



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADOS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN GERENCIAL HOSPITALARIA**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**TEMA: “EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD, DISEÑO,  
DOCUMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE PROCESOS EN  
HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA INTERNA Y CLÍNICA  
PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS”**

**ELABORAN: Dr. Danilo Yovani Martínez Jimbo**

**Dr. Paúl Enrique Moscoso Mesías**

**Agosto 2012**

## RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se expone la situación actual del Hospital General “Enrique Garcés” de la ciudad de Quito. Inicialmente se expone una reseña histórica, desde el inicio de su construcción en 1972 hasta la fecha.

Se describe la misión y la visión del Hospital y se detallan los múltiples servicios que brinda a la comunidad. Posteriormente se establece el problema a estudiar, se precisan objetivos generales y específicos de la tesis, justificando el tema de investigación.

Una vez que se describe el Hospital, se realiza un estudio más detallado de las áreas específicas a evaluar, los Servicios de hospitalización de Medicina Interna y Pediatría. Se realiza el levantamiento de la información de procesos, mediante entrevistas y observación directa de las actividades realizadas, con los que se desarrolla un inventario de procesos, se plantea un mapa estratégico y una cadena de valor.

Se analizan los procesos existentes y con esta información se diseñan diagramas de flujo de cada uno de ellos, donde de forma rápida se puede visualizar como operan dichos procesos. Se realiza posteriormente un análisis del valor agregado que ayuda a detectar problemas en los procesos existentes.

Se elabora una propuesta de mejoramiento de los procesos, creando un manual de procesos donde se incluyen nuevos diagramas de flujo, caracterización

de procesos, descripción del proceso, descripción de sus actividades y formulación de indicadores.

Por último se incluyen conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de los Servicios de Medicina Interna y Clínica Pediátrica del Hospital General Enrique Garcés, lo que contribuye a que sus actividades se desarrollen con eficiencia y eficacia y puedan brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

## **SUMMARY**

This degree thesis illustrates the current situation of the Enrique Garcés General Hospital of the city of Quito. This initially details a historical summary from the start of its construction in 1972 to date.

The Hospital's mission and vision are described and multiple services provided to the community are detailed. Subsequently, the problem to be studied is established and general and specific objectives of the thesis are set out, thereby justifying the subject of investigation.

After relaying a description of the Hospital, a more detailed study is undertaken of the specific areas to be evaluated including the Hospitalization Services of Internal Medicine and Paediatrics. Information on processes is gathered via interviews and direct observation of activities performed, then used to develop a process inventory, propose a strategic map and a value chain.

Existing processes are analyzed and this information is then used to design flowcharts for each of these, where it can be quickly visualized how said processes operate. Subsequently, an analysis of added value is performed which helps to detect problems in existing processes.

A process improvement proposal is devised, creating a process manual which includes new flowcharts, characterization of processes, description of processes, description of activities and formulation of indicators.

Lastly, conclusions and recommendations are included to improve the management of Internal Medicine and Paediatric Clinic Services at the Enrique Garcés General Hospital, thereby contributing to developing its activities in an efficient and effective manner and being able to provide a quality service to its service users.