

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



AUDITORIAS DE GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA 2023

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR (ES)

Br. Paulita Andrea Moreno Castillo
Br. Sonia Vanessa Gutiérrez Sánchez

ASESOR (A)

Mg. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez
<https://orcid.org/0000-0003-1140-4759>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría y Gestión Pública

TRUJILLO - PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez, con DNI N° 18169440 como asesor(a) de la tesis titulada: AUDITORIAS DE GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA 2023

Desarrollada por las Bachilleres Paulita Andrea Moreno Castillo con DNI N° 18217824 y Br. Sonia Vanessa Gutiérrez Sánchez con DNI N° 18188796

Del Programa de Maestría en: AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Firma de la asesora
Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M

**Arzobispo Metropolitano de Trujillo Fundador y Gran Canciller de la Universidad
Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI
Vicerrectora académica**

Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Director de la escuela de Postgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector de Investigación (e)

Mg. Renato Sebastian Palomino Asenjo

Secretaria General (e)

DEDICATORIA

*A Dios, por la vida y seguir bendiciendo
mi camino en cada meta que me trazo
en mi vida profesional*

*A mi padre, William Héctor Moreno Zavaleta
por haber sido un hombre de principios
y la inspiración para concretar este objetivo
en base a la disciplina y perseverancia*

*A mi madre, Lidia Cristina, por ser
ese vínculo de amor, soporte espiritual
y mi apoyo permanente para cumplir
esta meta académica.*

*A mis hijos por ser el amor más puro de mi vida
y la mejor motivación de mis metas.*

Paulita Andrea Moreno Castillo

*Dedicado a Dios que con su amor y
bendita misericordia permite que
goce de vida, salud y una hermosa familia*

*A mis hijas por su comprensión y amor en
todo momento, a mi esposo y compañero
Favio por su apoyo y paciencia en esta
gran travesía académica, amores gracias
por ser mis pilares y fortaleza que me
impulsan a seguir adelante con
cada desafío que me propongo.*

*A mi madre amada Berthita por
sus consejos y amor, que desde el inicio
de mi carrera profesional fuiste la que me
impulsaba a seguir adelante.*

Sonia Vanessa Gutiérrez Sánchez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por seguir promoviendo a nivel de posgrado el crecimiento profesional en las diferentes carreras profesionales.

A la Red de Salud (UTES 6 TE) por darnos la facilidad de poder desarrollar nuestra investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Paulita Andrea Moreno Castillo con DNI 18217824 y Sonia Vanessa Gutiérrez Sánchez con DNI 18188796,

Egresados de la Maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: AUDITORIAS DE GESTIÓN Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA 2023

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.



Paulita Andrea Moreno Castillo
Sanchez
DNI 18217824.



Sonia Vanessa Gutierrez
DNI 1818879

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de legitimidad de autoría	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Enfoque y tipo de investigación	24
2.2. Diseño de investigación	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	25
2.6. Aspectos éticos en investigación	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. REFERENCIAS	39
ANEXOS	40
Anexo 1. Instrumentos de recolección de la información	40
Anexo 2. Fichas técnicas y Constancia de Validación de documentos	46
Anexo 3. Operacionalización de variables	48
Anexo 4. Carta de presentación	49
Anexo 5. Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	50
Anexo 6. Consentimiento informado	51
Anexo 7. Asentimiento informado	52
Anexo 8. Matriz de consistencia	53
Anexo 9. Imagen del porcentaje de Turnitin	54

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Promedio anual del resultado de las auditorias de gestión y resultado final de la satisfacción del usuario del Hospital Walter Cruz Vilca 2023	35
Tabla 2. Acto médico por servicio de las auditorias de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca	37
Tabla 3. Resultado de la etapa de la auditoria de paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad del III trimestre que no brinda calidad	38
Tabla 4. Resultado de Auditoria en salud sexual y reproductiva del II trimestre que no brinda calidad de servicio	39
Tabla 5. Resultados de las etapas de auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición del IV trimestre que no brinda calidad	40
Tabla 6. Resultados de la Auditoria de calidad de registro en la consulta externa II trimestre de calidad deficiente	41
Tabla 7. Resultado promedio de las auditorias de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca 2023.....	41
Tabla 8. Resultados de las dimensiones evaluadas en la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital Walter Cruz Vilca durante la gestión 2023.....	42
Tabla 9. Determinar el resultado de la dimensión interna de los aspectos tangibles en los niveles de satisfacción del usuario que acuden a la consulta externa del Hospital Walter Cruz Vilca 2023.....	42

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue buscar el efecto entre las Auditorías de Gestión y la Satisfacción de los Usuarios del Hospital Walter Cruz Vilca 2023, el estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y de alcance descriptivo. La población que se utilizó para la variable auditorías de gestión estuvo conformada por la data histórica programada durante el año 2023, y en cuanto a la satisfacción del usuario la población quedó constituida por 768 personas a quienes se les aplicó el cuestionario modelo SERVQUAL. A partir de la recolección de datos, se concluyó que no existe efecto entre las auditorías de gestión y la satisfacción del usuario externo del hospital Walter Cruz Vilca, fundamento que se explicó porque no se ejercen medidas correctivas o plantean proyectos de mejora continua, así como no se aplican adecuadamente las normas técnicas, directivas y guías.

Palabras clave: Auditorías; gestión; satisfacción del usuario; hospital.

ABSTRACT

The main objective of this research was to find the effect between Management Audits and User Satisfaction of the Walter Cruz Vilca Hospital 2023, the study corresponded to a quantitative approach, applied type, and descriptive scope. The population used for the management audits variable consisted of the historical data programmed for the year 2023, and for user satisfaction the population consisted of 768 people to whom the SERVQUAL model questionnaire was applied. From the data collection, it was concluded that there is no effect between management audits and external user satisfaction at the Walter Cruz Vilca hospital, which was explained by the fact that corrective measures are not taken or continuous improvement projects are not proposed, and technical standards, directives and guidelines are not adequately applied.

Key words: audits; management; user satisfaction; hospital.

AUDITORIAS DE GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA 2023

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	2%
2	repositorio.usmp.edu.pe Internet Source	2%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Student Paper	2%
4	repositorio.uancv.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.usil.edu.pe Internet Source	1%
6	www.researchgate.net Internet Source	1%
7	conocimientoglobal.org Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
9	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	1%