



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Malversación de fondos y satisfacción del usuario externo de un
hospital público en Amazonas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Grandez Ramaycuna, Hamstron Andrés (ORCID: 0000-0003-1999-1118)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforme y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mis padres, por siempre bendecir mi camino, iluminándome para cumplir mis objetivos.

Hamstron

Agradecimiento

A mi docente, Ivo Martin, Encomenderos Bancallán, por las enseñanzas impartidas en todo el proceso de investigación.

El autor

Índice de contenido

Carátula	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	23
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas, 2022.....	29
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.....	29
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	30
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.....	30
Tabla 5.	Relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.....	31

Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo	32
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 4500 usuarios y la muestra fue de 233. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de malversación de fondos, fue medio en 64 %, bajo en 23 % y alto en 13 %; la satisfacción del usuario externo, fue medio en 76 %, bajo en 15 % y alto en 9 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.84 % de la malversación de fondos influye en la satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: empatía, satisfacción, fiabilidad.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between the embezzlement of funds and the satisfaction of the external user of a public hospital in Amazonas. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 4500 users and the sample was 233. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of embezzlement was medium in 64%, low in 23% and high in 13%; external user satisfaction was medium in 76%, low in 15% and high in 9%. Concluding that there is a significant relationship between the misappropriation of funds and the satisfaction of the external user of a public hospital in Amazonas, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.979 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000. ($p\text{-value} \leq 0.01$); furthermore, only 95.84% of embezzlement influences external user satisfaction.

Keywords: empathy, satisfaction, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, las diferentes entidades hospitalarias, son consideradas como entidades muy importantes cuyas actividades muy representativas para garantizar la preservación de la vida, por lo tanto, es en razón a ello que deben estar debidamente equipadas con la infraestructura y los medicamentos necesarios que hagan posible la entrega de una atención oportuna cuando el paciente lo requiera, sin embargo, a pesar de su alto nivel de importancia, estas entidades no cuenta con el equipamiento respectivo para garantizar una recuperación exitosa de los pacientes, debido a que no se presta a una intervención inmediata cuando es requerida, la cual representa uno de los mayores índices de muerte en el mundo (Garg, 2019).

En lo concerniente a los problemas vinculados con la ineficiencia de los hospitales dentro de la región amazonas, esto se hacen notorios cuando la población expresa sus discrepancias respecto a la cantidad de recursos que son asignados para el mejoramiento de la capacidad para atender las necesidades de los pacientes, sin embargo no se notan cambio de representativos respecto a la calidad de servicio brindado, del cual dará claras muestras del incremento del nivel de conducción que da lugar a la malversación de los fondos públicos hacia intereses personales que no son congruentes con los objetivos de la gestión pública; todo ello ha generado que se pierda la institucionalidad respecto a esta institución, por lo cual se hace necesario una intervención inmediata que permitan mejorar esta situación problemática para la entrega de servicios de calidad capaces de satisfacer las necesidades del usuario externo (Syahidul, et al, 2020).

En el ámbito nacional, se consideró que en la región amazonas los hospitales no cumplen a cabalidad con las funciones establecidas para cuidar la salud de los pobladores, presentándose una incapacidad con respecto a la atención de las diferentes demandas presentadas por la población, el cual es evidenciado a simple vista al observar que las personas realizan muchas veces largas colas para buscar la atención a pesar de tratarse de problemas menores, el cual es una muestra palpable ante la falta de equipamiento y

personal debidamente calificado para atender a los pacientes de manera eficiente y oportuna.

En el hospital de Amazonas, se evidencia altos niveles de insatisfacción del usuario, con constantes quejas por los servicios que presta la institución, tanto en consulta extraña como los servicios de emergencia, todo ello ha generado que los usuarios denuncien públicamente y también en las entidades de justicia pertinentes, además se evidencia denuncias por actos de malversación de fondos de los responsables que dirigen la institución, con denuncias por compras de equipos y medicamentos, noticias que están formuladas en el ministerio público para su investigación.

Teniendo en cuenta el problema descrito con anterioridad, se determinó el **problema General:** ¿Cuál es la relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022? **Problemas Específicos:** ¿Cuál es el nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas, 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022?

Es en base a las justificaciones se plantea por **conveniencia**, puesto que se planteó acciones estratégicas que permitieron la implementación de mejores a fin de asegurar la satisfacción de los usuarios, en cuanto a la **relevancia social**, se considera como principales beneficiarios a los usuarios del centro médico, para la implementación de servicios de calidad, en cuanto al **valor teórico**, se encontró sustentado en la diversidad de teorías y normativas actuales, que nos permitieron el desarrollo de las variables, de esta manera, plantear soluciones a la problemática detectada, respecto a la **implicancias prácticas**, implementar estrategias que permitieron generar un impacto positivo en los usuarios en razón de los servicios de calidad que se brindaron dentro del hospital y finalmente la **utilidad metodológica**, los instrumentos pueden ser aplicados en otros estudios similares y la investigación servirá como base para investigaciones posteriores.

A continuación, se presenta los objetivos de la investigación, **objetivo general**: Determinar la relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022. **objetivos específicos**: Identificar el nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas, 2022. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022. Conocer la relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.

Del mismo modo se mencionan las hipótesis. **Hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022. **Hipótesis específicas**: H1: El nivel de malversación de fondos en un hospital público en Amazonas, 2022, es alta. H2: El nivel de satisfacción de del usuario externo en un hospital público en Amazonas, 2022, es alta. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo un hospital público en Amazonas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito internacional se consideró a Zambrano (2022), quien quién ejecutó un estudio básico, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 17 directivos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la opinión de los diferentes directivos encuestados, permitió determinar la importancia de la aplicación de lineamientos normativos para reglamentar el desarrollo de los procedimientos institucionales, los cuales deben estar orientados hacia el fortalecimiento de la autonomía institucional para gobernar sobre sus recursos, de manera que puedan resultar sea aplicables aquellas medidas correctivas que se consideren necesarias para quienes resulten culpables de la malversación de fondos, de modo que se pueda controlar la respectiva utilización para prevenir los delitos relacionados a ello; se determinó además la importancia de la participación del órgano de control con la finalidad de generar cumplimiento de los principios éticos aplicables a la gestión pública.

