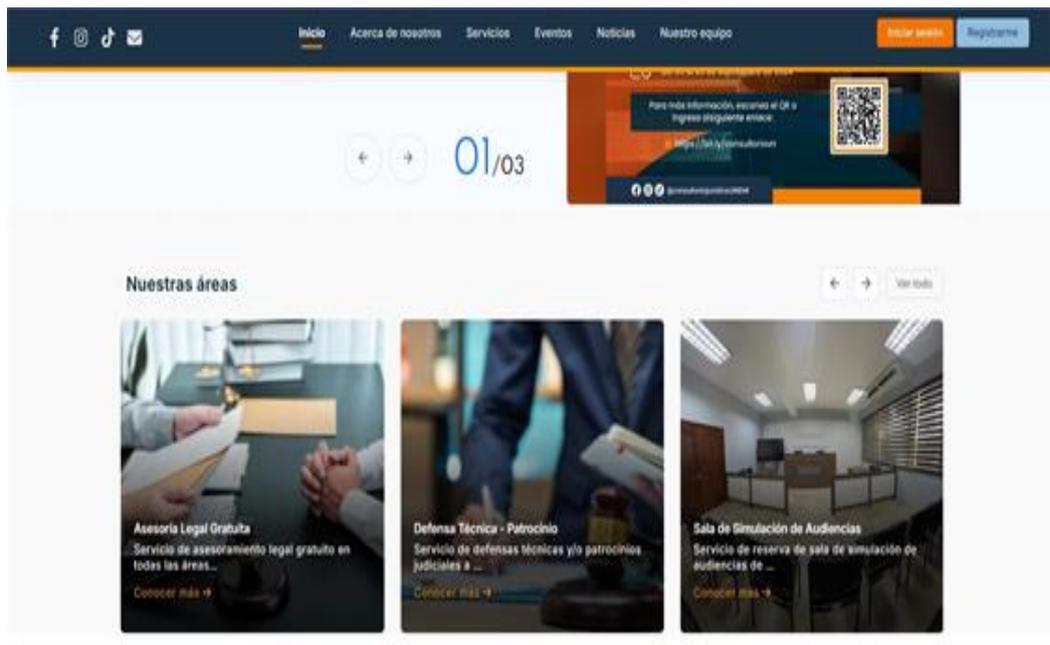
**Figure 2.** Pantalla de la slider principal de la página web



Fuente: Diseño propio

En un segundo apartado, se mostrarán tarjetas con las áreas que ofrecen los consultorios. Al hacer clic en "Conocer más", el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio. Si el usuario está interesado, tendrá la opción de agendar una cita en línea.

Figure 3. Pantalla de los card de nuestras áreas



Fuente: Diseño propio

Figure 4. Pantalla de la descripción de cada servicio



Fuente: Diseño propio

El principal valor añadido del micrositio es la funcionalidad de agendar citas en línea, una característica que facilita a los usuarios la gestión de sus consultas de manera eficiente. Para proceder con el agendamiento, es necesario que los usuarios completen un formulario de registro, asegurando que sus

datos se integren correctamente en la base de datos de la Universidad, permitiendo un seguimiento adecuado y garantizando la veracidad de la información registrada.

El formulario de registro recopiló los siguientes datos:

**Tipo de documento:** Permite seleccionar entre diversas opciones, como cédula, pasaporte, etc., para identificar al usuario de manera única.

**Número de identificación:** Es un campo obligatorio donde el usuario debe ingresar su número de documento de identificación.

**Nombres completos:** Requiere que el usuario ingrese sus nombres tal como aparecen en su documento de identificación.

**Apellidos:** Incluye campos separados para el primer y segundo apellido, lo que facilita una correcta clasificación de la información.

