

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

*by* Andrea Moreno Castillo

---

**Submission date:** 27-Mar-2024 12:36PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2332948609

**File name:** 100\_INFORME\_GUTIERREZ\_-\_MORENO\_FINAL.\_1\_1.doc (1.15M)

**Word count:** 11295

**Character count:** 61975

**1**  
**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 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Autoridades universitarias .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Dedicatoria.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Agradecimiento .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Declaratoria de legitimidad de autoría .....	vi
RESUMEN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II. METODOLOGÍA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Enfoque y tipo de investigación.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Diseño de investigación .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Población, muestra y muestreo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
III. RESULTADOS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV. DISCUSIÓN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
V. CONCLUSIONES .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
VI. RECOMENDACIONES .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
VII. REFERENCIAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ANEXOS .....	41
Anexo 1. Instrumentos de recolección de la información ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 2. Fichas técnicas y Constancia de Validación de documentos	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 3. Operacionalización de variables .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 4. Carta de presentación.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 5. Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 6. Consentimiento informado.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 7. Asentimiento informado .....	55



Anexo 8. Matriz de consistencia..... **Error! Bookmark not defined.**  
 Anexo 9. Imagen del porcentaje de turnitin .....57

**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 2023 .....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 <sup>10</sup> 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.....4

2

## 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.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante muchos años en la historia de la auditoría, encontramos que los datos contables se remontan a tiempos primitivos porque la gente simplemente no tenía como prioridad registrar sus actividades, sino que registraban lo que habían hecho de alguna manera. Una auditoría es un componente esencial para poder evaluar de manera más efectiva si la organización mantiene registros de todas sus actividades, y también ayuda a verificar si su misión, visión está orientada al logro de metas y determina mediciones.

Los orígenes históricos de la revisión se remontan al año 1750 a.C. el rey Hammurabi de Babilonia castigó severamente a los médicos que atendían a los pacientes. La auditoría clínica se atribuye a Florence Nightingale en reconocimiento a su aporte durante la Guerra de Crimea de 1853, donde logró reducir la mortalidad de los pacientes después de aplicar la auditoría. Se cree que Ernest Codman fue el primer auditor médico en realizar una auditoría médica.

Una auditoría implica un examen por parte de un profesional calificado de un programa, actividad, informe o proceso específico, etc. con el objetivo de conseguir un alto nivel de seguridad para su correcta creación o desarrollo. Los evaluadores de atención médica deben ser objetivos, es decir, mantener una visión independiente de los hechos y evitar juicios u omisiones que de alguna manera influyan en los resultados obtenidos. El auditor es responsable de completar las tareas asignadas de manera oportuna y eficiente, incluido mantener una conducta profesional.

Una auditoría se conceptualiza como una investigación integral, concisa y sistemática en un campo de la salud, cuyo enfoque práctico es la eficiencia y eficacia del servicio, la cual está plenamente sustentada en ciertos elementos, como los recursos utilizados, los procedimientos de tratamiento y diagnóstico, los cuales son críticos para lograr los resultados y optimizar la mejora de vida de los usuarios.

Las investigaciones relacionadas con el estudio de las auditorías de gestión son de constante interés en la era moderna, debido a que su influencia es muy importante en las variables relacionadas con la gestión, lo que se traducirá en una mayor satisfacción del usuario.

En 1955, Virgil socializó y popularizó el proceso de auditoría como parte de la educación médica continúa debe dar como resultados la disminución de la morbilidad general. En 1963, el número de personas que tuvieron que someterse a exámenes médicos llegó a 281. Hospitales en 41 estados de EE. UU. se expanden significativamente en 1950, sólo 15 instituciones lograron este objetivo. En 1980 se logró promover la auditoría en todos los

hospitales modernos, estos son auditados utilizando este enfoque básico que consiste en estandarizar y lograr resultados satisfactorios. Para Gran Bretaña, Informe Gears de 1967 sobre mortalidad materna y mortalidad del Servicio de Asesoramiento Hospitalario (HAS: Servicio de Asesoramiento Hospitalario) en 1969, representó el primer paso para implementar una auditoría y está escrito a manera de reflexión en la historia del desarrollo del "trabajo en beneficio de los pacientes".

Los informes de auditoría del Perú comenzaron en la década de 1970, fue realizado en el Hospital de Base General de Abankai en 1971 y 1979 Manuel Núñez Butrón en el Hospital de Puno. Hay esquemas similares "Actas del Taller de Auditoría Médica" realizado por la Facultad de Medicina del Perú y la Escuela Nacional de Salud Pública en agosto La síntesis de los informes elaborados en 1979 puso de relieve la falta de material Estándar para escribir historial médico, las características no son adecuadas de acuerdo a lo que reporta el Comité de Revisión Médica y de Registros Clínicos, por lo que aprueba un Formato de la historia clínica y recomendaciones organizativas bajo la dirección del Comité Nacional de Registros Clínicos Responsables y Comité de Revisión Médica del colegio médico.

Definimos la satisfacción del beneficiario desde un punto deseable e importante en la atención sanitaria y es comprendido intuitivamente por todos, pero empíricamente no existe consenso sobre su significado, sin embargo, es de vital necesidad. De este estudio se proyecta claramente que, además de la necesidad de utilizar la auditoría de gestión en el campo de la medicina para mejorar los estándares de la práctica médica, los médicos deben ser conscientes de ella y apreciar su valor como herramienta tanto educativa como promocional. Además, el agregar auditorías a la retroalimentación sobre los resultados logrados ha demostrado ser una forma eficaz de implementar un cambio sostenible a primera mención de un comienzo elevado. La auditoría médica realizada en el Hospital de Almenara en 1987 estuvo dirigida por Carol Lewis Apoyo y reorganización de la Organización Panamericana de la Salud simplificando la historia clínica perinatal.

De acuerdo a la situación problemática analizada, se planteó el problema de investigación ¿Cuál es el comportamiento de las auditorías de gestión en la satisfacción del usuario del hospital Walter Cruz Vilca 2023? y como interrogantes específicas: ¿Cuál es la participación del acto médico por servicio en las auditorías de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca 2023?; ¿Cómo la dimensión interna de los aspectos tangibles se presenta en la satisfacción del usuario que acuden al Hospital Walter Cruz Vilca 2023?.

Como objetivo general, nos planteamos Conocer cuál es el comportamiento de las auditorías de gestión en la satisfacción del usuario del hospital Walter Cruz Vilca 2023, como objetivos específicos, Describir

cual es la participación del acto médico por servicio en las auditorías de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca 2023; Describir cómo la dimensión interna de los aspectos tangibles se presenta en la satisfacción del usuario que acuden al Hospital Walter Cruz Vilca 2023.

La investigación se justificó porque se buscó contribuir a determinar el comportamiento de las auditorías de gestión en la satisfacción de los usuarios en el 2023 de tal manera que se aporte con los resultados a la administración del Hospital Walter Cruz Vilca a tomar mejores decisiones para poder brindar servicios de calidad, identificando debilidades competitivas así como riesgos potenciales a los que la administración puede estar expuesta de tal manera que permitan detectarse, evaluarse, determinarse y corregir errores con el fin de prestar un mejor servicio y aumentar la satisfacción del usuario.

Así mismo, se consideró una justificación metodológica con la finalidad que se alcance los logros establecidos, en ese sentido se empleó técnicas de investigación y de recopilación de datos, al hacer uso de instrumentos estandarizados del Ministerio de Salud tanto para la realización de auditorías de gestión, como para la medición de la satisfacción de los usuarios y con los resultados analizados tomar acciones lográndose proyectar mejora continua en la gestión pública. Por otro lado, de acuerdo al estudio discurrido se justificó socialmente al analizar los resultados posteriores a la aplicación de auditorías de gestión realizadas en el Hospital Walter Cruz Vilca con el objetivo de mejorar la capacidad y la vigilancia de los servicios públicos para que se presten de manera idónea al público debiendo ser oportuno, eficiente y eficaz; así como se identificó fallas en los procesos y vulnerar los riesgos, a través de propuestas de mejora continua, beneficiando así al personal y a los usuarios del hospital.

