RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de titulación se expone la situación actual de los servicios de consulta externa y hospitalización de infectología del Hospital General "Enrique Garcés" de la ciudad de Quito. Inicialmente se hace una breve reseña histórica del hospital, misión, visión, objetivos, portafolio de servicios y estructura organizacional con los que cuenta.

Una vez realizada la reseña se establece el problema que se va a tratar, se definen el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto.

Posteriormente se realiza un estudio más detallado de la los servicios de consulta externa y hospitalización de infectología, para ello se hace el levantamiento de la información de procesos, mediante entrevista, encuestas y observación directa. Con esta información recopilada se establece el inventario de procesos y se plantea la cadena de valor y mapa de procesos.

Una vez determinados los procesos con los que cuentan los servicios se diseña los diagramas de flujo en donde podemos observar cómo operan dichos procesos y mediante el análisis del valor agregado se determina los problemas que existen y se elabora una propuesta de mejoramiento.

En base a las herramientas de mejoramiento de Harrington se sugiere la utilización de un manual de procesos que consta de la descripción de actividades, caracterización, diagramas de flujo e indicadores, de cada proceso al cual se hizo la mejora.

Una vez establecido los indicadores se realiza una descripción de cada uno de ellos y posteriormente se realiza un monitoreo y análisis de los resultados.

Finalmente se establece un plan de capacitación para el personal que trabaja en los servicios investigados y se realizan las conclusiones y recomendaciones para el servicio de consulta externa y hospitalización de infectología.