

## **DESCUBRIMIENTO DE CAUSAS QUE GENERAN LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS PROGRAMAS MEDICOS DE LA CLINICA DEL MAULE, A TRAVES DE LA DINAMICA DE SISTEMAS**

**DANIELA MUÑOZ TOLEDO  
NIDIA RAMOS RAMÍREZ  
INGENIERO COMERCIAL**

### **RESUMEN**

El problema que se abordó fue el descubrimiento de causas que generan demoras en la entrega de los programas médicos a los pacientes de la Clínica del Maule S.A. Para el desarrollo de la problemática se basó en la utilización de la metodología de Dinámica de Sistemas, por medio del diseño de modelos y simulaciones con ayuda de la herramienta informática VenSim PLE. De acuerdo a la información obtenida en la clínica se modelaron los procesos y luego se realizaron simulaciones que arrojaron una serie de datos, los que posteriormente fueron estudiados mediante un análisis gráfico, con el apoyo de sus respectivas tablas.

La política de priorización en la asignación de tiempo de trabajo, cuando no hay tiempo para hacer las actividades, genera desconexión entre trabajo clínico (que consume valor) y de documentación (que precede la recuperación del valor consumido).

Se concluye, que dada la política que rige a la clínica en la priorización de los procesos clínicos a los procesos de documentación, que estos últimos gran parte del tiempo son retrasados, existiendo un aumento en la demora (crecen los retrasos), entre que los pacientes dejan el proceso clínico hasta que finalmente se realizan sus respectivos documentos, llevando consigo un retraso en la elaboración y entrega de los programas médicos a los pacientes, como lo demostraron las simulaciones llevadas a cabo. Por último se proponen algunas alternativas las que se pueden convertir en acción.