Asimismo, se ha considerado a Becerra et al. (2020), quienes han ejecutado un estudio básico, diseño no experimental, con una cantidad poblacional y muestral de 120 usuarios externos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la gran mayoría de los usuarios que accedieron al servicio proporcionado por la entidad, presentan altos niveles de insatisfacción debido a que la entidad no presentó la capacidad necesaria para atender a sus requerimientos, sin embargo, una explicación lógica a este problema son las restricciones determinadas por el estado central para prevenir la expansión del virus, sin embargo de este evento catastrófico permitió evidenciar las deficiencias que se tienen con respecto a la capacidad de las autoridades para hacer posible la implementación tecnológica y la infraestructura de los hospitales para hacer frente a las necesidades emergentes no planificadas, el cual genera altas probabilidades de insatisfacción en el público usuario.

Asimismo, se consideró a Mutre y Gonzales (2020), quienes desarrollaron un estudio básico, diseño no experimental, una cantidad poblacional y muestral de 170 usuarios externos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, se ha determinado que los usuarios presenta

niveles de insatisfacción altos, los cuales están provocados en su gran mayoría por los prolongados tiempos que deben esperar para ser atendidos, quienes consideran que la atención de salud debe ser inmediata y oportuna para incrementar las posibilidades de recuperación en los pacientes, debido a que algunos presentan complicaciones que se van agravando cuando no son atendidos en el acto; asimismo se demostró que el 57.3% de encuestados consideran que la entidad no posee la infraestructura adecuada para la atención a los pacientes; el 27.7% considera que no cuenta con personal capacitado y, el 15% de encuestados menciona que no cuenta con una disponibilidad inmediata de medicamentos para atender los problemas más frecuentes o enfermedades endémicas del sector.

Asimismo, dentro del ámbito nacional se tiene a Torres y Acosta (2019), quienes desarrollaron un estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 130 encuestados, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, se determinó que gran parte de la pérdida de recursos está facilitado por la falta de aplicación de procedimientos orientados al control de los recursos, el cual es aprovechado por los funcionarios para incurrir en actos de corrupción a través de la desviación de fondos para satisfacer sus intereses personales, todo ello representa claramente la falta de ciertas capacidades de gestión en las autoridades institucionales para garantizar el aprovechamiento al máximo de aquellos recursos internos de acorde a los objetivos de desarrollo establecidos; asimismo se encontró que existen normativas aplicadas a la utilización de los recursos institucionales, sin embargo que éstas no son acatadas de manera eficiente y realizan una interpretación amplia fuera del alcance racional.

A su vez se tiene a Bustillos (2020), quien desarrolló un estudio básico, no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 48 encuestados, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, el delito está dentro de la categoría de necesidad de la pena y, por lo tanto, no abarca el dolo del sujeto activo. Esta determinación trae consigo que el delito de malversación de fondos no sea considerado como delito de resultado, sino de mera actividad. En consecuencia, no tiene tentativa. Finalmente, se considera que si se justifica que se mantenga como delito, pues su bien jurídico

protegido como es la legalidad presupuestal, es necesario para el desarrollo ordenado transparente y eficaz de la administración financiera, con sus anulaciones y habilitaciones conforme a Ley. Sin ello los casos de desviación en instancias estatales incrementarían exponencialmente, siendo arma para fines socio-políticos de titulares y gerentes de entidades públicas.

Asimismo, se tiene a Hernández et al. (2019), quienes ejecutaron un estudio básico, diseño no experimental, con una cantidad poblacional y muestral de 14 206 adultos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, un 75% de la muestra encuestada manifestó encontrarse satisfecho respecto los servicios prestados por la entidad, quienes lo calificaron dentro de un nivel bueno, todo ello permitió establecer que la entidad realiza una gestión eficiente de los recursos institucionales los mismos que fuesen asignados para lograr que se implementen infraestructuras necesarias y sobre todo la contratación de personal calificado para brindar las atenciones respecto a las necesidades de la población; sin embargo, se identificó la necesidad de realizar una proyección hacia la sociedad, la cual este orientada hacia la entrega de información para la prevención de enfermedades, de modo que se minimice la saturación del hospital en temporadas críticas.

A nivel local se tiene a Viena (2020), quien desarrolló un estudio básico, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 20 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, de acuerdo al análisis respectivo, éste ha permitido determinar la importancia del fortalecimiento de los procedimientos que generen mejoras con respecto a los cumplimientos de normativas y lineamientos internos para generar una mejora con respecto a la gestión de recursos institucionales, trayendo consigo la satisfacción de los beneficiarios con respecto al servicio que se les entrega, a raíz del coeficiente correlación, se obtuvo un valor igual a 0,746, determinando de esta manera que existe una relación positiva en un nivel significativo.

Asimismo, se tiene a Copia (2020), quien desarrolló un estudio básico, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 95 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, De acuerdo a los datos obtenidos, se ha podido señalar la existencia de una relación en un nivel positivo y directo entre las variables de estudio, debido al coeficiente de Pearson, el mismo que obtuvo un valor igual a 0.906 encontrándole un nivel muy alto, es en razón a ello que se ha podido señalar que, a medida que la entidad logre mejorar las prestaciones asociadas al servicio entregado hacia el usuario como parte del mejoramiento de la calidad, logrará mejorar también su nivel de satisfacción debido a que tendrá la posibilidad de acceder a un servicio capaz de satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas.