#### **Antecedentes a nivel internacional**

Sisalema (2019) en su tesis Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, el objetivo principal fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención del Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil. El estudio apoyo la hipótesis de que existe una relación significativa entre la calidad del tratamiento y la satisfacción de los usuarios que reciben servicios externos. Este estudio fue cuantitativo y utilizo un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Utilizo como técnica la encuesta y como instrumentos cuestionarios como métodos de investigación, se validaron los cuestionarios y se obtuvo coeficientes de 0,846 y 0,803 siendo estos confiables y se trabajó con una muestra probabilística de 200 usuarios, a partir de la aplicación de estos se tuvo resultados que mostraron que existe una relación significativa entre las variables calidad de atención y

satisfacción del usuario en el ambulatorio del Hospital General de Guayaquil Guazmo Sur. Así también las dimensiones eficiencia y equidad, hubo correlación significativa con las dimensiones de las variables satisfacción: procedimiento médico, organización, comodidad y tiempo de espera.

Sotelo (2018) en su estudio planificó la auditoría al sistema de gestión de calidad en Guadalajara, el objetivo principal fue contar una alta aceptación cognitiva de las dimensiones analizadas entre los participantes del sistema; este estudio utilizó un diseño no experimental, descriptivos y de corte transversal, ya que no todas las variables son manipuladas o diseñadas. Se explicaron las percepciones del personal sobre las variables recopiladas durante su estudio. Por lo que se concluyó que la herramienta desarrollada puede ser utilizada de manera continua en diferentes organizaciones para la identificación de los miembros del sistema de gestión de la calidad.

#### Antecedentes Nacionales

Villa (2023) en su tesis auditoría y su relación con la administración pública en el nuevo Hospital Bicentenario de Ayacucho en el año 2023. El objetivo principal fue comprobar que existe relación entre los informes de auditoría del nuevo Hospital Bicentenario y la gestión pública de trabajadores de Ayacucho, 2023. El estudio fue cuantitativo clasificado como investigación básica, tuvo un diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos cuestionarios, quedándose verificado que la sig.=  $0.00 < 0.05$ . se trabajó con una muestra probabilística de 120 unidades. Se concluyó que existe relación entre el informe de auditoría del Hospital Nuevo Centenario y la administración estatal del nuevo hospital Bicentenario de Ayacucho en el año 2023.

Arce (2022) En su estudio Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios del Hospital Augusto Hernández Mendoza IV, el estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios con los servicios de emergencia del Hospital Mendoza IV.

El diseño de investigación del estudio de validación fue observacional, analítico, de corte transversal y prospectivo. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario los que estuvieron relacionados con aspectos de la calidad de la atención como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Así, el 57,25% y el 50,25% de los usuarios estuvieron de acuerdo con las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario y se trabajó con una muestra que estuvo compuesta por 400 pacientes. se pudo concluir que existió una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa

entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza.

Ocoña (2021) cuyo estudio tuvo como objetivo principal desarrollar estrategias de gestión para mejorar la satisfacción del paciente ambulatorio, en el Centro de Salud San Ignacio Cajamarca en el año 2019; este estudio fue cuantitativo y diseño descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento que se empleó fue la escala Servqual, de la validación de los resultados se demostró que los usuarios están insatisfechos con la capacidad de respuesta, que representaron el 65,9%, seguido de la confiabilidad, que representó el 64,6% se contó con una población de 1562 pacientes ambulatorios, con un tamaño de muestra de 180 pacientes. En conclusión, los investigadores desarrollaron estrategias de gestión basadas en la teoría de calidad de la atención de Avedis Donabedian en respuesta a la insatisfacción del paciente en la clínica ambulatoria de un centro médico en el área de estudio.

Surco (2020) El tema de estudio es Auditoría y su relación con la satisfacción del usuario del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, el objetivo principal de estudio fue investigar la auditoría y su relación con la satisfacción del usuario en las visitas al hospital Carlos Monge Medrano, este estudio fue de diseño no experimental de tipo relacional y de corte transversal. Se utilizó como técnica la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario, para el análisis de los datos se usó el paquete estadístico SPSS se obtuvo en su mayoría moderadamente satisfecho con una frecuencia de 44,6%, se encontró relación estadísticamente significativa entre la Dimensión de Auditoría Interna y la Satisfacción de los Usuarios en los siguientes indicadores: Infraestructura (NS=0,006), Equipamiento (NS = 0,003), Cartera de Servicios (NS = 0,000). Se encontró relación estadísticamente significativa entre la Dimensión de Auditoría de Gestión Clínica y la satisfacción de los usuarios en los siguientes indicadores: Cobertura (NS = 0,022), Costos (NS = 0,014), Calidad de atención (NS = 0,030). No se encontró relación estadísticamente significativa entre la Dimensión de Auditoría Médica y la satisfacción de los usuarios.

Se concluyó que existía relación estadísticamente significativa positiva entre la auditoría y la satisfacción de los usuarios en las dimensiones de Auditoría Interna y Auditoría de Gestión Clínica. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de auditoría médica y la satisfacción de los usuarios.

Mutre (2020) El principal objetivo de estudio fue comprender la satisfacción de los usuarios de urgencias con el tiempo de espera para la atención. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario revisado por



paredes con un total de 15 preguntas en una muestra de 170 pacientes, el estudio pudo concluir que los usuarios se encuentran insatisfechos por la falta de señalización e indicaciones en la atención de emergencias, lo que retrasa su rápida atención.

Montero (2020) se observó que el objetivo principal de estudio es comprender la calidad de la atención médica en los departamentos de emergencia. Este estudio fue cuantitativo, de alcance correlacional y de corte transversal. Se utilizó tablas de frecuencia relativa y tablas de frecuencia absoluta en el análisis para presentar sus resultados, la población y muestra fueron 164 pacientes y 51 empleados. Se concluyó que la calidad de la atención se ve afectada por la infraestructura que genera insatisfacción en los usuarios.

Febres (2020) cuya investigación tuvo como objetivo principal comprender la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el hospital Daniel Alcides Carrión. La investigación fue observacional, descriptiva y de corte transversal. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL, El 57% de la muestra fue de sexo femenino, el intervalo de edades osciló entre 36 a 45 años. Del mismo modo, el 36% de los usuarios conto con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales obedecieron fundamentalmente a las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El más alto nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción, la población y muestra estuvo compuesta por 292 pacientes. Con base a las observaciones, el estudio concluyó que las dimensiones de empatía y seguridad eran las dimensiones más altas de satisfacción del paciente, mientras que las dimensiones tangibles fueron las dimensiones más altas de satisfacción del paciente.

Montalvo (2020) estudió la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Este estudio fue cuantitativo y utilizó un diseño no experimental, descriptiva y correlativa. Con base en los resultados observacionales, utilizó como técnica la encuesta de calidad de enfermería de cinco dimensiones y una encuesta de satisfacción del usuario de dos dimensiones. La población y muestra fueron 152 pacientes. Se concluyó que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario y por tanto se debe tener en cuenta la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Paredes (2020) Este estudio reveló relaciones entre las variables de investigación y sus respectivas dimensiones. El método de investigación fue de diseño no experimental,

descriptivo, y de corte transversal. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL, la población y muestra fueron de 148 pacientes. Claramente, el estudio concluyó que la calidad de la atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario con los servicios prestados deberían guiar los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio.

Canzio (2019) este estudio tuvo como objetivo principal determinar la Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia de los hospitales de la dirección de redes integradas de salud de Lima Este. El método de esta investigación científica fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se utilizó el cuestionario SERVPERF. Se observó que utilizaron el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman como objeto de investigación, que también puede probar si existe una correlación altamente significativa entre dos variables, la población y muestra estuvo conformada por 382 usuarios (131 del Hospital San Juan de Lurigancho, 138 del Hospital Vitarte y 113 del Hospital José Agurto Tello de Josica). Se concluyó, que el estudio encontró que existió una alta correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, es decir, la calidad de la atención en el hospital DIRIS Lima Este estuvo relacionado con la satisfacción del usuario.

