

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es realizar un MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE IMBABURA, instrumento de gestión que permitirá optimizar las actividades de las áreas y nivel central de la provincia, con el cual se logrará la simplificación de trabajo, ahorro en la utilización de recursos y disminución del tiempo empleado en las actividades, apoyando al mejoramiento de la prestación de servicios de salud; mediante los procedimientos, formularios y base legal para las actividades. El contenido de este trabajo de investigación comprende Cinco capítulos, los mismos que se desarrollaron de manera clara y sencilla para su fácil entendimiento y comprensión. El Capítulo 1, describe el Diagnóstico Situacional de la Dirección Provincial de salud de Imbabura, en el se detalla los antecedentes, objetivos, variables, población y muestra, además de la evaluación de las encuestas y se finaliza con la Matriz FODA determinando las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del proyecto. En el Capítulo 2, se detalla todo lo relacionado con los Fundamentos teóricos, base que se obtuvo por medio de la recopilación de información en libros, folletos, Internet sobre temas relacionados con el tema de investigación. Continuamos con el Capítulo 3, en este se desarrolla la Propuesta y se inicia hablando sobre la Dirección Provincial de Salud, su misión, visión, organigrama, factores claves y los procesos de cada una de las áreas que la conforman. Otro aspecto considerado en este capítulo es el Departamento de Asuntos Públicos del cual se describe varios detalles importantes. En el Capítulo 4, se expone el estudio Financiero, aquí se detalla los recursos necesarios para la implementación de este departamento, contiene el mapa de procesos, y los diagramas de flujos de cada actividad que se realiza en el departamento de asuntos público. El Último Capítulo 5, hace

referencia a los Impactos que han encontrado a lo largo del desarrollo de este proyecto y en él se analiza claramente el Impacto Organizacional, Social, Económico y educativo. Se finaliza con las conclusiones a las que se llegó una vez terminado el trabajo de investigación, además se incrementan las respectivas recomendaciones que dicha institución de salud podrá emplear para mejorar la gestión de calidad de sus servicios.

ABSTRACT

The aim of this work to make a QUALITY MANAGEMENT MANUAL FOR THE DEPARTMENT OF PUBLIC AFFAIRS MANAGEMENT OF PROVINCIAL HEALTH IMBABURA, management tool that will optimize the activities of the areas and central level of the province, which is achieved by simplifying work, savings in resource utilization and decreased time spent in activities to support the improved delivery of health services, through the procedures, forms and legal basis for activities

The content of this research comprises five chapters, the same as those developed in clear and simple for easy understanding and comprehension. The chapter describes the situational diagnosis of the Provincial Health Directorate of Imbabura, in detailing the background, objectives, variables Population and simple, in addition to the assessment of the polls and Ending with the SWOT matrix identifying strengths, weaknesses, threats And opportunities of the project. In Chapter 2, detailing all aspects of the Theoretical foundations, base was obtained through the collection of Information in books, brochures, Internet on subjects related to the research topic. Continue with Chapter 3, in this proposal is developed and started talking about the Provincial Health Department, its mission, vision, organizational structure, key factors and processes of each of the areas included in this .Another aspect considered in this chapter 4, sets out the financial study here in given the necessary resources for implementation of this Department, contains the process map and flow diagrams of each activity carried out in the public affairs department. The LAST Chapter 5 refers to the impact they have encountered over the course of this Project and it clearly discusses the Impact

Organizational, Social, Economic and educational. It ends with the conclusions reached upon completion of the reach work also increases the respective recommendations that the health facility may be used to improve the management of quality services