Finalmente se tiene a Romero (2021), quienes han desarrollado un estudio básico de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 50 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, De acuerdo a los datos obtenidos a raíz del coeficiente de correlación, el mismo que arrojó un resultado de 0.554, se ha logrado la determinación de que existe una correlación en un nivel positivo, esto nos permite señalar lo importante que resulta mejorar la calidad de atención que se brinda, debido a que ésta es proporcional al nivel de satisfacción que experimenta cada uno de ellos.

Como primera variable se tiene a la **malversación de fondos** de acuerdo con lo señalado por el Código Penal (2014), este viene ser el acto por el cual se da la apropiación indebida de ciertos valores o fondos realizados por uno más individuos a los que se les ha confiado esto en razón del cargo que ocupa, este delito se encuentra contemplado en el capítulo II. De acuerdo a la real Academia española refiere que malversar, representa la apropiación o la destinación de caudales públicos a un uso diferente a los que fueron encomendados, se hace referencia la destinación de cierto dinero o bienes propios de la administración pública para una aplicación diferente a la que fue destinada, afectando de esta manera a la administración pública y al cumplimiento de los objetivos propuestos.

De acuerdo a lo señalado por Solabomi y Sankay, (2017), quienes refieren que esta malversación de fondos, es contemplado como un delito de la administración pública puesto que la tutela penal se encuentra radicada en la preservación de manera correcta y en la función de la aplicación de estos fondos públicos, es por ello para la configuración de este delito se habla del uso y el empleo de estos fondos y bienes de carácter público, relacionándolo de esta manera a la malversación como el empleo indebido de aquellos fondos de origen público a destinos diferentes a que fuesen asignados.

De acordé con lo señalado el artículo 389 del Código Penal a través del cual se dispone que aquel servidor público funcionario que hace uso de fondos o bienes públicos bajo su administración en una aplicación diferente de aquella a la que ha sido destinada, generando una afectación del servicio de acuerdo a la función previamente encomendada será reprimida con una pena privativa de libertad; dentro de este delito se tiene como sujeto activo el servidor público, funcionario que se encuentra a cargo de la administración de estos fondos, Asimismo, éste debe reunir ciertas conductas o cualidades para poder determinar su participación, dentro de los cuales se considera el más importante tener la calidad de funcionario o servidor público (Núñez, 2005). Asimismo, se debe señalar al sujeto pasivo, donde se configura el Estado, debido a que para la comisión de este delito debe ejecutarse de una manera dolosa, entendiéndose al dolo como el conocimiento expreso por el sujeto, el mismo que debe conocer los diversos recursos que se encuentran bajo su administración. Y, a su vez, debe tener conocimiento de que estos fondos o bienes son destinados a una aplicación distinta de aquella a la que estaba inicialmente destinada (Hugo y Huarcaya, 2018).

Mientras Solabomi y Sankay, (2017) describieron que, malversación de fondos se refiere cuando tú entregas la confianza a alguien de administrar ya sea un bien o un servicio de forma económica pero resulta que esta persona pierde la confianza y se lo desgasta en otras cosas logrando llevar a la perdición o dejar de que esto no exista, lamentablemente dentro del sector público siempre se ha visto las malversación de fondos, por lo cual un país no puede desarrollarse de manera eficiente, ya que, en cada gestión ingresan nuevas autoridades por gestionar y administrar los recursos económicos, sin

embargo estas personas solo ingresan con una mentalidad de lucrarse por sí mismos.

Por lo tanto con Núñez, (2005), se refirió que malversación de fondos dentro de la entidad pública ya no viene a ser un problema de ahora, es un problema ya mucho tiempo atrás, la diferencia es que este punto o esta situación ha ido creciendo porque no se ha puesto un pare o no se ha tratado de investigar más a fondo de los hechos, es por eso que dentro de cada gestión que se elige cada periodo determinado de manera democrática no se sabe qué tipo de autoridades o con qué intención ingresan a gestionar y administrar los recursos económicos públicos y además ellos como autoridades están en la posición de poner sus propias propuestas y asumir ciertas responsabilidades de firmar ciertos hechos que se va a ir realizando. Para lo cual el autor Salinas, (2019). ante tanta malversación de los fondos que se recolectan cada año no todo se llega a gastar como se establece dentro de un presupuesto, sino que es todo lo contrario, ya que dentro de ellos mismos son profesionales que saben cómo hacer para poder alterar estos precios y así mantener una contabilidad muy baja de los ingresos y egresos, lo cual ya se va dando cuenta la población cuando aún no ha visto nada de crecimiento y desarrollo por su país o mejor dicho qué se hace el dinero qué se recolecta mediante los impuestos, mayormente eso es la pregunta que la población exige o posiciona

Por otra parte, con Hugo y Huarcaya, (2018), se determinaron que, la malversación de fondos también es considerado como parte de un robo, ya que dentro de las entidades públicas es un robo público porque no solo se roba a la institución, sino se roba a la población, por qué razón, porque ya estamos refiriéndonos a los ingresos mediante los impuestos lo cual la población aporta para poder realizar ciertas obras o compras de bienes y servicios que hagan una buena mejora de su ciudad o país; es por eso que este problema ya no es novedoso sino a lo contrario ya se ha vuelto un problema de gran nivel de preocupación, ya que ahora ya no se puede confiar tanto en las autoridades que se eligen o que se tiene frente a un gobierno, porque siempre ante toda campaña ofrece muchas cosas pero cuando ya están dentro de la gestión no lo llegan a cumplir teniendo las posibilidades de poder hacerlo dónde al final de año presentan una información alterada o

errada, cosa que la población ya no se lo cree y es ahí donde se ve la malversación de fondos que ellos mismos manipulan logrando lucrarse por sí mismos y no hacer nada por su sociedad lo cual hacen simples obras que no dura mucho tiempo por lo cual no se ha tratado de investigar mucho a fondo para contener una sanción definitiva.