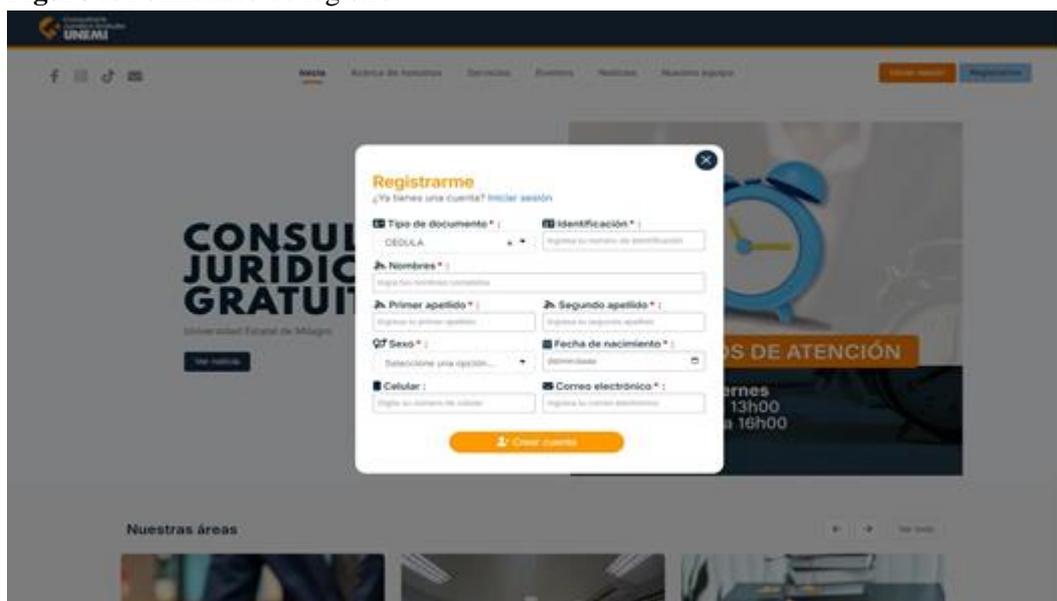
**Sexo:** Una selección de opciones que asegura que se manejen adecuadamente los datos demográficos.

**Fecha de nacimiento:** Campo esencial para determinar la mayoría de edad y otros aspectos relevantes.

**Número de celular:** Se solicita para posibles notificaciones y comunicaciones rápidas con el usuario.

**Correo electrónico:** Este dato es crucial para la creación de la cuenta y para el envío de confirmaciones o notificaciones relacionadas con la cita.

