

## **RESUMEN**

La presente investigación aplica la metodología de enfoque mixto, el cual vincula datos cuantitativos y cualitativos, y se basa en la investigación de acción participativa. El Hospital Veterinario USFQ cuenta con personal médico y administrativo que cubren en turnos rotativos la atención médica continúa; diariamente, se atiende 13 pacientes en la consulta externa, 10 pacientes en hospitalización, se interviene un paciente quirúrgico en promedio al día y los servicios de diagnóstico clínico como laboratorio e Imagenología interactúan con cada uno de los servicios. La administración económica y de recursos humanos de la Institución es deficiente lo cual se refleja en los altos costos de producción de los servicios prestados, por esta razón se realiza el siguiente trabajo , el mismo que plantea un Manual de Procesos enfocado en la reorganización por áreas de servicios : consulta externa, quirófano, hospitalización y emergencia, diagnóstico clínico, laboratorio e Imagenología y servicios administrativos .Se formulan indicadores de gestión que reflejan la realidad del servicio prestado y servirán para tomar decisiones radicales, en función de garantizar la atención a pacientes que lo requieran. Se efectúa la definición de perfiles de cargos de acuerdo a las funciones y actividades de cada servicio, los mismos que detallan competencias técnicas y de gestión. Se realizó un análisis de costos aplicando el sistema de costeo ABC el mismo que determina el costo unitario por actividad y precio base, a partir del cual se establece un tarifario el mismo que servirá como referencia para otros establecimientos del país.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **SERVICIOS MÉDICO**
- **PROCESOS**
- **COSTOS HOSPITALARIOS**
- **HOSPITAL VETERINARIO**