



RESUMEN

En el presente estudio de titulación consta el análisis de la situación actual de las unidades de salud de primer atención de policía nacional, el cual nos permite evidenciar los problemas existentes para así establecer una propuesta de mejora que permita fortalecer la calidad de atención brindada, toma de decisiones acertadas y optimización del trabajo a través de la identificación de los procesos técnico-administrativos que se ejecutan en las unidades de salud los cuales que permitirán el diseño del manual de procesos que garantice el mejoramiento permanente y la excelencia en cada servicio brindado en las unidades de salud debido a que solo través de la gestión es posible controlar cada recurso, estrategia y objetivo institucional a su vez el manual contendrá información básica y relevante de las actividades indispensables que deben ejecutarse para la realización y cumplimiento de las funciones asignadas en las unidades de salud. La metodología utilizada para esta investigación será observacional-descriptiva y deductiva debido a que se partirá de lo general a lo particular es decir desde los servicios que prestan las unidades de salud hasta las actividades realizadas por sus profesionales, la población son las nueve Unidades de salud de primer nivel de complejidad que pertenecen a la ciudad de Quito.

PALABRAS CLAVE:

- **PROCESOS**
- **GESTIÓN**
- **ADMINISTRACIÓN**
- **GERENCIA**



ABSTRACT

This dissertation project aims to develop a plan of quality improvement for processes at National Police first level care units. Decision making and the optimization of work standards through the identification of the technical-administrative processes will allow us to highlight the existing problems and establish the starting work point. As a consequence, this will strengthen the health care quality service. As a result this will allow the design an intervention plan. The same that guarantees the continuous improvement and excellence in the service in health units. The objective of implementing this manual is to assure the correct management of each resource, establish strategic and institutional objectives and standardize procedures. Finally, the manual will display basic and relevant information on the essential activities that must be carried out to fulfill the assigned tasks. The methodology used for this research will be descriptive and deductive observation. It will start from the general to specific aspects. This information will be taken by the service provided by the health units to the activities carried out by their professionals. The study population will be the nine first care level units in Quito.

KEY WORDS:

- **PROCESSES**
- **MANAGEMENT**
- **ADMINISTRATION**