RESUMEN

Para el desarrollo de este tema se realizó una evaluación de la Gestión, Diseño y Documentación de los Procesos del Departamento de Enfermería del Hospital General Enrique Garcés, además se hizo una propuesta de mejoramiento aplicando la Gestión por Procesos. Como primer paso se realizó una entrevista estructurada a la Licenciada Avelina Narváez, Coordinadora del Departamento de Enfermería, con el objetivo de conocer su situación actual. Se realizó una revisión de las fuentes secundarias especialmente del material impreso existente en el departamento, luego de esto se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario, el mismo que fue aplicado al personal que tiene dependencia técnica administrativa con el Departamento de Enfermería.

Se continuo con el procesamiento de la información como parte del proceso de investigación, esto consiste en procesar los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo y tuvo como finalidad generar resultados a partir de los cuales se realizó el análisis, el procesamiento de datos se efectuó con el uso de las herramientas estadísticas y con el apoyo del computador, utilizando el programa estadístico como es el Excel, SPS.

El estudio realizado tiene como finalidad el elaborar los procesos del Departamento de Enfermería, para mejorar la calidad de la atención a los clientes tanto internos como externos.

Palabras claves: Evaluación, Gestión, Procesos, Enfermería.