En cambio Salinas, (2019) dispuso que, la malversación de fondos que se ha vuelto parte de un delito lo cual mayormente sucede dentro de las entidades públicas realizados por los funcionarios públicos donde les juramentan por la capacidad que tienen de brindarles ciertos cargos o responsabilidades de poder gestionar y administrar los recursos económicos que existen dentro de la institución pero mediante pasa el tiempo estas personas se convierten siendo desleal de brindar informaciones falsas alterando números incluso alterando la contabilidad. Por eso es que a este caso se ha tenido que llevar un proceso de investigación y estar más pendiente al seguir eligiendo nuestras autoridades, además se ha proseguido poder contar con sistemas y organismos que puedan controlar y evitar precauciones o corrupción por lo que, los mismos funcionarios públicos los realizan dentro de cada gestión siendo un robo público además siendo un fraude para toda la población, lo cual ellos confían en cada voto al que se elige democráticamente.

Seguidamente con Flores, (2010), se estableció que, muchas veces siempre la población ha confiado en sus autoridades en quiénes ellos eligen y por lo cual ellos como políticos también tratan de brindar su confianza a la población para hacer dado esa obligación o esa responsabilidad de tomar una gestión tanto por la capacidad y la meritocracia que está establecido de poder admitir, pero sin embargo muchas veces han fallado, de lo cien por ciento que prometen manejar los recursos económicos, solamente se ha podido notar que un veinte por ciento es bien administrado y la otra diferencia no se sabe qué es lo que ocurre, o qué alteraciones y errores o fraudes puede estar dentro de ese proceso eso se va viendo en cada periodo del ejercicio donde no se ve muchos resultados de construcción de obras o haber hecho ciertas funciones y responsabilidades hacia el cumplimiento de las normativas dónde todo eso es otro proceso donde la malversación de fondos árido una consecuencia muy grave que siempre está ocurriendo dentro de las entidades

públicas todo por falta de incapacidad que realizan los funcionarios públicos, por lo cual muchos caen en sanción o algunos se limpian las manos y quedan libres sin ser retenidos o pagar por sus actos indebidos.

Mientras Correa, (2017), también describe en su propio contexto, que la malversación de fondos es una consecuencia pública que mayormente se da a notar en cada gestión pública, por el mismo hecho de tener una mala administración, una mala contabilidad; de no optar por una información eficiente y transparente realizado por los mismos funcionarios públicos ya que a ellos se les elige y se les juramenta para tomar ciertos cargos por la capacidad que se confía en que tienen para poder llevar este proceso pero sin embargo mañana o más tarde nos demuestran que todo es diferente que solo ingresan por tratar de lucrarse así mismo, más no por velar y cuidar y proteger los recursos económicos que mantiene un estado. Además la causante de todo esto ha sido parte de la manipulación que estas personas conformadas por autoridades se juntan entre ellos mismos para poder realizar estos actos indebidos de ir en contra la normativa Por lo cual no está predicho de poder realizar, ya que ellos piensan que con el solo hecho de ser autoridades tienen el poder, pero sin embargo siempre existe una participación por parte de la población lo cual ellos están para exigir justicia de poder sancionar estos actos indebidos que realizan en contra del crecimiento de un país.

Por consiguiente Garg (2019) afirmó que, la malversación de fondos es como meterse en lo que no se debe o describir parte de ser un delito, y esto se forma como una consecuencia muy grande, dónde se brinda la confianza a funcionarios públicos, pero al estar dentro del mando lo destruyen por solo pensar, de que son autoridades realizan fraudes para sí mismos, dónde piensan que no se pueden dar cuenta la población, sin embargo los resultados que se presentan en cada periodo del ejercicio, es donde se puede ver las faltas, los fraudes y comparaciones de los ingresos y gastos, dónde un balance no puede cuadrar. Ya que la población aporta cada periodo el pago de sus impuestos y es por eso que no se puede confiar en la presentación de informes que brinda el estado porque ya la mayoría tiene conocimiento de lo que se va invirtiendo por ciertas obras, por la misma información que se va

emitiendo, esta malversación de fondos, ahora ya es parte de un robo que los funcionarios lo realizan internamente.

Continuando con Valenzuela, (2019) determinó que, este delito realizadas por es parte de un robo que se realiza al destruir de poco a poco el patrimonio que un estado comparte por las aportaciones que realiza una sociedad dónde se ve la mala administración y el proceso desleal que realizan estas autoridades dentro de cada gestión donde solo logran que los recursos públicos se vayan destruyendo o desapareciendo de a poco a poco sin hacer nada por su sociedad donde solo realizan estos fraudes para llenarse los bolsillos y luego poder huir del país y darse otra nueva vida por haber hecho cierto vandalismo pero sin embargo mañana o tarde se llega a obtener toda la información de los fraudes y de las personas involucradas, por lo cual son buscadas a nivel internacional para poder cumplir y pagar las sanciones emitidas por una Corte Suprema y así poder evitar malas influencias y poder tener en cuenta con las autoridades que ingresan a formar parte de una nueva gestión en un periodo determinado.

En cambio Garrocho, (2014) afirmó que, la malversación de fondos siempre cada año se ha podido observar que las autoridades son sancionadas por poder cometer estos actos indebidos dónde ya no es una noticia novedosa sino mejor dicho en algo constante porque cada autoridad y equipo político que ingresa, al terminar su periodo de gestión lo único que tratan es pagar sus causantes y faltas graves lo que han realizado durante su periodo de gestión dónde muchos ya están dentro de unas rejas pagando ciertas condenas por este delito y robo hacia la población. Por eso mismo cuando una población más crece al mismo tiempo se pierde la confianza de poder elegir a ciertas autoridades, por lo cual a veces no llegan a cumplir su periodo de gestión ya que son sacados o votados del mando para poder elegir nuevamente a otra autoridad, que tenga la capacidad de poder gobernar y demostrar que sus actos son de lucha y protección por el país de poder mejorar y hacer cosas grandes que involucren un desarrollo.