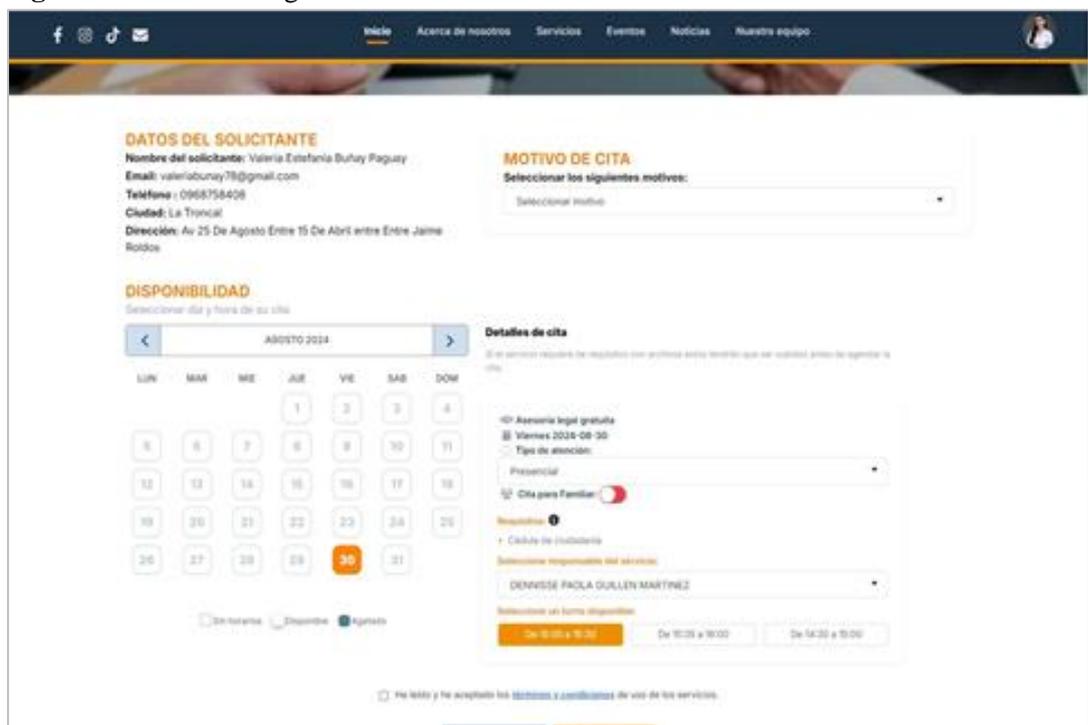
**Figure 5.** Formulario de registro

The image shows a web browser window displaying the registration form for UNEMI. The form is a white modal box with a close button in the top right corner. It has a title 'Regístrate' and a subtitle '¿Ya tienes una cuenta? Iniciar sesión'. The form contains several input fields: 'Tipo de documento' (with a dropdown menu showing 'CEDULA'), 'Identificación' (with a placeholder 'Ingresa tu número de identificación'), 'Nombres' (with a placeholder 'Ingresa tus nombres completos'), 'Primer apellido' (with a placeholder 'Ingresa tu primer apellido'), 'Segundo apellido' (with a placeholder 'Ingresa tu segundo apellido'), 'Sexo' (with a dropdown menu showing 'Selecciona una opción...'), 'Fecha de nacimiento' (with a placeholder 'Ingresa tu fecha de nacimiento'), 'Celular' (with a placeholder 'Ingresa su número de celular'), and 'Correo electrónico' (with a placeholder 'Ingresa tu correo electrónico'). At the bottom of the form is an orange button labeled 'Clear fields'. The background of the browser shows the UNEMI website with a navigation menu and a banner for 'CONSULTA JURIDICA GRATUITA'.

Fuente: Diseño propio

Una vez de contar con una cuenta, el usuario tendrá la posibilidad de agendar la cita según el turno disponible configurado por los responsables de cada servicio de igual forma podrá seleccionar el responsable de su preferencia según el horario de disponibilidad y en caso de agendar una cita que no sea propia podrá el usuario generar para un familiar, colocando el motivo de cita una vez realizado, el usuario debe leer los términos y condiciones y puede mandar a agendar la cita. Una vez agendado la cita el usuario podrá observar una pantalla informativa de confirmación.

**Figure 6.** Pantalla del agendamiento de citas en línea

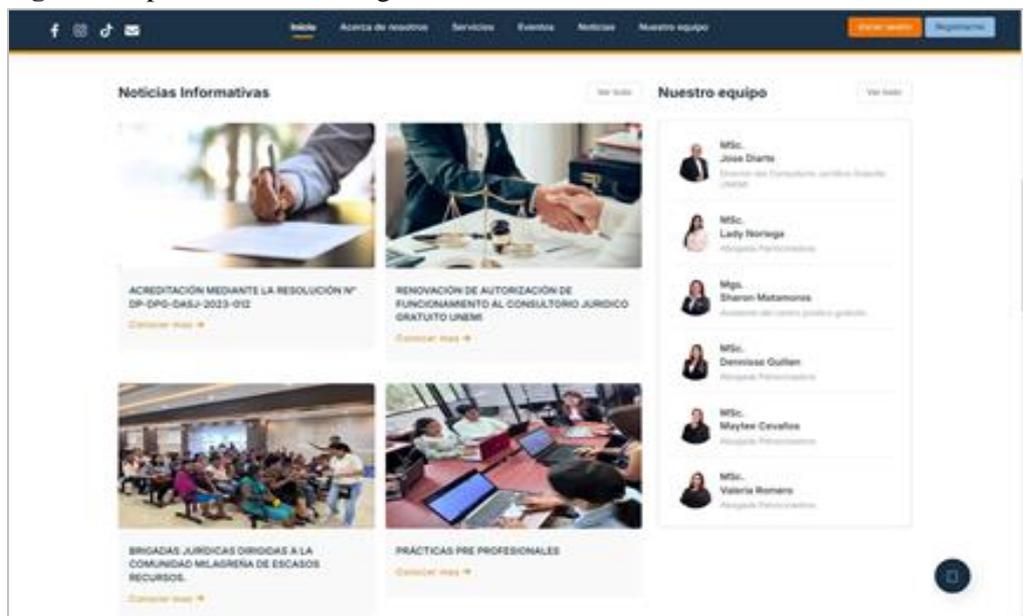


Fuente: Diseño propio

En el siguiente apartado, se presentan las noticias informativas que los consultorios publicarán para mantener a los usuarios al tanto de las últimas novedades y actividades relevantes. Estas noticias están diseñadas para proporcionar información clave sobre las iniciativas, resoluciones y eventos que impactan a la comunidad.

A la derecha de las noticias, se muestra una lista del equipo de trabajo, facilitando a los usuarios identificar a los profesionales responsables de los diferentes servicios. Esta disposición no solo organiza la información de manera visualmente atractiva, sino que también mejora la accesibilidad, permitiendo a los usuarios obtener una visión rápida tanto de las noticias como del equipo que las respalda.