Aguilar (2019) cuyo objetivo principal fue sobre la calidad y satisfacción de usuarios de servicios de nutrición hospitalaria en una clínica del norte de Lima, Perú, tuvo un diseño descriptivo, observacional, de corte transversal. se utilizó el instrumento SERVPERF con cinco dimensiones de calidad (elementos tangibles), sexualidad confiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Se observó que el índice de satisfacción en función de la calidad percibida es del 87,4%. También se puede observar que el elemento tangible obtuvo la calificación más alta con un índice de satisfacción del 92,8%, seguido de los indicadores de seguridad y confiabilidad con un 90,85% y 90,0% respectivamente, con excelente satisfacción, la dimensión capacidad de respuesta recibió una buena calificación con un 84,57%, y finalmente es una evaluación normal de la dimensión empatía con un índice de satisfacción del 78,85%. Nuevamente se utilizó un muestreo por conveniencia, con una muestra de 75 usuarios del hospital. Se concluyó que la satisfacción general con los servicios de nutrición es buena, con una tasa de satisfacción del 87,4% entre los usuarios hospitalizados.

Guadalupe (2019) cuyo objetivo principal fue determinar el índice de satisfacción de los usuarios y calidad de la atención brindada en cuidados intensivos. La orientación de este estudio científico fue cuantitativa, utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. se utilizó el cuestionario SERVPERF en estudios estadísticos, los resultados se expresan en tablas de frecuencia y porcentajes de las variables de estudio, así mismo la población y muestra incluyeron 383 pacientes. Se concluyó que los usuarios no se encuentran satisfechos ni

insatisfechos con la asistencia brindada en situaciones de emergencia.

Boada (2019) En este estudio se buscó comprender las percepciones de las personas sobre el sistema sanitario. La orientación de esta investigación científica es descriptiva y de corte transversal. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL desarrollado por Zeithalm, Parasuraman y Berry, el análisis estadístico mostró que las variables fueron significativas. El estudio concluyó que el nivel promedio de satisfacción de los usuarios fue del 70%, estudio que conto con una población y muestra de 283 usuarios. Por lo tanto, recomendó seguir brindando mejores servicios a través de estrategias encaminadas a alcanzar los mejores estándares de calidad.

Piedra (2019) su estudio demostró una correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Esta investigación científica es observacional, apropiada en escala y de corte transversal. Se pudo observar que se utilizó el cuestionario Servqual, los estudios estadísticos revelaron una relación positiva y se realizó un análisis de varianza para determinar que existía una relación significativa entre las cinco dimensiones, se contó con una población y muestra de 120 pacientes. Por lo tanto, se concluyó que existió una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, identificándose la dimensión de empatía como la dimensión con mayor satisfacción.

Por otra parte, las bases teórico científicas, identifica que el sistema de control de calidad es uno de sus componentes que establece el aseguramiento y la mejora de la calidad. Por lo tanto, una de las herramientas es una auditoría de calidad sanitaria de los registros clínicos de los pacientes para evaluar si el tratamiento es oportuno, apropiado y cumple con los estándares definidos en las guías de práctica clínica. Para evaluación, diagnóstico y tratamiento de normas técnicas, etc. Su finalidad es gestionar la gestión clínica dentro de un marco ético y legal. Por lo tanto, para tales efectos, el Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud Pública y la Secretaría de Calidad Médica, expide la Norma Técnica Sanitaria para Auditoría de Calidad Médica NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-.V02 aplica a nivel nacional, instituciones públicas y privadas del sector salud.

De igual manera desde la edad Media hasta la Revolución Industrial, los avances de la auditoría estuvieron estrechamente vinculado a las actividades prácticas, pero la naturaleza artesanal de la producción limitó a los auditores a realizar una simple verificación de cuentas como ventas, cobros y pagos. El propósito es similar a descubrir procesos corruptos y determinar si los responsables actuaron e informaron con integridad. Las

actividades de auditoría han surgido como una necesidad social de dotar de transparencia a los documentos contables presentados por la dirección empresarial y al mismo tiempo de salvaguardar a los numerosos usuarios y destinatarios de la información contable.

Este es el resultado de los responsables del gobierno corporativo, la separación de la dirección de los accionistas o propietarios y el proceso de globalización e internacionalización de las actividades empresariales. En la década de 1970, los gobiernos se interesaron cada vez más en aprender más sobre el desempeño de sus fuerzas porque no podían aprender sobre ellas a través de informes financieros.

A medida que la tecnología trae cambios en los aspectos organizativos de las empresas, la auditoría ha permeado la gestión, ahora está estrechamente vinculada a la administración pública, y su alcance de investigación se ha ampliado y está motivado por las necesidades de la sociedad y la tecnología.

Como consecuencia esto lo convierte en un elemento esencial de la gestión, ya que permite a los directivos medir la eficacia, la eficiencia y la rentabilidad de sus propios proyectos. El desempeño brindado por los directores y gerentes de una organización se evalúa mediante auditoría de gestión. Visto desde la perspectiva del análisis de las distintas posiciones para Blanco (2012), Una auditoría integral obtiene y evalúa objetivamente evidencia relacionada con temas como información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones relevantes y acciones apropiadas para lograr las metas y objetivos propuestos dentro de un período de tiempo específico. Es un proceso que tiene como objetivo informar sobre el grado de concordancia entre estos temas y los estándares o indicadores establecidos para su evaluación.

Así mismo los tipos de Auditorías según Joaquín (2011), se enumeran los siguientes tipos de auditorías: analizamos la situación de una empresa o institución desde la perspectiva de un profesional mentalmente independiente y que desempeña su trabajo con objetividad. Pueden ser:

Auditoría Externa: Realizada por un auditor independiente.

Auditoría interna: La auditoría interna la llevan a cabo los empleados de la empresa. Sus principales funciones son: verificar la confiabilidad y eficiencia de los sistemas contables y financieros, verificar el cumplimiento de los planes, políticas y procedimientos de control implementados, monitorear la contabilidad y la protección de activos y verificar la efectividad del sistema de información y, si es necesario, verificar recomendar mejoras en los procedimientos de gestión.

Auditoría Operativa: Consiste en una revisión de los aspectos operativos de una empresa. Los procesos de gestión se examinan en detalle y se sugieren mejoras para aumentar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Revisión Integral: Evaluación sistemática, interdisciplinaria e independiente del alcance y sustancia de los objetivos de la organización y su relación con el medio ambiente y las operaciones internas, con el fin de proponer alternativas para un mejor logro de los objetivos y el mejor uso de los recursos. Asimismo, según Chavarro (2013): Una auditoría de gestión es una auditoría de una empresa cuyo propósito es evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos existentes y las metas planificadas, es una prueba que se realiza a la empresa. La empresa lo ha conseguido. De lo anterior del autor se puede decir que la auditoría de gestión es una herramienta de asesoramiento a los directivos, utilizando el análisis, diagnóstico y medición de los resultados alcanzados en un determinado período de tiempo.

La Oficina Nacional de Auditoría afirmó en el año 2011 que "una auditoría de desempeño puede utilizarse para verificar todos o parte de los procesos y actividades de una empresa durante un período de tiempo. Teniendo en cuenta estos antecedentes y la diversidad de conocimientos que se pueden adquirir, entre otras cosas, el enfoque, el equipo multidisciplinar

También según Armas (2008) revela los siguientes beneficios relacionados con la auditoría: Identificación de áreas problemáticas, causas relacionadas y soluciones de mejora; Determinación de criterios para medir el logro de las metas de la organización; Proporciona canales de comunicación adicionales entre operaciones y administración; El personal de operaciones suele ser más eficaz que los gerentes porque comprenden mejor los problemas y las causas. Por lo tanto, una de las ventajas de una auditoría de gestión es que permite al auditor informar a la dirección sobre cuestiones operativas.

