

RESUMEN

El presente trabajo se realiza en la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital General Enrique Garcés, en donde se expone la situación actual con relación a los procesos que aquí se manejan, tomando en cuenta lineamientos, normativa legal vigente, misión, visión, objetivos, reseña histórica, estructura organizacional, así como el talento humano que labora en esta unidad. Una vez adquirido el conocimiento de la parte organizacional de la unidad se procede a la aplicación de una encuesta para conocer los niveles de satisfacción del usuario externo, en donde se detectó algunos problemas existentes de la unidad, posteriormente se procedió a levantar la información de los procesos que se llevaban a cabo, con lo que se describe el inventario de procesos, se hace la descripción de actividades y de los procesos, se plantea el mapa estratégico, la cadena de valor, y el mapa de procesos. Se elaboran diagramas de flujo que nos permiten detectar los puntos críticos de la unidad y así detectar los problemas desarrollando al análisis de valor agregado de cada uno de los subprocesos encontrados.

Con toda la información recolectada, y teniendo conocimiento de la problemática existente se elabora el manual por procesos para la unidad de terapia intensiva, en donde se da sugerencias de cómo trabajar por procesos, como optimizar tiempos y sobre todo contribuir a mejorar, en lo pertinente, la calidad y calidez que esta unidad viene brindando a sus usuarios.