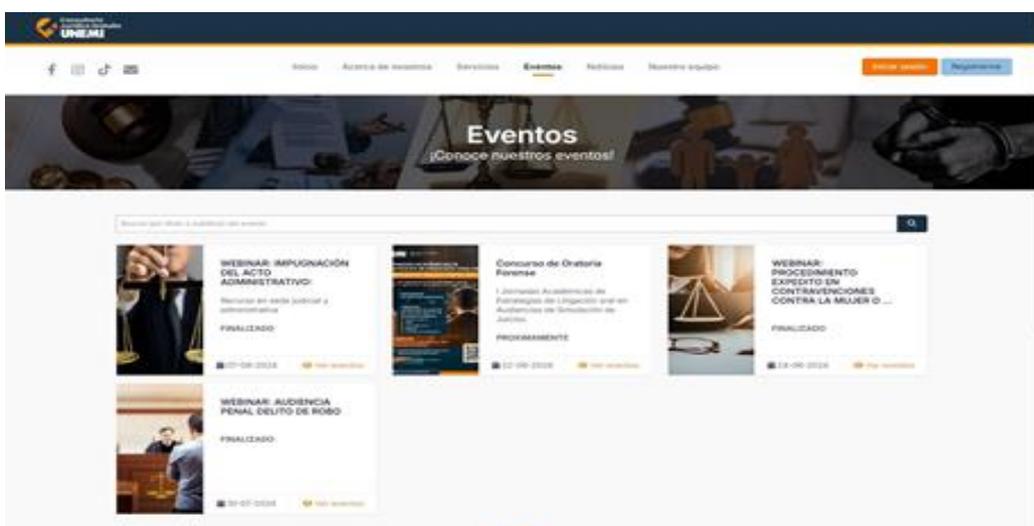
Figure 7. Apartado de noticias generales



Fuente: Diseño propio

Otra sección destacada del sitio web es la de "Eventos," donde los usuarios pueden mantenerse informados sobre los próximos eventos organizados por los consultorios, ya sea el consultorio jurídico o el consultorio de salud y desarrollo humano. Esta sección ofrece una visión completa y organizada de las actividades futuras, permitiendo a los usuarios planificar su participación con antelación. Además, los eventos están categorizados y etiquetados con su estado actual (como "Próximamente" o "Finalizado"), lo que facilita la navegación y asegura que los usuarios accedan a la información más relevante y actualizada.

