

## **Resumen**

Los sistemas de prestación de servicios en el mundo moderno se centran en la dinámica del mercado, es decir, se ofrece lo que se demanda y es rentable, y el área de la salud no es a excepción. Por consiguiente, las entidades encargadas del cuidado de la salud, se encuentran en un proceso constante de transformación y rediseño en los diferentes niveles de atención de acuerdo con el entorno, los recursos disponibles, matizando la actuación, la transferencia de información de todo el equipo que participa en la atención del paciente permitiendo mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios. Hospital Quito N° 1 es un hospital de tercer nivel, que brinda cobertura a nivel Nacional cuenta con un edificio para hospitalización además de la parte administrativa y un edificio solo para lo que consulta externa, construido en el año 2015. (Aguilar, 2017) La presente tesis se sustenta en una investigación de carácter descriptivo, se utilizó técnicas de recolección de la información: primarias y secundarias. Para la recolección de los datos se utilizó la entrevista y por observación. Se realizó a profesionales que trabajan en el área de consulta externa, emergencia, incluidas las áreas de apoyo como son imagenología, laboratorio, farmacia.. Con la implementación de la gestión por procesos en el área de Consulta externa y Emergencia se espera mejorar la calidad de atención y disminuir los tiempos prolongados en la atención en Emergencias y la larga lista de esperas en agendamiento de citas por un turno para procedimiento quirúrgico y clínico.

Palabras claves:

**GESTIÓN**

**PROCESOS**

**HOSPITALES**

## Abstract:

Service delivery systems in the modern world focus on the dynamics of the market, that is, what is demanded and profitable is offered, and the health area is not an exception. Therefore, the entities responsible for health care, are in a constant process of transformation and redesign at different levels of care according to the environment, available resources, qualifying the performance, the transfer of information of the entire team that participates in the patient's care allowing to improve the efficiency, effectiveness and quality of the services. Quito Hospital No. 1 is a third level hospital, which provides coverage at the National level. It has a building for hospitalization as well as the administrative part and a building only for external consultation, built in 2015. (Aguilar, 2017) This thesis is based on a descriptive investigation, using information collection techniques: primary and secondary. For the collection of the data, the interview and observation were used. It was performed to professionals working in the area of external consultation, emergency, including support areas such as imaging, laboratory, pharmacy. With the implementation of process management in the area of External Consultation and Emergency, it is expected to improve the quality of care and reduce the long time in emergency care and the long list of waiting times for scheduling appointments for a surgical procedure and clinical.

Key words :

**ADMINISTRATION**

**PROCESS**

**HOSPITAL**