Según Blanco (2012), los principales objetivos de la gestión del alcance de las actividades de auditoría se pueden identificar como los siguientes: Determinar la idoneidad de la organización de la empresa; garantizar que existan objetivos y planes coherentes y realistas; monitorear la existencia, el cumplimiento de desarrollar políticas apropiadas, verificar la confiabilidad de la información y los controles establecidos, verificar la existencia y efectividad de métodos o procedimientos operativos apropiados y asegurar el uso apropiado de los recursos. El sistema presupuestario proporciona información adecuada y periódica para conocer la eficacia y eficiencia obtenida.

La auditoría de gestión adopta una perspectiva más amplia para promover la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos de una empresa o institución. Su tarea de realizar un análisis integral de todas las áreas de la empresa y asesorar a la gerencia no se limita a brindar una opinión sobre la adecuación de los estados financieros, sino que, con base en la evidencia encontrada, la gerencia debe: También podemos recomendarle que pueda hacer esto.

Según Maldonado (2011): Las 5 E que se deben tener en cuenta en lo que respecta a auditorías de gestión:

**Eficiencia:** Consiste en lograr el uso más productivo de los recursos materiales, humanos y financieros (Academia Mexicana de Pruebas Generales).

**Efectividad:** Es el grado en que un programa logra los objetivos propuestos (Academia de Auditoría Integral de México).

**Economía:** Son las condiciones comerciales bajo las cuales se obtienen bienes y servicios en la cantidad y calidad adecuadas, en el momento adecuado y al menor costo posible.

**Ética:** son el conjunto de principios y normas que regulan las actividades humanas (Junta de Cuentas de República Dominicana).

**Ecología:** se determina al estudio y evaluación del medio ambiente, sus efectos y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Según Armas (2008), las Normas de Auditoría se revelan los siguientes requisitos de auditoría de gestión. Las normas de auditoría generalmente aceptadas consisten tanto en normas de auditoría establecidas por organizaciones globales a nivel internacional como en normas de auditoría establecidas por órganos rectores nacionales y consisten en: Al igual que ocurre con el análisis de variables de satisfacción del usuario, los estudios de satisfacción del usuario evalúan únicamente la funcionalidad del producto como atributo principal y evalúan el retorno de la inversión en función del impacto en la salud de los usuarios que acceden al servicio. Por tanto, se considera que la satisfacción es el resultado del proceso de información cognitiva entre las expectativas del usuario y los contenidos proporcionados por el sistema sanitario. En este sentido, la calidad de la atención brindada en una institución de salud se evalúa a partir de las características del proceso de atención: relaciones interpersonales, contenido y duración de las consultas, medidas de examen clínico y diagnósticos. Sobre las consecuencias para su salud, las características de su organismo, la estructura del cuerpo humano y los tejidos. Por tanto, la satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad médica. Para lograrlo contamos con la herramienta SERVQUAL, que mide objetivamente la calidad de la atención en función de la satisfacción del usuario. Los datos generados por esta herramienta permitirán a los proveedores de atención médica

responder mejor a las necesidades. La calidad en la atención sanitaria es, por tanto, un concepto complejo y multidimensional influenciado por conceptos como eficiencia y acreditación. Esto garantiza un cumplimiento seguro y fácil de usar de las normativas locales.

Cronin indicó que los factores que inciden en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y desnutrición se basan en identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual es una actitud relacionada con las expectativas del usuario sobre el desempeño de la empresa. Del mismo modo se señalan las brechas que existen en la atención, por lo que la medida que mejor se ajusta a la realidad es la percepción. El campo de la salud tiene muchas definiciones, desde lo general hasta lo específico, pero hace referencia a Avedis Donabedian, quien dijo que el campo de la salud es la aplicación del conocimiento médico a través de la ciencia y la tecnología para potenciar los beneficios de la salud, es importante hacerlo.

La atención se centra en equilibrar los beneficios y los riesgos para el usuario, con el objetivo de preservar la salud y no aumentar el riesgo. Sin embargo, en la atención sanitaria la atención es multidisciplinaria, por lo que se debe poner énfasis en la atención brindada por toda la profesión sanitaria, no sólo por el trabajador sanitario. Incluye a quienes acompañan a los usuarios durante la prestación de los servicios.

Por lo tanto, la calidad de la atención se asocia con percepciones positivas del centro, los servicios prestados y una mayor adherencia al tratamiento, lo que conduce a mejores resultados de salud, este debería ser el foco del sistema de gestión de calidad del hospital, que garantiza una atención de mayor calidad a través de protocolos.

De manera similar, satisfacer las necesidades en todos los aspectos, o en calidad, significa que los servicios brindados son apropiados, estructurados y tienen el propósito común de resolver las necesidades de los pacientes.

Características: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), son: alto desempeño de los trabajadores de la salud, optimización de los recursos disponibles, salud de los usuarios, reducción de riesgos, garantía de los intereses de salud de los usuarios. Los servicios de salud deben ser óptimos, confiables, precisos y accesibles para los usuarios. Satisfaga sus necesidades con recursos humanos y logísticos adaptados a su operación.

También se deben tener en cuenta las siguientes situaciones a las que se enfrenta el usuario antes, durante y después de la atención: Antes del inicio del servicio, puede verse afectado por: servicios prestados por la empresa para este servicio o este producto, servicios, proporcionado anteriormente, recibir comentarios de otros usuarios del servicio o producto,

ofertas de empresas similares de otros usuarios que ofrecen el mismo servicio o producto.



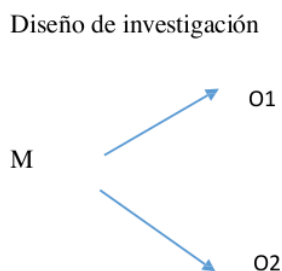
## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Enfoque, tipo

Según el propósito de esta investigación y la finalidad que persigue fue aplicada, ya que buscó dar respuesta a un problema específico. Por el nivel de conocimientos esta investigación es descriptiva, pues se buscó identificar el efecto que pudiera existir entre las variables que se toma en cuenta. Así mismo de acuerdo con los métodos utilizados en la presente investigación, es deductivo y cuantitativo: este método se compone por la inducción de principios explicativos a partir de fenómenos observados, y sobre estos principios se constituyen enunciados que los contengan y se refieran a los fenómenos.

### 2.2 Diseño de investigación

Esta investigación corresponderá a un diseño no experimental, de corte transversal por ser en un momento determinado.



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Variable 1: Auditoría de gestión

O<sub>2</sub> = Variable 2: Satisfacción del usuario

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018), la población es la agrupación de personas que coinciden con una sucesión de especificaciones con el interés de una investigación.

La población para este trabajo de investigación está constituida por:

Población 1: Estuvo conformada por las Auditorías de gestión programadas durante el año 2023.

Población 2: Los usuarios que acuden al Hospital Walter Cruz Vilca 2023.

### **Muestra**

En cuanto a la muestra Vernal et al. (2018), lo conceptualiza como un subconjunto del universo que tiene las mismas características para las cuales se recolectarán los datos a estudiar.

La muestra de la población 1: Fueron las mismas consignadas en la población mencionada líneas arriba.

La muestra de la población 2: 436 encuestados a los que se entrevistaron en la consulta externa en los diferentes servicios tales como: medicina, pediatría, control de crecimiento y desarrollo, nutrición, odontología, ginecología, obstetricia y medicina interna; 300 encuestados en Emergencia y 32 encuestados en Hospitalización.

### **Muestreo**

No probabilístico por conveniencia (son los usuarios que se tienen), la muestra quedo conformado por la misma población 2, del Hospital Cruz Vilca 2023.

### **Variables.**

**V1:** Auditorias de gestión

**Dimensiones de la V1:** Acto Médico

#### **Indicadores:**

Acto Médico: Paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad; Salud sexual y reproductiva; Niño menor de 36 meses con desnutrición, Calidad de registro en la consulta externa.