Figure 8. Apartado de eventos

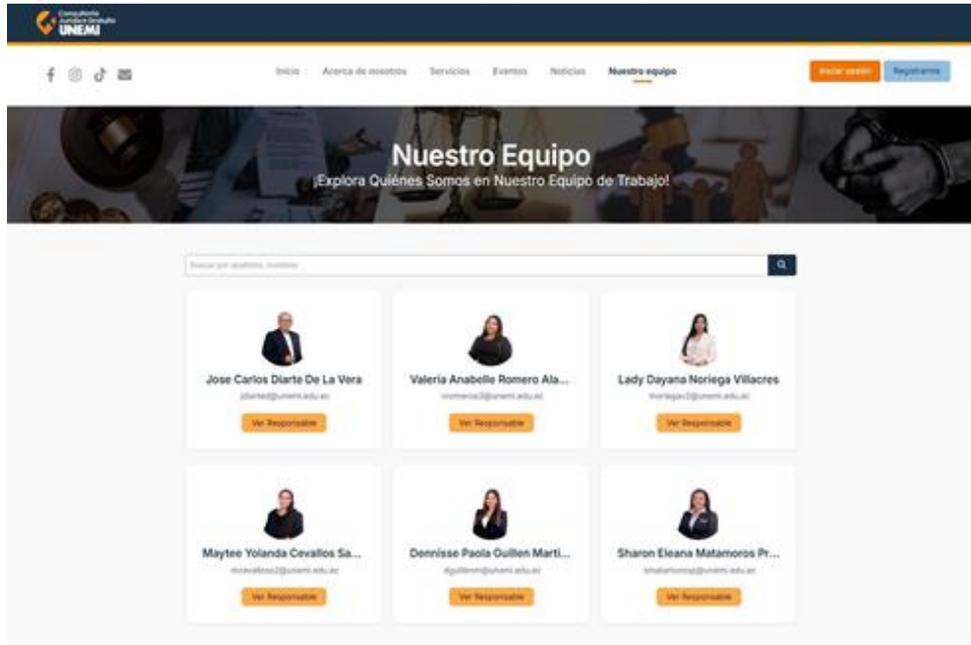


Fuente: Diseño propio

## Sección de Nuestro Equipo

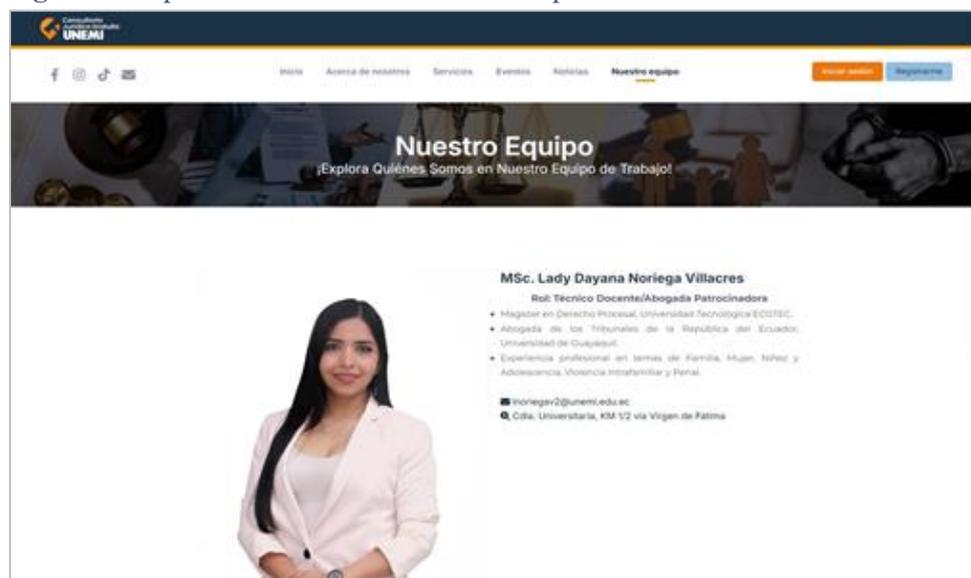
En esta sección de la página web, se presenta el equipo de trabajo completo. Al hacer clic en "Ver Responsable," se desplegará información detallada sobre las credenciales académicas y la experiencia profesional de cada miembro del equipo.

Figure 9. Visualización de la lista del equipo de trabajo



Fuente: Diseño propio

Figure 10. Apartado de la información del responsable del servicio



Fuente: Diseño propio

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para analizar los resultados de la encuesta que se implementó para conocer la satisfacción de los usuarios con el micrositio, se sigue una estructura lógica basada en la metodología planteada. A continuación, te presento un resumen de los resultados junto con un análisis de los mismos, siguiendo las normas establecidas para tablas, figuras, y ecuaciones.

### Resultados de la Encuesta

#### Satisfacción General

La encuesta mostró que el 85% de los usuarios calificaron su experiencia general con el micrositio como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”.

Este alto nivel de satisfacción refleja que la plataforma cumple con las expectativas de los usuarios en términos de funcionalidad y accesibilidad.

**Tabla 1** Porcentaje de satisfacción del uso del microservicio

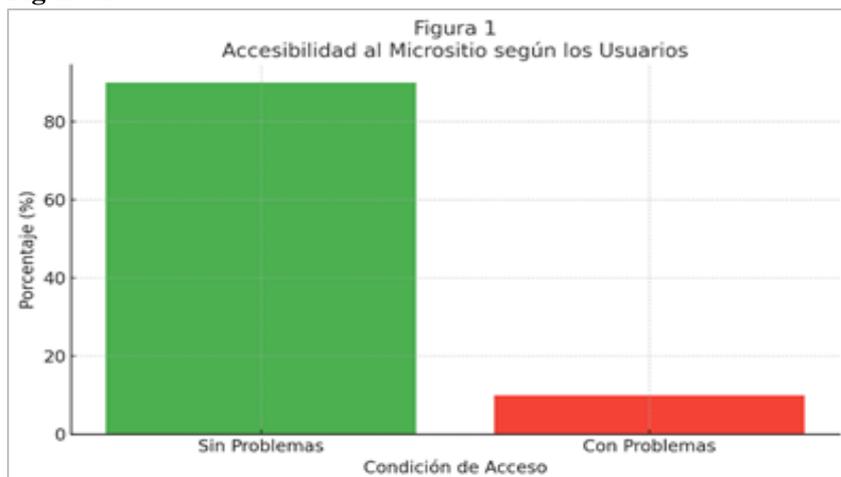
Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Muy Satisfactorio	50%
Satisfactorio	35%
Neutral	10%
Insatisfactorio	3%
Muy Insatisfactorio	2%

Table 1. Datos extraídos de cuestionario digital Google Forms

#### Accesibilidad del Micrositio

En cuanto a la accesibilidad, el 90% de los usuarios reportó que pudieron acceder al micrositio sin problemas. Sin embargo, un 10% señaló dificultades técnicas relacionadas con la compatibilidad con dispositivos móviles.

