

RESUMEN

El sector de la Salud Pública en el Ecuador, durante su historia ha sufrido cambios significativos en su organización, muestra de ello, en el año 2013 se emite el acuerdo ministerial N°4568 en el que establece el *“Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los establecimientos de salud del primer nivel de atención del ministerio de salud pública”*; mismo que describe el alineamiento de las unidades de primer nivel de atención con los objetivos del sistema nacional de salud, con la misión del ministerio de salud y con el modelo de atención integral de salud (MAIS), siendo estos establecimientos de primer nivel la puerta de entrada al sistema de salud público, con la intención de mejorar las condiciones de vida y salud de la población del territorio de influencia. Desde esta perspectiva es importante verificar que todos estos cambios estructurales y estratégicos se reflejan en el bienestar de la ciudadanía en general que accede a estos servicios de salud, es por esto que este estudio analiza las variables *gestión en base a procesos y satisfacción del usuario* con la finalidad de identificar la relación existente entre las mismas. Permitiendo identificar el grado de aplicación de la normativa legal vigente en materia de salud y el empoderamiento del personal médico y administrativo en el área de consulta externa de los centros de salud de Quito y Rumiñahui, que permitan alcanzar los objetivos planteados por la Administración de Salud en el país.

PALABRAS CLAVES:

- **GESTIÓN EN BASE A PROCESOS**
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
- **NIVEL DE MADUREZ DE PROCESOS**
- **ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**

ABSTRACT

The Sector of Public Health in Ecuador, during his history has develop significant changes in his organization, proof of this, in 2013 was issued by Ministerial agreement N°4568 which establishes the Organic Statute of organizational management based on processes of the health centers of the first level of care of Ministry of Public Health, which describes the alignment of this units of first level of care with the objectives of the National health System, with the mission of the Ministry of Health and with the Model of Integral Health Care (MAIS), defining these first level establishment as the entrance door to the public Health System, with the intention of improving the living and health conditions of the population of the territory of influence. From this perspective is important to verify that all of these structural and strategic changes are reflected in the wellbeing of the general population that uses these health services, that's why this study analyzes the management based on processes and the user satisfaction with the purpose of identifying the relationship between them. This study allows us to identify the degree of application of the current legal regulation related to Health Care and the empowerment of medical and administrative staff in the outpatient area of the health centers of Quito and Rumiñahui, which will be enable to reach the objectives proposed by the health Administration in the country.

KEY WORDS:

- **PROCESS BASED MANAGEMENT**
- **PATIENT SATISFACTION**
- **MATURITY PROCESS MODEL**
- **FIRST LEVEL OF HEALTH CARE CENTERS**