Así mismo Pariona, (2019) confirmó que, la malversación de fondos es un delito muy consecuente que sea compartido dentro de cada entidad pública en cualquier institución, ya que se ve un problema constante que puede llegar

a ocurrir, ya no es algo que se puede esperar de una autoridad que ingresa con las manos limpias o con la confianza de poder hacer el bien, de proteger y cuidar los recursos económicos que se le admite para poder manejar y controlar; es por eso que ahora entre todo ellos tratan de poder organizar nuevas técnicas de cómo poder evitar y además contar con nuevos organismos que puedan vigilar parte de estos sistemas como parte de ser controlador de los hechos ocurrientes y las actividades que se van realizando en cada proceso de gestión para así poder evitar que se siga propagando cada vez más todo lo que se quiere es tratar de disminuir y ser interpretado como una mala imagen al mismo tiempo de perder la confianza por parte de la sociedad de que nos están en la capacidad de poder seguir ejerciendo una institución pública.

Según Correa, (2017), la malversación de fondos siempre va a ser un problema consecuente dentro de la entidad pública, porque no se ha tratado de ver una solución que trate de disminuir estos hechos ocurrientes, por eso ya es considerado un delito, un robo o un fraude de manera pública, ya que estos funcionarios públicos al tomar la responsabilidad y cargo oficial de ser elegidos públicamente llegan a fallar y abusar de la confianza que la sociedad les ha brindado en su momento, dónde son tentados de poder esconderse alterar precios o información que se establece, donde solo se dedican a poder ver la manera de cómo lucrarse y llenarse los bolsillos para ellos mismos, dónde lucrativamente ellos obtienen una nueva vida con el dinero de la población, sin darse cuenta que otras personas sufren al no tener el apoyo del gobierno o del estado, porque sus autoridades no hacen nada para poder solucionar o disminuir este problema donde solo se dedican a ellos, más no a los problemas de satisfacer sus necesidades o mejor dicho de brindar un mejor bienestar a la sociedad.

Además Mañalich, (2012) afirmó que, la malversación de fondos se ha convertido en una consecuencia de ser un delito muy grave realizado dentro de una entidad pública por los mismos funcionarios quienes se les entrega la confianza de poder manejar y controlar los recursos, pero con el tiempo demuestran que ningún resultado es positivo, es por eso que durante la investigación que da entender que todo el proyecto realizado sobre los fondos

han resultado ser un fraude, siendo una decepción para una sociedad de no contar con una buena administración y de perder la confianza de sus autoridades por no garantizar una administración eficiente y transparente de saber controlar los recursos disponibles que mantiene una institución. Asimismo, este proceso de fraude es una consecuencia más a determinar y a seguir tratando de poder evitar mediante un sistema de control interno y evitar ciertos errores y fraudes que ocurre dentro del proceso administrativo para así poder evitar más propagación ocurrente a esto.

Resulta importante también señalar que el objeto donde recalará este delito son aquellos fondos o bienes que fuesen administrado por el servidor o el funcionario, haciendo un paréntesis, resulta necesario definir qué son los bienes, puesto que son aquellos bienes muebles e inmuebles que tienen un cierto valor económico y por fondos se tiene a aquel dinero que provienen de las arcas públicas, los mismos que serán usados en proyectos que generen un beneficio a la población (Salinas,2019). De acuerdo en la Carta Magna, en su artículo 77, ha señalado que la administración del Estado se encuentra regida por el presupuesto anual, este presupuesto contiene a su vez 2 secciones orientadas al gobierno central y a las instancias descentralizadas, donde los recursos estatales son partidos de una manera equitativa de acordé la programación previamente realizada para la atención de las necesidades básicas (El Peruano, 2020).

Cuando se habla de la estructura de estos fondos públicos, se determinó que éstas se encuentran conformadas por ciertos elementos básicos, que se encuentran contemplados en las normativas vigentes: Como primer elemento se hace referencia a la gestión presupuestaria, donde representa a través de un documento a través del cual permite a la administración el acceso a fondos de carácter público de acordes a las normas presupuestarias, y las directivas presupuestarias de acuerdo al nivel de gobierno donde se encuentra (Flores, 2010).

De acuerdo con lo indicado por Garg (2019), cuando se refiere a aquellos bienes públicos que pueden ser malversados, estos deben contar con un valor monetario, y que permanezcan a cargo del Estado, asimismo, y que tenga ya una partida presupuestal previamente asignada, y, puesto que, al destinar

este bien o fondo público a otra actividad diferente a la propuesta, de manera inicial se configura el delito de malversación de fondos (Correa, 2017). De acuerdo a precisiones por parte de la Corte Suprema, este delito se encuentra acreditado cuando se da el incumplimiento del deber que tiene el funcionario con respecto a lo que se le ha asignado con respecto a un determinado bien o fondo, dando una nueva aplicación distinta a aquella, la que se encontraba previamente destinada, implicando de esta manera un desvío del destino legal de aquellos recursos estatales que le fueron encomendados (Garrocho, 2014).

Cuando se habla de la tentativa de este tipo de delitos, resulta necesario señalar que no existe tentativa, puesto que éste es un simple delito resultados, es decir, que nos referimos a que es un delito de acción que se da a través de la omisión de un deber de función, es por ello que el delito se consuma de manera instantánea al producirse o poder verificarse la aplicación o uso diferente del fondo o bien destinado a otras actividades (Valenzuela, 2019). Es preciso señalar que se consideran como actos preparatorios todos aquellos actos que están orientados a la generación de desvíos de estos bienes con respecto a su aplicación en el ámbito público (Pariona, 2019). Asimismo, resulta vital hacer hincapié la diferencia que se presenta. Entre la malversación de fondos y peculado, cuándo se habla del delito de Peculado se habla de un beneficio propio de terceros con respecto al uso de estos bienes o fondos públicos; Y cuando se hace referencia al delito de malversación, se tiene claro que hace referencia a la desviación que tiene los recursos estatales (Corte Suprema de Justicia Sala Penal Permanente, 2012).