**Figura 1**



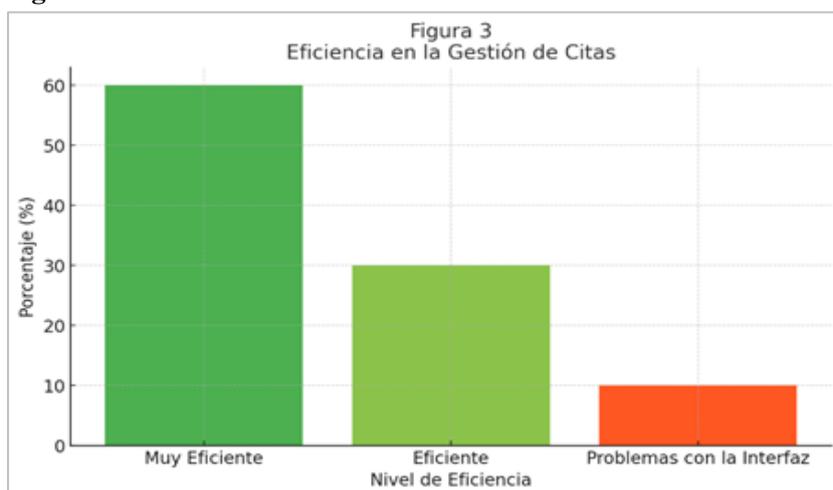
Nota 1. Datos estadísticos de la accesibilidad de micrositio

El alto porcentaje de accesibilidad indica que el diseño del micrositio cumple en gran parte con los requisitos de usabilidad.

### **Eficiencia en la Gestión de Citas**

La eficiencia del sistema de agendamiento fue calificada como "muy eficiente" por el 60% de los encuestados, mientras que un 30% lo consideró "eficiente". Un pequeño porcentaje (10%) reportó problemas con la interfaz de usuario.

**Figura 2**



Nota 2. Datos estadísticos de resultados de la eficiencia de la gestión de citas

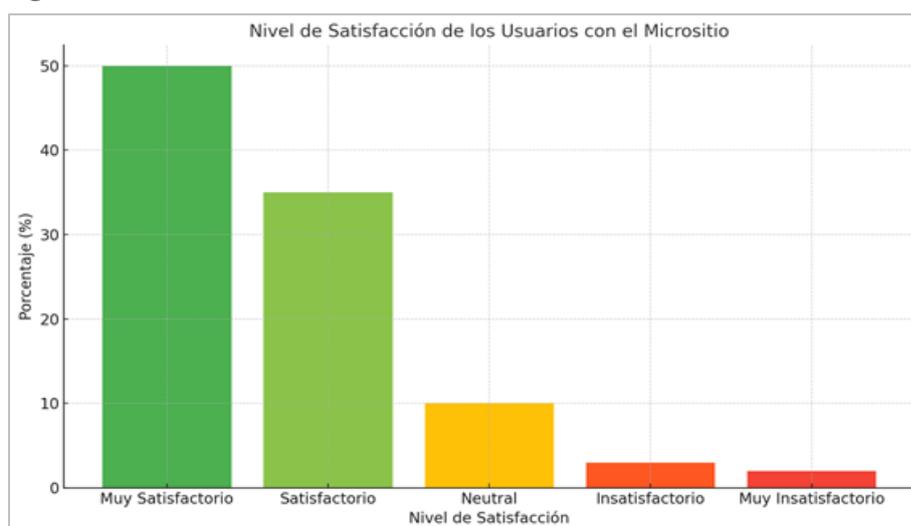
### **Comentarios Abiertos**

Los usuarios proporcionan sugerencias para mejorar la interfaz y mencionaron la necesidad de más opciones para usuarios externos, como agendar citas para familiares. Estas observaciones coinciden con las áreas de mejora previamente identificadas.

