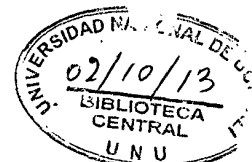


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y DE INGENIERÍA CIVIL

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



828T

**“MODELO DINÁMICO Y MEJORA DE LOS PROCESOS
EN EL SIS DE LOS CENTROS DE SALUD Y
DIGITACIÓN DE LA REGIÓN DE UCAYALI”**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTAS:

- AMORÍN COLOMA MARIO ENRIQUE
- BARDALES LINARES RICHARD PIERO

ASESOR:

ING. C.I.P. JORGE LUÍS HILARIO RIVAS Mg.

PUCALLPA - PERÚ

2012

RESUMEN

La Presente Investigación tiene como objetivo conocer como el modelo dinámico mejora los procesos en el SIS de los centros de atención y digitación de la región Ucayali. La Unidad de Estudio que se ha seleccionado es el Comité Local de Atención en Salud de Shirambari. La Investigación se apoya en la Dinámica de Sistemas para crear el Modelo Dinámico y Validarlo, además se hace uso del Six Sigma para plantear la Mejora Continua del proceso crítico identificado. En la Primera etapa se hace uso de una Guía de Entrevista para conocer los principales síntomas, causas y efectos de la problemática con la finalidad de encontrar las variables para crear un Modelo Dinámico consistente, y además se toman los datos de fuentes estadísticas elaboradas por los Administrativos de la Unidad de Estudio. En la Segunda Etapa se hace uso de una Pequeña Guía de Entrevista para conocer la Voz del Cliente y un Cuestionario de Encuesta para medir los Indicadores Clave de Desempeño. Por último con la Finalidad de Validar la Hipótesis planteada se hace uso de un cuestionario de encuesta, concluyendo que al Contar con la Ayuda de un Modelo Dinámico podemos identificar mejor los procesos críticos y buscar su mejora continua.

Palabras claves: modelo dinámico, mejora continua, six sigma.

ABSTRACT

This research aims to determine and improve the dynamic model in the SIS processes of care centers in the region and finging Ucayali. The Study Unit that is selected is the Local Committee on Health Care Shirambari. There search is based on system dynamics to create and validate the dynamic model also makes use of Six Sigma to raise the critical continuous process improvement identified. In the first stage uses an interview guide to know the main symptoms, causes and effects of the problem in order to find the variables to create a dynamic model consistently, and also take data from data sources compiled by the administrative Unit study. In the second stage uses a Small Interview Guide to find the Voice of the Customer and a survey questionnaire to measure Key Performance Indicators. Finally in order to validate the hypothesis makes use of a survey questionnaire, concluding that enlist the help of a dynamic model can better identify critical processes and seek continuous improvement.

Key Words: dynamic model, continuous improvement, six sigma.