Como dimensiones de acorde al Código Penal son: Dimensión 1: Relación especial con el bien, la relación que tiene el funcionario servidor público con el bien que se encuentra a su cargo. Por ende, Correa (2017) mantiene que, son todos aquellos vínculos relacionados a las labores que se regulan de forma específica teniendo en cuenta los derechos en función a sus trabajos.

Dimensión 2: Aplicación pública diferente, se refiere al uso diferente al contemplado para el bien a cargo del servidor o funcionario público. Por lo tanto, Garrocho, (2014) deduce que, consisten en el delito que es cometido

parte del colaborador ya sea por la malversación de los recursos que fueron destinados para un bien en común mas no para otras acciones.

Dimensión 3: Afectación del servicio, genera la afectación del servicio que se encuentra a cargo del servidor o el funcionario público ante la no realización de la misma. Asimismo, Mañalich, (2012) menciona, se lleva a cabo los procesos para brindar buen servicio al usuario, de manera que no le pueda afectar en sus operaciones a realizar.

Como segunda variable se tiene a **satisfacción del usuario externo**, de acorde a MINSA (2012) consiste en la posibilidad de cumplir con las expectativas de los usuarios respecto a los servicios brindados por la entidad. Para Thompson (2013), la satisfacción es corresponder con las necesidades que cada usuario, donde puede elegir entre gustos y colores, para ser correspondido en algún lugar en función de fomentar un criterio de lealtad ante un producto, aunque la satisfacción de un usuario puede ser muchas, pero lo que importa es contemplar con lo básico, para su criterio de evaluar en permanecer seguir consumiendo un mismo producto. (Yepes et al. 2018) La satisfacción del usuario se deriva de hacer cumplir ciertos requisitos que un consumidor exige por lo que le toca elegir cual es conveniente según su parecer, donde puede cambiar en un momento o puede seguir eligiendo lo mismo, la satisfacción son sensores de diferentes alternativas, son cambios de elección, donde te puede gustar una y otra cosa, en momentos diferentes (Bradley, 2013).

Por su parte Donabedian (2019) indica que, la satisfacción no solo está en contemplar con el producto, también está en el tipo de servicio que le brindan, para satisfacer sus necesidades, donde una buena atención ya conlleva su atención de sentirse satisfecho y complacido. Asimismo, Parasuraman et al. (2015), que esto involucra muchos factores, según sus expectativas de ser analíticos o supervisores, para complacer su requerimiento, donde también pueden sugerir para hacer posible de contar con dicho producto de que puede satisfacer su necesidad (p.84). La satisfacción de un servicio en salud tiene que ver como primer lugar la atención al usuario ante las distintas

emergencias, de ser valorado y atendido de la mejor manera, como todo paciente que se merece de tener el cuidado para generar la confianza de las indicaciones que el médico le sugiere ante cualquier receta y seguimiento de su cuidado, donde el usuario al visualizar todo ese proceso de atención se siente satisfecho de contar con un mejor servicio, según sus requerimientos solicitados (Plascencia, 2018).

La satisfacción propone atributos según sus condiciones de sentir que está cumpliendo su pedido de ser atendido dentro de un centro de salud, por lo que el usuario se convierte en ser una analista, visualizador para tener una respuesta de que están cumpliendo sus peticiones deseadas, es decir, que recibe lo que espera, sin ningún criterio de queja o justificación, por lo que determina que puede regresar nuevamente, y comunicar el buen servicio que genera (Saavedra, 2016) A su vez Bitner, (2014), se enfocó que las percepciones del usuario son muchas según sus expectativas, donde cada persona cuenta con lo suyo de poder complacer su satisfacción, donde dirige personalmente los beneficios que le puede contraer si ingresa a un lugar de ocupar un servicio, de acuerdo a su calificación puede generar una valorización a su satisfacción ante los mencionados sucesos y comportamientos.

Otra teoría pretende establecer, de tal forma que lograr satisfacer es poder hacer posible de tener una resolución de ser correspondido con lo necesario que ocupa tu necesidad sobre predicciones e inferencias de un servicio recibido, que según su comportamiento puede disminuir o aumentar la satisfacción del usuario al ser atendido, o la vez también lograr perjudicar el propósito o fin del servicio (Hanna, 2018). Entre otra teoría de detalla que la satisfacción son conectores psicológicos que hace que el ser humano necesite de algo, para contemplarse así mismo, por lo que va depender mucho de su comportamiento que genere al no encontrar una alternativa de recibir un mejor servicio en dicha entidad (Temes y Mengibar, 2014).

La satisfacción del usuario parte de ser un factor importante, para condicionar de que más entidades mejoren sus procesos de prestación de servicios, mediante el monitoreo de la logística, para comunicar de lo que se debe de cambiar y emplear (Haming et al. 2019). La satisfacción es conllevar a una

percepción subjetiva del usuario lo cual se puede reflejar el nivel de servicio recibido de acuerdo al nivel de atención e importancia que le brindes al paciente para afirmar que un usuario satisfecho conlleva de asegurar que cuenta con buen sistema de salud organizado, que esta la en la predisposición del paciente a cumplir por el motivo de contar con las recomendaciones dadas por el médico, para asegurar que su prioridad es el paciente (Hayes, 2014).