## Análisis de los Resultados

Los resultados confirman que la plataforma ha sido bien recibida, con altos niveles de satisfacción y accesibilidad. Sin embargo, las áreas de mejora incluyen optimizar la compatibilidad móvil y agregar más funciones personalizadas para usuarios externos. Estos resultados se alinean con las expectativas planteadas en la introducción, donde se anticipa una solución eficiente, pero con la necesidad de mejoras continuas.

**Figura 3**



Nota 3. Datos sobre los resultados de satisfacción de los usuarios al uso del micro sitio

## CONCLUSIONES

**Satisfacción general elevada:** El 85% de los usuarios calificaron su experiencia como satisfactoria o muy satisfactoria, lo que indica que la plataforma cumple con los estándares de usabilidad y funcionalidad esperados. Este resultado está alineado con el objetivo de explicar y mejorar el funcionamiento del micrositio.

**Accesibilidad sólida, pero con margen de mejora:** El 90% de los usuarios accedieron al micrositio sin inconvenientes, lo que demuestra que el diseño es mayormente accesible. Sin embargo, el 10% que reportó dificultades con la compatibilidad móvil resalta un área de mejora importante. Este aspecto será clave para el plan de mejora en la gestión de citas, como se planteó en los objetivos específicos.

**Eficiencia en la gestión de citas:** La mayoría de los usuarios (90%) perciben el sistema de agendamiento de citas como eficiente o muy eficiente. Esto valida que el micrositio gestiona

adecuadamente las citas durante el primer periodo de 2024, cumpliendo con el objetivo específico de describir su funcionamiento en este aspecto.

**Sugerencias de los usuarios:** Los comentarios abiertos revelan áreas específicas que requieren atención, como la inclusión de más opciones para usuarios externos (ej. agendar citas para familiares). Esto coincide con la necesidad de personalizar y mejorar la experiencia del usuario, tal como lo indica el plan de mejora descrito en los objetivos.

**Plan de mejora:** A partir de los resultados, se concluye que el micrositio puede beneficiarse de optimizaciones en la compatibilidad móvil y la inclusión de nuevas funcionalidades. El plan de mejora deberá enfocarse en estos puntos, priorizando la experiencia de usuarios externos para alcanzar un nivel óptimo de satisfacción.

La plataforma ha sido bien recibida, pero es necesario implementar ajustes continuos para mantener su eficacia y adaptarse a las necesidades emergentes de los usuarios. Estos hallazgos permitirán guiar futuras mejoras en la gestión de citas y la usabilidad del micrositio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abuaddous, Hayfa. Y., Zalisham, M., & Basir, N. (2016). Web Accessibility Challenges. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 7(10).

<https://doi.org/10.14569/IJACSA.2016.071023>

Adriana Llanga, & Sonia Sisa. (2023). *Análisis de la Accesibilidad de los Sitios Web de Escuelas Politécnicas y Universidades Públicas de la Zona 3 del Ecuador* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS].

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12342/1/UNACH-EC-FCEHT-PCEINF-0001-2024.pdf>

Arturo Arango Duran, & Juan Arango Orozco. (2021). *Realización de micro sitios a través de la racionalidad de la ciudad y su aplicación en la policía de proximidad.*

[www.seguridadpublicaenmexico.org.mx](http://www.seguridadpublicaenmexico.org.mx)

Carlos Fuentes. (2024). *Evaluacion de la eficiencia operativa de un software de gestión medica en un consultorio privado de medicina en Quito.* 10–20.