.

**V2:** Satisfacción de los usuarios

**Dimensiones de la V2:** Nivel de satisfacción

#### **Indicadores:**

Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.**

Análisis y revisión documental de todos informes de auditoría necesarios para la elaboración del presente informe, el cual incluye información en relación a las auditorías del

paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad, Auditoría en salud sexual y reproductiva, auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición, auditoría de calidad de registro en la consulta externa. Para la variable de Satisfacción del usuario se aplicó el modelo SERVQUAL que es una herramienta de escala multidimensional de cinco dimensiones claves que se midió con un cuestionario de 22 preguntas, información que fue proporcionada por el comité de auditoría de la institución en la cual se analizó las tres áreas evaluadas: consulta externa, emergencia y hospitalización.

### **2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información**

La data se obtuvo de la información de las Auditorías de Gestión proporcionadas por la oficina de calidad del Hospital Walter Cruz Vilca, a partir de la información brindada se enmarcó los resultados en tablas, para su posterior análisis.

### **2.6 Aspectos éticos en investigación**

Al inicio del estudio se tuvo en cuenta la autorización de la institución en la cual se obtuvo la información materia de estudio, así mismo el presente proyecto de investigación cumple con los estándares éticos pertinentes establecidos por la Universidad Católica Trujillo Benedicto XVI, por ende, la investigación se desarrolló considerando las líneas de investigación aprobadas por la universidad; En cuanto a la redacción se aplicaron las normas APA 7ª edición y se utilizaron citas académicas confiables, teniendo en cuenta la autoría de la fuente.

### **III. RESULTADOS**

#### **Diagnostico Situacional**

El Hospital Walter Cruz Vilca es un hospital de nivel II que brinda servicios médicos, de atención, educación e investigación de calidad y altamente especializados, administrado por la Universidad Antenor Orrego - UPAO y regulado por el Minsa, con el objetivo de contribuir a la mejora del Índice de Desarrollo Humano y las metas de salud nacionales y regionales mediante inversión en la gestión pública con la participación activa de la sociedad se satisfacen las necesidades de salud de la población.

El nivel de resolución II-1, administrado conjuntamente por la GERESA-LL y la UPAO, perteneciente a la red Trujillo, servicios periféricos, con un área de 2600 m<sup>2</sup>, construcción de una sola planta, con recursos humanos y materiales al servicio de una población de aproximadamente 11 555 personas con amplia cobertura, abarcando todo Miramar-Alto Moche y Alto Salaverry

Respecto a las auditorías preventivas en desnutrición niños menores de < de 36 meses, en salud sexual y reproductiva, Tuberculosis pulmonar y calidad de registro en la consulta externa, se realizaron con base a las historias clínicas de usuarios seleccionados de acuerdo al periodo de evaluación, que fueron aquellas historias clínicas con registro de atenciones antes, durante y después del tratamiento, durante la atención del problema hasta el alta, que permitieron tener un panorama integral de los diferentes procesos de atención.

**Tabla 1**

*Promedio anual del resultado de las auditorías de gestión y resultado final de la satisfacción del usuario del Hospital Walter Cruz Vilca 2023.*

<b>Auditorías de Gestión</b>	<b>Resultado obtenido</b>
Auditorías del paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad.	72.18
Auditoría en salud sexual y reproductiva.	68.72
Auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición.	35.92
Auditoría de calidad de registro en la consulta externa.	52.23
<b>Satisfacción del Usuario</b>	<b>59.24</b>

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

En la presente tabla se puede evidenciar que la Auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición alcanza el porcentaje más bajo con 35.92 % la misma que se encuentra compuesta por las etapas preconcepcional, embarazo, recién nacido, niño de 29 días a 11 meses, niño de 12 meses a 23 meses, y niño de 24 meses a 36 meses.

**Tabla 2**

*Acto médico por servicio de las auditorías de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca 2023.*

Área Evaluada	Historias clínicas	Puntaje obtenido de la auditoría de gestión por Trimestre			
		I	II	III	IV
Auditoría del Paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad.	5	97.3	73.43	46.11	71.89
Auditoría en salud sexual y reproductiva	5	76.24	49.55	72.5	76.62
Auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición	5	44.3	33.7	37.5	28.18
Auditoría de calidad de registro en la consulta externa	5	50	46.925	52	60

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

En el caso de la auditoría de paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad, de los resultados obtenidos en el presente informe, se pudo determinar lo siguiente: - Se evidencia una atención inadecuada en la calidad de atención en el III trimestre, se concluyéndose que no se brinda calidad obteniendo un puntaje de 46.11.

**Tabla 3**

*Resultado de la etapa de la auditoría de paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad.*

%	ETAPAS
100.00	2.1 Captación de sintomático respiratorio
75.00	.2 Diagnostico de Tuberculosis
83.33	.3.1 Primera consulta médica
57.14	.3.2 Evaluación de Enfermería
25.00	.3.3 Tamizaje de VIH
75.00	.3.4 Evaluación Multidisciplinaria
45.45	.2.4 Seguimiento de la atención integral al paciente afectado con tuberculosis
50.00	.2.5.1 Identificación de RAM
100.00	.2.5.2 Atención médica inicial de RAM
100.00	.2.5.3 Farmacología de las RAMS
16.67	.2.6 Atención integral para alta
50.00	.2.7 Diagnostico de tuberculosis resistente
37.50	.2.8.1 Primera consulta médica (médico tratante y consultor)
14.29	.2.8.2 Atención de enfermería
45.45	.2.9 Seguimiento de la atención integral al paciente afectado con TBC resistente
0.00	.2.9.1 Consulta médica alta TB resistente
0.00	.3.1.1 Visita domiciliaria
0.00	.3.1.2 Atención médica
100.00	.3.2.1 Promoción derechos y deberes
0.00	.3.3.1 Concertación
0.00	.3.4.1 Visita Domiciliaria
0.00	.3.4.2 Adherencia al cuidado
100.00	.3.4.3 Terapia familiar
100.00	.3.4.4 Plan familiar
20.00	.3.5.1 Control ambiental
50.00	.3.5.2 Calidad Vivienda
0.00	.3.6.1 Vigilancia comunal
<b>46.11</b>	<b>NO BRINDA CALIDAD</b>

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

Respecto a la Auditoría en salud sexual y reproductiva se pudo evidenciar que en el II trimestre no se brindó calidad se obtuvo puntaje de 49.55, siendo la salud reproductiva con enfoque de riesgo reproductivo con 31.25 y embarazo 32.26 siendo los más bajos puntajes en la calidad del servicio brindado.

**Tabla 4**

*Resultado de Auditoría en salud sexual y reproductiva.*

<b>PERIODO AUDITADO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
Salud reproductiva con enfoque de riesgo reproductivo	31.25
Atención prenatal reenforcada	48.92
Embarazo (desde la segunda atención prenatal y siguientes)	32.26
Atención al parto	71.43
Atención del puerperio	63.89
<b>PUNTAJE TOTAL OBTENIDO</b>	<b>49.55</b>

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

**Tabla 5**

*Resultados de las etapas de auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición.*

<b>%</b>	<b>ETAPAS</b>
0.00	1. PRECONCEPCIONAL
41.60	2. EMBARAZO
25.00	3. RECIÉN NACIDO
60.00	4. NIÑO DE 29 DÍAS A 11 MESES
37.50	5. NIÑO DE 12 MESES A 23 MESES
0.00	6. NIÑO DE 24 MESES A 36 MESES
<b>28.18</b>	<b>NO BRINDA CALIDAD</b>

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

Así mismo en la Auditoría del niño menor de 36 meses con desnutrición, se evidenció que en ningún trimestre se brinda calidad a los usuarios siendo el IV trimestre el más crítico con 28.18.

**Tabla 6**

Resultados de la Auditoría de <sup>10</sup>calidad de registro en la consulta externa.