De acorde con Syahidul, et al. (2020), este se encuentra referido en tener la estimación al usuario sobre el nivel de atención que le das, con la consulta de su caso. Aunado a ello Hallencreutz & Parmler (2019) refieren que, se debe lograr corresponder con la satisfacción contempla muchos beneficios como parte de ser una entidad que emite servicios de salud, donde el mismo usuario te puede poner en ser un mejor contexto de servicio. Asimismo, Camgöz et al. (2016) implicó que, la satisfacción puede ser muchas las necesidades, pero siempre existe una a que más importancia se le genera y se consigue satisfacer.

De acorde con Kadic, et al. (2018), el cliente externo no puede ser parte de formar parte de las decisiones de la empresa, pero si puede sugerir a que le brindan una mejor atención, para poder volver a comprar, por lo que la empresa tiene que preocuparse en buscar estrategias de mejorar, para poder complacer a su cliente, y hacer que vuelvan mucho más de lo esperado, porque se genera la comunicación de informar sobre la atención brindada. Según Syahidul et al. (2020), que puede formar ser parte de un efecto que un usuario espera en un servicio, para poder acceder al pago de manera factible, donde no tenga que quejarse de pagar mucho por un servicio que no ha sido correspondido a su petición o según lo ofrecido, por lo que le toca bien acceder a queja o sugerir de buena manera para poder mejorar (Krisnamoorthy & Balasubramanian, 2019). Las quejas de los clientes es parte de poder mejorar con los servicios, de tener en cuenta como parte de una referencia que se debe de considerar en mejora, y desarrollar nuevas estrategias, para remediar el error, y ante otra oportunidad presentada, ya puedas responder de una mejor manera que califique que has cumplido el criterio fallido; logrando así terminar que tomas en cuenta la queja del cliente como parte de mejorar su

crecimiento y desarrollo como empresa, donde de los errores se aprende para ser mejores (Loli et al. 2015).

Según Camgöz et al. (2016) es importante que las diversas organizaciones consideren la posibilidad de conocer con respecto a la satisfacción que tienen sus usuarios respecto a la calidad de los servicios entregados, teniendo en cuenta que esta es un procedimiento muy importante que aporta la información relevante para rediseñar los bienes o servicios entregados, de modo que estos satisfagan las necesidades de manera efectiva y cumpla las expectativas de cada uno de ellos. Según Menacho et al. (2020) refiere que, la capacidad que presentan las organizaciones para lograr la satisfacción de sus usuarios, depende en gran manera de la forma en cómo se gestiona los recursos y procesos de manera interna, teniendo en cuenta que cada uno de ellos debe estar enfocados en cumplir el objetivo estratégico a nivel global, de modo que se puedan aprovechar de manera óptima cada uno de los recursos para obtener los resultados planificados, mediante el cual no solamente beneficiará al público usuario, sino que también mejorará la imagen institucional respecto a la eficiencia y el compromiso para entregar servicios de calidad.

Según el MINSA, (2014), los usuarios deben ser conscientes que las organizaciones no pueden satisfacer todas las necesidades presentes público, por lo cual, debe recurrir a la utilización de los canales establecidos por la entidad para expresar sus sugerencias o quejas respecto a la experiencia obtenida al momento de utilizar los servicios proporcionados por la entidad, debido a que esta información es muy importante para el mejoramiento de su ciudad orientado hacia la calidad. Según Miranda et al. (2018), el modelo SERQUAL es un instrumento muy representativo usado para la medición de la satisfacción de los usuarios y la determinación de las expectativas al respecto los servicios proporcionados por la entidad.

Según MINSA (2012) existen las siguientes dimensiones, **Fiabilidad**. Corresponde a un elemento importante de la organización que permite la proyección de un nivel de confianza respecto a la prestación de los servicios hacia los usuarios, de modo que esto se sientan seguros al utilizarlos o acceder hacia sus instalaciones.

Asimismo, consiste en brindar de manera confiable un bien de manera que se puede garantizar un adecuado desarrollo de las funciones en un periodo de tiempo específico.

en cuanto a la **capacidad de respuesta**. Corresponde la capacidad que poseen las organizaciones para brindar una respuesta positiva y coherente a las necesidades de los usuarios, de modo que éstas posibiliten la satisfacción de las necesidades expresadas por el público con un alto nivel de compromiso y eficiencia. Asimismo, Camgöz et al. (2016) consiste en demostrar una rápida respuesta de acuerdo a las inconveniencias que presentan los usuarios, de manera que se les brinde un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los mismo.

Respecto a la **seguridad**. Consiste en todos aquellos elementos presentados por la organización que posibilitan generar seguridad en el usuario, dentro los cuales se encuentra en la capacidad de los profesionales para brindar una prestación de servicios eficiente, de modo que esto posibilite proyectar credibilidad para generar confianza. De acuerdo a Kadic, et al. (2018), se efectúa todos los procesos necesarios a fin de brindar un servicio que este a la vanguardia de los usuarios de modo que estos se sientan seguros de recibir una atención de calidad.

Seguidamente se tiene a la **empatía**. capacidad que posee la organización para prestar una atención individualizada para los usuarios de acuerdo sus posibilidades o limitaciones físicas, de modo que cada uno de ellos obtenga una propuesta asequible que ayude a satisfacer sus necesidades de manera eficiente. Para Hallencreutz & Parmler (2019), afirma que, en este proceso se lleva a cabo atender los problemas que pueden presentar los usuarios de acuerdo a su perspectiva y finalmente se tiene a la **tangibilidad**. Corresponde a la calidad y el estado óptimo de las instalaciones y los equipos empleados por las organizaciones para hacer efectivo la entrega de un servicio a los usuarios de manera presencial (p.30). Plascencia (2018) consiste en efectuar trabajos en base a la calidad de equipos que cuenta la institución para fortalecer el trabajo que efectúan los colaboradores y de satisfacer necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

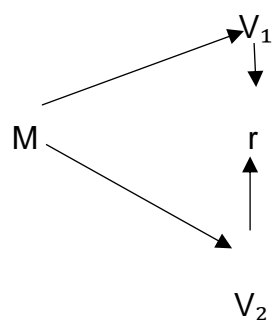
Tipo de estudio:

Se consideró que el estudio perteneció al tipo básico, la Concytec, (2019), la cual estableció que estos estudios se desarrolle con la finalidad de acrecentar el conocimiento científico a través de la recolección de información (p.2).

