



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

TESIS

*“Aplicación de un Modelo de Colas para la
Función de Emisión de Ticket en la Atención
de Asegurados en el Hospital Nacional
“Almanzor Aguinaga Asenjo”- EsSALUD -
Chiclayo.”*

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

PRESENTADO POR :

GONZÁLES VERA JORGE ENRIQUE.

QUESQUÉN ZEGARRA ÁNGEL MICHEL.

ASESOR :

Ing. SANDOVAL LARRAIN ANTONIO.

**PIMENTEL - PERÚ
2007**

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación, consiste en mejorar el sistema de atención y entrega de ticket a los asegurados en las ventanillas de la oficina de Admisión y Registros médicos del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" de la ciudad de Chiclayo, aplicando un modelo de colas, para dicho propósito se adoptaran las perspectivas que comprende el análisis respectivo.

Capítulo I.- Se hizo la descripción del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo", mencionando su reseña histórica, visión, misión, análisis valorativo, objetivos, funciones generales, análisis y estructura orgánica, servicios que brinda; así mismo lo referente a la oficina de Admisión y Registros médicos.

Capítulo II.- Se describió la realidad problemática que existe en las ventanillas de la *Oficina de Admisión*, donde se entregan los ticket a los asegurados, también se detalla el plan de investigación donde se ven antecedentes, justificación, hipótesis, limitaciones, y objetivos del proyecto y sus variables.

Capítulo III.- En el presente capítulo enmarca todo lo referente a los conceptos, definiciones que se usaron en la aplicación de un modelo de colas.

Capítulo IV.- En el presente capítulo se detalló las metodologías de desarrollo a utilizar en el informe de tesis, además se hizo un cuadro comparativo para la elección de la metodología.

Capítulo V.- Se aplico la metodología elegida en el capítulo IV, siendo esta la metodología RUP (Proceso Unificado de Racional), los capítulos desarrollados de la metodología son: la fase de análisis, diseño y desarrollo.

Capítulo VI.- En el presente capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones del presente informe de investigación

ABSTRACT

The objective of the present investigation, consists of improving the attention system and gives of ticket to the insured in the windows of the office of Admission and medical Registries of the National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo" of the city of Chiclayo, applying a model of tails, for this intention were adopted the perspective that the respective analysis includes/understands.

Chapter I.- the description became of the National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo", mentioning its historical review, vision, mission, valorativo analysis, general objectives, functions, analysis and organic structure, services that offer; also referring to the office of Admission and the medical Registries.

Chapter II. - The problematic reality was described that exists in the windows of the office of Admission, where they give ticket to the insured, also details the investigation plan where antecedents, justification, hypotheses, limitations, and objectives of the project and their variables are seen

Chapter III.- In the present chapter it frames all the referring one to the concepts, definitions that were used in the application of a model of tails.

Chapter IV.- In the present chapter one detailed the development methodologies to use in the thesis report, in addition a comparative picture for the election of the methodology became.

Chapter V. - I am applied the methodology chosen in I capitulate IV, being this methodology RUP (Unified Process of Rational), the developed chapters of the methodology are: the phase of analysis, design and development.

Chapter VI. - In the present chapter detail to the conclusions and recommendations of the present report of investigation.