<b>PERIODO AUDITADO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
Filiación	2.825
Anamnesis	4.70
Examen clínico	4.50
Diagnostico	18.40
Plan de trabajo	5.20
Tratamiento	7.20
Atributos de la historia clínica	4.10
Seguimiento de la evolución	0.00
<b>PUNTAJE TOTAL OBTENIDO</b>	<b>46.925</b>

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

Del mismo modo en relación a la Auditoría de calidad de registro en la consulta externa se obtuvo un puntaje de 46.925 concluyendo que la calidad de registro fue Deficiente.



**Tabla 7**

*Satisfacción de los usuarios del Hospital Walter Cruz Vilca durante la gestión 2023.*

<b>Área Evaluada</b>	<b>Usuarios encuestados</b>	<b>% Satisfacción de los usuarios</b>
Consulta Externa	436	59.24
Emergencia	300	40.39
Hospitalización	32	65

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditoría Médica

En esta tabla se observa el consolidado final correspondiente al año 2023, observándose el porcentaje con menor satisfacción del usuario se encuentra en Emergencia con 40.39 %.

**Tabla 3**

*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.*

<b>Área Evaluada</b>	<b>Usuarios encuestados</b>	<b>% Satisfacción de los aspectos tangibles</b>
Consulta Externa	436	66.44
Emergencia	300	68.54
Hospitalización	32	66.67

Fuente: Reporte de auditorías realizadas, Comité de Auditorías Médica 2023

En la presente tabla se muestran las tres áreas en la cual se aplicó el modelo SERVQUAL, Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, en las cuales muestra resultados similares, el cual se observa que Emergencia contó con un porcentaje mayor correspondiente al 68.54 % y el menor correspondiente a Consulta externa en 66.44 % de la variable Satisfacción del Usuario.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el comportamiento de las auditorías de gestión y la satisfacción del usuario del Hospital Walter Cruz Vilca 2023. En relación al promedio anual del resultado de las auditorías de gestión y resultado final de la satisfacción del usuario del Hospital Walter Cruz Vilca 2023 estas se han realizado con base a las historias clínicas de usuarias seleccionados de acuerdo al periodo de evaluación de tal manera que permitieron tener un panorama integral de los diferentes procesos de atención de salud de la mujer. Durante la auditoría de gestión preventiva en salud se obtuvo un resultado en relación al área auditada en relación a niño desnutrido < de 36 meses, se identificó historias clínicas desordenadas con falta de registro en la atención según guías de práctica clínica y normas técnicas en todas las etapas, no se evidencia seguimiento de acuerdo al caso, los factores de riesgo se registran parcialmente y las curvas de peso, crecimiento, tamizaje de parasitosis entre otros, no se registran.

En relación a las Auditoría de gestión en salud sexual y reproductiva se encontró historias clínicas desordenadas, incompletas y falta de cumpliendo con la normativa vigente en materia de salud sexual y reproductiva de las usuarias. Así mismo falta de equipos, medicamentos e insumos para garantizar el proceso de la atención los procesos de atención. Del mismo modo falta de entrega de micronutrientes, gestantes con diagnóstico de anemia sin tratamiento para ello, falta de firma de consentimiento informado para la atención del parto, no se consideraron los cinco correctos en la prescripción de medicamentos, cumplimiento parcial en la entrega de paquete de atención prenatal reenfocada. falta de equipos, medicamentos e insumos para garantizar el proceso de la atención adecuado, partograma incorrecta y monitoreo post parto incompleto.

Así mismo en el proceso de la Auditoría de Tuberculosis pulmonar, se observó que se da la atención oportuna con los médicos consultores, del mismo modo se cuenta las pruebas y controles pertinentes según establece la NT. En algunos casos no se evidencia RAMS, por lo que el porcentaje obtenido es bajo. Se observa una atención multidisciplinaria incompleta a la hora del Alta del paciente, Se evidencia una atención inadecuada de las RAFAs ya que no se deriva oportunamente al médico para evaluación y seguimiento.

Respecto a la auditoría calidad de registro, se evidencia un llenado incompleto de los datos de filiación, no uso de CIE-10, no se registra oportunamente la hora y motivo de atención. Examen

regional y general incompleto o inexistente. En algunas historias se evidencia falta de datos como parte esencial de la anamnesis por ejemplo número de teléfono, DNI, nombre del acompañante

La satisfacción de los usuarios es 59,24, lo que indica que la mayoría de las personas están satisfechas con la atención brindada por los profesionales de la salud, pero estos resultados se encuentran en la categoría "consistente", es decir, hay dimensiones de calidad que deben mejorarse. Entre las dimensiones de satisfacción, se encontró que la dimensión de capacidad de respuesta logró el mayor índice de insatisfacción con un 49%.

Para los servicios de emergencia se considera un escenario clave determinar la satisfacción de los usuarios externos y, con base en ello, implementar mecanismos de mejora continua de la calidad para la identificación, tratamiento, estabilización y hospitalización oportuna de los factores de riesgo. O proporcione referencias según sea necesario. Este estudio determinó la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de emergencia y encontró que el 40,3% de los usuarios estaban insatisfechos con la atención que recibieron y el 59,7% estaban satisfechos con la atención que recibieron. Desde el punto de vista de la satisfacción, el mayor nivel de satisfacción en cada dimensión es la dimensión confiabilidad, que alcanza el 45,8%.

En relación al Servicio de Hospitalización, se puede decir que es un Área de contacto e interacción continua entre el usuario y el personal de salud siendo el tiempo de estancia hospitalario promedio de dos días. En el presente estudio, el 35% de los usuarios están insatisfechos con la atención recibida estando este porcentaje dentro de la escala de "aceptable"

En cuanto a la evaluación de elementos tangibles, se refiere al grado en que las personas valoran el servicio que están por recibir, como mobiliario, equipo, infraestructura o cosas que reciben durante su visita. Por ejemplo: equipamiento en un taller, equipamiento en la zona de aeróbic de un gimnasio, diferentes carriles para personas con diferente movilidad en un cine, un mapa de atracciones en un parque de atracciones o un folleto de hospitalidad en un hotel. Pero también incluye a las personas responsables de la gestión de la empresa: si son reconocibles por el uniforme de la empresa, si están todos formados para atender a los visitantes, si son amables, etc. En relación a lo antes expuesto, consulta externa 66.44%, emergencia 68.54% y hospitalización 66.67%.

En la misma línea, se encontró que Espinoza (2020), en Cuzco se realizó una indagación

cuantitativa titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto De Salud Lucre -Cusco, 2020” con la finalidad de ver la calidad de la atención percibida en correspondencia con la satisfacción del usuario, donde se evaluó 5 dimensiones como: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles. Obteniendo como resultado de 89,58% y frente a las dimensiones seguridad muestra un 77,5% aceptable, fiabilidad 70,9% en proceso, capacidad de respuesta el 57,6% está en proceso, elementos tangibles un 54,9% aceptable y empatía 57,6% es aceptable y la diferencia de cada dimensión están por mejorar. En conclusión, existe relación en la calidad de atención y la satisfacción ante las dimensiones.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó que el comportamiento de las auditorías de gestión y la satisfacción del usuario externo del hospital Walter Cruz Vilca, refleja que no se ejercen medidas correctivas o plantean proyectos de mejora continua así como no se aplican adecuadamente las normas técnicas, directivas, guías, etc., en los procesos de atención en salud reproductiva, especialmente en la etapa preconcepcional, en los procesos de atención del paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad, en los procesos de atención del niño menor con desnutrición y los procesos no se cumplen adecuadamente teniendo en cuenta la norma técnica de gestión de la historia clínica. Por ende, la satisfacción del usuario va a depender de factores mayores subjetivos de percepción del mismo.
  
- En cuanto a la dimensión del acto médico en relación a las diferentes áreas encontramos que Salud sexual y reproductiva, Paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad, el establecimiento de salud se encuentra “En proceso de implementación”, en relación al niño menor de 36 meses con desnutrición: El establecimiento de salud “NO brinda calidad en la atención.
  