- George Ramirez. (2021). *Sistema web para agendamiento de citas de atención al usuario en el área administrativa de la Gobernación de Santa Elena* [Universidad Estatal península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5756/1/UPSE-TTI-2021-0009.pdf>
- Guevara Flórez, J. J., Uc Ríos, C. E., Guevara Flórez, J. J., & Uc Ríos, C. E. (2020). Implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en los consultorios jurídicos en Colombia: Una aproximación al estado de la cuestión. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(2), 73–104. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.54794>
- Jacqueline Hurtado De Barrera. (2024, June). Investigación proyectiva: más allá de la investigación tecnológica. *Revista Arbitrada Venezolana Del Núcleo Luz - Costa Oriental Del Lago*, 19, 13–26. <https://orcid.org/0000-0002-6288-2518>
- Jorge Pincay, Vanessa Caicedo, Jorge Herrera, Wilian Delgado, & Pedro Delgado. (2020). Usabilidad en sitios web oficiales de las universidades del Ecuador. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 106–119. [https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Pincay-Ponce-2/publication/367326188\\_Usabilidad\\_en\\_sitios\\_web\\_oficiales\\_de\\_las\\_universidades\\_del\\_Ecuador/links/63cbeebd6fe15d6a5739472d/Usabilidad-en-sitios-web-oficiales-de-las-universidades-del-Ecuador.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Pincay-Ponce-2/publication/367326188_Usabilidad_en_sitios_web_oficiales_de_las_universidades_del_Ecuador/links/63cbeebd6fe15d6a5739472d/Usabilidad-en-sitios-web-oficiales-de-las-universidades-del-Ecuador.pdf)
- Judit Garcíá, & Sheila Garcíá. (2021). Use of digital tools for teaching in Spain during the COVID-19 pandemic. *Revista Espanola de Educacion Comparada*, 38, 151–173. <https://doi.org/10.5944/REEC.38.2021.27816>
- Julio Avendaño, Yesenia Sánchez, & Leonardo Velasco. (2024). La Tecnología y su Impacto en la Gestión de Procesos y Estrategias de Automatización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6198–6221. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12822](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12822)
- Kevin Carvajal, & Christian Solano. (2020). *Desarrollo de una aplicación para el control de citas y manejo de historial medica Family Care* [UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20905/1/UPS-GT003362.pdf>
- Lady Lliguicota. (2019). *DISEÑO DE UN SOFTWARE PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ONLINE EN CONSULTA EXTERNA EN LA CLÍNICA “VIDA SALUDABLE” DE LA CIUDAD DE LA TRONCAL* [INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE

TECNOLOGÍA].

[https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2514/3/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20LLIGUICOTA%20ARMIJOS\\_removed.pdf](https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2514/3/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20LLIGUICOTA%20ARMIJOS_removed.pdf)

Luis Londoño, Valentina Tabares, Marta Rosecler-Bez, & Néstor-Darío Duque. (2021). Guías prácticas y herramienta para apoyar el desarrollo de sitios web accesibles. *Revista Científica*, 41(41), 225–241. <https://doi.org/10.14483/23448350.16633>

Manuel Valenzuela, Aida García, & Domingo Guillén. (2023). OPTIMIZATION OF ADMINISTRATIVE PROCESSES: STRATEGIES TO INCREASE ORGANIZATIONAL EFFICIENCY. *Medio de Difusión y Divulgación de Investigación de La Fundación Tecnológica Autónoma Del Pacífico*, 121–124.

<https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/Gestion/article/view/97/96>

Mario Orrala, & Steven Silva. (2022). *Diseño y desarrollo del modulo de agendamiento de citas reporteria e integración de un sistema de facturación de un centro médico* [Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22840/1/UPS-GT003853.pdf>

Mauricio Rivera. (2020). *EVALUACIÓN DE LA FIABILIDAD EN EL SISTEMA WEB DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO ANDINO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO].

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7551/3/8.%20Proyecto%20de%20Investigaci%c3%b3n%20%281%29.pdf>

Miguel Saavedra, & Andrés Valderrama. (2021). *Diseño y desarrollo de aplicativo web para manejo y control de información en bases de datos*. [UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA].

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/c4769c1b-3cfa-409d-939e-ccd8e3b909ec/content>

Milton Campoverde, & Lloren Valverde. (2019). Análisis de la accesibilidad de los portales web de las instituciones educativas en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Cátedra*, 2(2), 55–75. <https://doi.org/10.29166/catedra.v2i2.1646>



Veronica Pagnoni, & Sonia Mariño. (2023). Accesibilidad Web centrada en revisiones manuales.

Estudio de un EVA de formación docente continua. *Revista Iberoamericana de Tecnología En Educación y Educación En Tecnología*, 36, e5. <https://doi.org/10.24215/18509959.36.e5>

Yajaira Loor. (2020). *DESARROLLO DE APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y*

*AGENDAMIENTO DE CITAS DE MASCOTA DE LA CLÍNICA VETERINARIA BURGOS*

[UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL].

[https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/b12526c5-4a55-363c-9195-](https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/b12526c5-4a55-363c-9195-15083aec4ee6/4101404f-b882-430d-3fd1-ec4235df0f1f)

[15083aec4ee6/4101404f-b882-430d-3fd1-ec4235df0f1f](https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/b12526c5-4a55-363c-9195-15083aec4ee6/4101404f-b882-430d-3fd1-ec4235df0f1f)

