

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo analizar la gestión por procesos de los hospitales públicos de tercer nivel y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. La investigación se llevó a cabo con las instituciones de salud que se encuentran en el Distrito Metropolitano de Quito. La metodología de investigación se basó en un enfoque cualitativo y cuantitativo; de tipo transversal, descriptiva y correlacional. Se trabajó con una población de 11 Hospitales y una muestra poblacional de 384 pacientes. Como técnica de investigación se utilizó la encuesta, y los instrumentos se basaron en los diseñados por Cadena j., Cruz, León y Cadena G. (2019). El análisis de correlación se realizó mediante el Coeficiente de Pearson. Como resultados se observó que el 67% de usuarios se muestran satisfechos o totalmente satisfechos, el 26% indiferentes y el 7% insatisfechos. El nivel de madurez de los procesos se encontró en nivel 6 en el 13% de casos, en el 24% en nivel 5, en el 22% de casos en nivel 4, el resto se agrupó en el nivel 2 y 3. La correlación observada fue de 0,249 entre gestión por procesos y satisfacción de usuarios, de 0,204 en el nivel de madurez y satisfacción de usuarios. A partir de los datos obtenidos se elaboró una propuesta de estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios.

PALABRAS CLAVES:

- **GESTIÓN POR PROCESOS**
- **MADUREZ DE PROCESOS**
- **SATISFACCIÓN DE USUARIOS.**

ABSTRACT

This study aimed to analyze the process management of third-level public hospitals and their impact on patient satisfaction. The research was conducted in the Metropolitan District of Quito. The research methodology had a qualitative and quantitative approach; cross-sectional, descriptive and correlational. The study population was 11 hospitals and a sample of 384 patients. As a research technique the survey was used. The questionnaire was based on the study by Cadena J., Cruz, León and Cadena G. (2019). The correlation analysis was performed using the Pearson Coefficient. As results, it was observed that 67% of users are satisfied or totally satisfied, 26% indifferent and 7% dissatisfied. The level of maturity of the processes was, level 6 in 13% of cases, in 24% in level 5, in 22% of cases in level 4, the rest was grouped in level 2 and 3. The correlation observed It was 0.249 between process management and user satisfaction, and 0.204 between the level of maturity and user satisfaction. Based on the data obtained, a proposal for strategies to improve user satisfaction was developed.

KEYWORDS:

- **PROCESS MANAGEMENT**
- **PROCESS MATURITY**
- **USER SATISFACTION**