- En cuanto a la dimensión de aspectos tangibles se obtuvo en consulta externa 66.44%, emergencia 68.54% y hospitalización 66.67%, lo cual indicaría que estarían dentro del rango aceptable siendo la diferencia una oportunidad de mejorar a través de proyectos de mejora.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Establecer las pautas adecuadas en relación a los resultados de las dimensiones considerando los resultados como parte de la línea basal y fuente de referencia para los gerentes con el fin de implementar y monitorizar un proceso de mejoramiento a considerarse en el plan estratégico de la institución.
- Elaborar proyectos de mejora continua basados en los puntos críticos de cada auditoría, por ejemplo plantear la triangulación con gobierno local, actores sociales y personal de salud que repercutan en la mejora de la calidad de atención y por ende la salud de la población.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar G, (2019) calidad y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de nutrición de una clínica de Lima Norte – Perú 2019 - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2019.
- Anales de la Facultad de Medicina, vol. 61, núm. 3, 2000, pp. 227-240 Calidad de la Atención en Salud a través de la Auditoría Médica.
- Arce M, (2022) Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza – Universidad de San Martín de Porres (USMP); 2022.
- Boada A, (2019) percepción de la atención en salud en Jauja.
- Canzio C, (2019) la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los usuarios externos de los servicios de emergencia - Universidad San Ignacio de Loyola (USL); 2018.
- Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review, Galen Med J. 2020 Jun 26;9:e1686. doi: 10.31661/gmj.v9i0.1686. eCollection 2020.
- Febres R, (2020) la satisfacción respecto a la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, Fac. Med. Hum. [online]. 2020, vol.20, n.3, pp.397-403. ISSN 1814-5469.
- Guadalupe R, (2019) nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018; Ciencia Digital, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>.
- Montalvo S, (2020) la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Universidad Alas Peruanas (UAP).
- Montero Y, (2020) Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio, Meyebeque – Cuba, Vol. 19, No. 2 (2020).
- Mutre K, (2020) la satisfacción del usuario del servicio de emergencia respecto al tiempo de espera en la atención.
- Ocoña L, (2021) estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa del Centro de Salud San Ignacio Cajamarca 2019, Universidad Señor de Sipán (USS), Pimentel – Perú; 2021.
- Paredes C, (2019) Calidad de atención y Satisfacción del Usuario externo del Centro de salud Cañaris, Chiclayo – Perú, Universidad Cesar Vallejo (UCV); 2019.



- Piedra I, (2019) Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Essalud II Viatrte, Lima- Perú, Rev. Sociedad Peruana de Medicina Interna Vol. 31 Núm. 4 (2018).
- Revista Médica Herediana, 17 (1), 2006 41 Auditoría médica en la consulta externa en un hospital general, Lima-Perú.
- Revista de Psicología de la salud 4(1). 1992 La satisfacción de paciente.
- Revista Conocimiento Global (2022), Vol. 7 Num. 1 Auditoria en servicios de salud para zonas rurales: contexto colombiano en tiempos de pandemia.
- Revista Facultad de Medicina Humana vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020. National Library of Medicine, Evaluating user satisfaction in a hospital environment: an exploratory study, Health Care Manage Rev. 1992 Summer;17(3):51-62.
- Sánchez T, (2022) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, centro de salud Aguas Verdes, Tumbes, 2021; Tumbes – Perú, Universidad Nacional de Tumbes; 2022.
- Sisalema K, (2019) la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.
- Sotelo J, (2018) la planeación de la auditoría de un sistema de gestión de calidad.
- Surco H, (2020) Auditorias y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, Juliaca – Perú, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Villa H, (2023) informes de auditoría y su relación con la gestión pública del nuevo hospital Bicentenario Ayacucho 2023.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Auditorías de Gestión y la satisfacción del usuario del Hospital Walter Cruz Vilca 2023.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Auditorías	La auditoría integral sobre el	La variable de gestión auditoría se podrá medir con las dimensiones: Acto médico y Interna.	Acto Médico	Paciente afectado por tuberculosis, familia y comunidad. Salud sexual y reproductiva. Niño menor de 36 meses con desnutrición. Calidad de registro en la consulta externa.	Análisis documental	Ordinal
			Interna	Consultorios cuentan con equipo y material necesario. La explicación del		

Variable 2: Satisfacción del usuario	grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.			<p>médico es entendible.</p> <p>Buen trato del personal.</p> <p>Respeto de la privacidad durante la atención.</p> <p>Se atendió respetando la programación y el orden de llegada.</p> <p>El personal explica de manera clara y adecuada el trámite a seguir.</p>		
	Representa la disponibilidad y accesibilidad a los servicios médicos de calidad.	Identificación de los índices anuales de la cantidad de usuarios atendidos. Es la valoración que hace el usuario de la consulta externa del Hospital Walter Cruz Vilca respecto al acto	Nivel de satisfacción	<p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de Respuesta.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Empatía.</p> <p>Aspectos tangibles</p>	SERVQUAL	Ordinal

				médico, la comodidad de las instalaciones y el tiempo que demora para ser atendido.				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

Anexo 02: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Auditorías de gestión y la satisfacción de los usuarios del hospital Walter Cruz Vilca 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el comportamiento de las auditorías de gestión en la satisfacción del usuario del hospital Walter Cruz Vilca 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Conocer cuál es el comportamiento de las auditorías de gestión en la satisfacción del usuario del hospital Walter Cruz Vilca 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Auditorías de Gestión.</p>	<p>Acto medico</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada <b>Método:</b> Inductivo - Deductiva, histórica y cuantitativa <b>Diseño:</b> Descriptiva <b>Población y muestra:</b> P1: Auditorías de gestión. P2: Usuarios <b>Muestra:</b> M1: las mismas consignadas en la población. M2: Consulta Externa: 436 Emergencia: 300 Hospitalización: 32</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la participación del acto médico por servicio en las auditorías de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca 2023??</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b> Describir cual es la participación del acto médico por servicio en las auditorías de gestión del Hospital Walter Cruz Vilca 2023.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del Usuario</p>	<p>Interna</p>	<p><b>Instrumento:</b> V1: Análisis Documental V2: SERVQUAL</p>
<p>¿Cómo la dimensión interna de los aspectos tangibles se presenta en la satisfacción del usuario que acuden al Hospital Walter Cruz Vilca 2023??</p>	<p>Describir cómo la dimensión interna de los aspectos tangibles se presenta en la satisfacción del usuario que acuden al Hospital Walter Cruz Vilca 2023.</p>			

Anexo 3: Carta de presentación



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Trujillo, 30 de diciembre de 2023

**CARTA DE PRESENTACION N° 01721-2023/UCT-EPG-D**

**Dr. Gerardo Carlos Alberto Florián Gómez**  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA UTES N° 6 TRUJILLO ESTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" y, a la vez, presentarle a **Paulita Andrea Moreno Castillo**, identificado (a) con DNI N° 18217824 y **Sonia Vanessa Gutierrez Sanchez**, identificado (a) con DNI N° 18188796, alumnos (as) del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios, quienes vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado: **AUDITORIAS DE GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA 2023**

Presento a usted a los mencionados maestrandos (as) para que puedan realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su entidad.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



**Dr. Winston Rolando Reaño Portal**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

**DISTRIBUCIÓN**  
Interesados, archivo EPG  
WRRP/maj

© Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú [www.uct.edu.pe](http://www.uct.edu.pe) 

Anexo 4: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



"AÑO DE LA UNIDAD PAZ Y EL DESARROLLO"

**CONSTANCIA**

**AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

**HACEN CONSTAR**

Qué; mediante hoja de tramite N° 01369-24, el Decano de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" ; solicita autorización para que las Srtas. PAULITA ANDREA MORENO CASTILLO con DNI N° 18188796 y SONIA VANESSA GUTIERREZ SANCHEZ con DNI N° 18188796, alumnas del Programa de Maestría en Auditoría y gestión Pública; apliquen el proyecto de investigación titulado " AUDITORIAS DE GESTION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA"; En amparo de la Carta de Compromiso emitido por el Asesor(a) Cárdenas Rodríguez Karina de fecha 19 de Diciembre 2023. El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, de la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para fines académicos; con el compromiso del director del Hospital, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación; las investigadoras aplicar el proyecto con las exigencias éticas, **previo consentimiento informado**; y alcanzar el **proyecto e informe de los resultados de la investigación**, a través del correo electrónico [udiireddesaludtrujillo@gmail.com](mailto:udiireddesaludtrujillo@gmail.com).

**LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "**

TRUJILLO, 31 DE ENERO DEL 2024



Anexo 5: Resultado de Encuesta de Satisfacción en la Consulta Externa. Hospital Walter Cruz Vilca.

Preguntas/ Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P1	235	53.90	201	46.10
P2	228	52.29	208	47.71
P3	233	53.44	203	46.56
P4	246	56.42	190	43.58
P5	229	52.52	207	47.48
<i>FIABILIDAD</i>	<i>1171</i>	<i>53.72</i>	<i>1009</i>	<i>46.28</i>
P6	226	51.83	210	48.17
P7	203	47.10	228	52.90
P8	82	43.62	106	56.38
P9	243	56.38	188	43.62
<i>CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>	<i>754</i>	<i>50.74</i>	<i>732</i>	<i>49.26</i>
P10	288	66.06	148	33.94
P11	273	62.61	163	37.39
P12	286	65.60	150	34.40
P13	280	64.22	156	35.78
<i>SEGURIDAD</i>	<i>1127</i>	<i>64.62</i>	<i>617</i>	<i>35.38</i>
P14	279	63.99	157	36.01
P15	292	66.97	144	33.03
P16	268	61.47	168	38.53
P17	265	60.78	171	39.22
P18	284	65.14	152	34.86
<i>EMPATIA</i>	<i>1388</i>	<i>63.67</i>	<i>792</i>	<i>36.33</i>
P19	259	59.40	177	40.60
P20	267	61.24	169	38.76
P21	265	60.78	171	39.22
P22	298	68.35	138	31.65



<i>ASPECTOS TANGIBLES</i>	<i>1089</i>	<i>62.44</i>	<i>655</i>	<i>37.56</i>
<b><i>PORCENTAJE TOTAL</i></b>	<b><i>5529</i></b>	<b><i>59.24</i></b>	<b><i>3805</i></b>	<b><i>40.76</i></b>

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	53.72	46.28
CAPACIDAD DE RESPUESTA	50.74	49.26
SEGURIDAD	64.62	35.38
EMPATIA	63.67	36.33
ASPECTOS TANGIBLES	62.44	37.56
<b><i>TOTAL DIMENSIONES</i></b>	<b><i>59.24</i></b>	<b><i>40.76</i></b>

Anexo 6: Resultado de Encuesta de Satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia Hospital Walter Cruz Vilca.

Preguntas/ Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P1	43	48.31	46	51.69
P2	52	58.43	37	41.57
P3	50	56.18	39	43.82
P4	49	55.06	40	44.94
P5	47	52.81	42	47.19
<i>FIABILIDAD</i>	<i>241</i>	<i>54.16</i>	<i>204</i>	<i>45.84</i>
P6	48	53.93	41	46.07
P7	44	58.67	31	41.33
P8	0		0	
P9	47	53.41	41	46.59
<i>CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>	<i>139</i>	<i>55.16</i>	<i>113</i>	<i>44.84</i>
P10	44	49.44	45	50.56
P11	47	52.81	42	47.19
P12	49	55.06	40	44.94
P13	54	60.67	35	39.33
<i>SEGURIDAD</i>	<i>194</i>	<i>54.49</i>	<i>162</i>	<i>45.51</i>
P14	64	71.91	25	28.09
P15	53	59.55	36	40.45
P16	60	67.42	29	32.58
P17	53	68.83	24	31.17
P18	50	56.18	39	43.82
<i>EMPATIA</i>	<i>280</i>	<i>64.67</i>	<i>153</i>	<i>35.33</i>
P19	51	57.30	38	42.70
P20	64	71.91	25	28.09
P21	65	73.03	24	26.97
P22	64	71.91	25	28.09

<i>ASPECTOS TANGIBLES</i>	<i>244</i>	<i>68.54</i>	<i>112</i>	<i>31.46</i>
<b><i>PORCENTAJE TOTAL</i></b>	<b><i>1098</i></b>	<b><i>59.61</i></b>	<b><i>744</i></b>	<b><i>40.39</i></b>

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	54.16	45.84
CAPACIDAD DE RESPUESTA	55.16	44.84
SEGURIDAD	54.49	45.51
EMPATIA	64.67	35.33
ASPECTOS TANGIBLES	68.54	31.46
<b><i>TOTAL DIMENSIONES</i></b>	<b><i>59.61</i></b>	<b><i>40.39</i></b>

*Anexo 7: Resultado de Encuesta de satisfacción del usuario externo.*

*Servicio de Hospitalización. Hospital Walter Cruz Vilca -2023.*

Preguntas/ Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P1	9	60.00	6	40.00
P2	10	66.67	5	33.33
P3	9	60.00	6	40.00
P4	8	53.33	7	46.67
P5	8	53.33	7	46.67
<i>FIABILIDAD</i>	<i>44</i>	<i>58.67</i>	<i>31</i>	<i>41.33</i>
P6	6	40.00	9	60.00
P7	7	46.67	8	53.33
P8	3	50.00	3	50.00
P9	9	60.00	6	40.00
<i>CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>	<i>25</i>	<i>49.02</i>	<i>26</i>	<i>50.98</i>
P10	12	80.00	3	20.00
P11	12	80.00	3	20.00
P12	11	73.33	4	26.67
P13	10	66.67	5	33.33
<i>SEGURIDAD</i>	<i>45</i>	<i>75.00</i>	<i>15</i>	<i>25.00</i>
P14	11	73.33	4	26.67
P15	10	66.67	5	33.33
P16	10	66.67	5	33.33
P17	11	73.33	4	26.67
P18	12	80.00	3	20.00
<i>EMPATIA</i>	<i>54</i>	<i>72.00</i>	<i>21</i>	<i>28.00</i>
P19	10	66.67	5	33.33
P20	9	60.00	6	40.00
P21	11	73.33	4	26.67
P22	10	66.67	5	33.33
<i>ASPECTOS TANGIBLES</i>	<i>40</i>	<i>66.67</i>	<i>20</i>	<i>33.33</i>

<b>PORCENTAJE</b>	<b>208</b>	<b>64.80</b>	<b>113</b>	<b>35.20</b>
<b>TOTAL</b>				

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	58.67	41.33
CAPACIDAD DE RESPUESTA	49.02	50.98
SEGURIDAD	75.00	25.00
EMPATIA	72.00	28.00
ASPECTOS TANGIBLES	66.67	33.33
<b>TOTAL, DIMENSIONES</b>	<b>64.80</b>	<b>35.20</b>

Aplicativo SERVQUAL



Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)			
		n	%	n	%		
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	235	53.89908257	201	46.10091743	> 60%	Por Mejorar
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	233	53.44036697	203	46.55963303	40 – 60 %	En Proceso
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	266	66.05504587	148	33.94495413	< 40	Aceptable
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	279	63.99082569	157	36.00917431		
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	265	60.77981651	171	39.22018349		
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	265	60.77981651	171	39.22018349		
<b>Total</b>		<b>1585</b>	<b>59.82415902</b>	<b>1051</b>	<b>40.17584098</b>		

**Imagen de porcentaje de Turnitin**

# 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	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Internet Source	2%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Student Paper	2%
4	<a href="https://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://conocimientoglobal.org">conocimientoglobal.org</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
9	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Internet Source	1%



10

repositorio.upt.edu.pe

Internet Source

1 %

---

11

hdl.handle.net

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

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

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---