Diseño de la investigación

Tiene un diseño no experimental debido a que no se realiza manipulación alguna de variables, solamente se realiza la observación directa. (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, es transversal debido a que esta recolección de datos se da en un plazo estipulado. (Arias, 2020), es decir, la medición aludida se efectuó en un tiempo concreto (Fuentes, 2020). Además, es de tipo correlacionar, ya que su fin es la determinación de la relación entre variables investigadas (Hernández & Mendoza, 2018).

Fue el siguiente esquema



Donde:

M = muestra en estudio

V_1 = Malversación de fondos

V_2 = Satisfacción de usuario externo

r = Relación de las variables en estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Malversación de fondos

Variable 2: Satisfacción de usuario externo

La matriz completa de la operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Población. entendida como los diferentes elementos que componen un objeto de estudio, los cuales poseen características similares y pertenecen a un mismo lugar (Cabezas et al., 2018). Estuvo conformada por 4500 usuarios atendidos al 31 de mayo del 2022.

Criterios de selección:

Inclusión:

- Se incluyó a los usuarios que cuenten con la mayoría de edad pero que sean menores a 65 años.
- Todos los usuarios que se encuentren contemplados en la base de datos.
- Usuarios que ha realizado una cantidad de tres o más visitas hacia el hospital.

Exclusión:

- No se consideró al personal que labora en la entidad
- No se consideró al director del hospital
- No se consideró a aquellos usuarios de que no hayan brindado el consentimiento informado.

Muestra: de manera acertada se puede decir que fue una parte de la población, la cual es representativa de ella, por lo tanto, posee todas aquellas características y elementos para obtener resultados que permitan ser generalizadas a todos los elementos (Mejía, 2015). Para el cálculo respectivo fue necesario utilizar la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z = 1.96
 E = 0.05
 p = 0.8
 q = 0.2
 N = 4500

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{4499}$	*	$\frac{4500}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	---------------------	---	------------------------

n =	$\frac{2765.952}{11.86}$	233
-----	--------------------------	-----

La muestra de estudio fueron 233 usuarios al 31 de mayo del 2022.

Muestreo: según Mejía (2005), técnica empleada para la determinación de la cantidad de los elementos que conforman la muestra (p. 96). De esta manera se estableció la utilización del muestreo de tipo probabilístico, aleatorio simple.

Unidad de análisis: fue un usuario externo de un hospital público en Amazonas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se hizo uso de la encuesta como la técnica que permitió recopilar información, el cual según los autores Reyes et al. (2018) fue una técnica eficiente para posibilitar la obtención de datos importantes, como instrumento se utilizó que alimenten el proceso de análisis estadístico.

Utilizó el cuestionario en este estudio, que, según la definición de Hernández y Mendoza (2018) fue un conjunto de preguntas congruentes con el problema y la declaración de hipótesis además se basan en preguntas cerradas o abiertas

Instrumentos

Se utilizó al cuestionario como parte del instrumento determinado por la técnica antes mencionada, el cual según los autores Hernández y Mendoza (2018) fue un documento constituido por diversas preguntas diseñadas de acuerdo a las variables, los cuales fueron extendidos hacia la muestra para obtener las respuestas respectivas.

El instrumento para medir la variable de malversación de fondos fue adaptado de Bustillos (2020), cuyo cuestionario estuvo constituido por 15 ítems dividido en 3 dimensiones; posee la siguiente escala ordinal: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable satisfacción de usuario externo fue adaptado de Romero (2021), cuyo cuestionario tuvo 22 ítems dividido en 5 dimensiones; contó con la siguiente escala ordinal: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (22 – 51), medio (52 – 81) y alto (82 – 110)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

La determinación del nivel de validez fue asociado a cada cuestionario, estuvo a cargo del juicio de expertos, los mismos que a través de sus conocimientos podrán determinar su validez.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Malversación de fondos	1	Metodólogo		Coherente y aplicable
	2	Especialista		Coherente y aplicable
	3	Especialista		Coherente y aplicable
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo		Coherente y aplicable
	2	Especialista		Coherente y aplicable
	3	Especialista		Coherente y aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 93% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 95% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; de esta manera, se determinó que los instrumentos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

La acreditación del nivel de confiabilidad de cada uno de los cuestionarios, fue establecido por el alfa de Cronbach, el cual permitió determinar que los cuestionarios son confiables para su respectiva aplicación.

Análisis de confiabilidad de Malversación de fondos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	233	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	233	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	15

Análisis de confiabilidad de Satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	233	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	233	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	22

3.5. Procedimientos

En la investigación, los datos fueron tomados de manera directa, a través de encuestas a la muestra de estudio. La encuesta se hará de manera presencial, cara a cara, teniendo en cuenta las medidas de seguridad frente al Covid – 19. Los sujetos de la muestra, fueron entrevistados utilizando una encuesta, de acuerdo al perfil de las limitaciones establecidas en los criterios de selección.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se llevó a cabo la recopilación de datos mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para cada una de las variables; la información recopilada fue expresada mediante figuras y tablas; en tanto, para abordar la comprobación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, el cual fue calculado haciendo uso del programa estadístico SPSS V.25; el coeficiente agrupa valores de entre -1 y 1, el cual indica la existencia del tipo de dependencia existente entre las variables analizadas. Estos datos fueron interpretados de acuerdo a la siguiente tabla.

La información fue interpretada con la siguiente tabla.

Valor del coeficiente r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

3.7. Aspectos éticos

Como parte del compromiso para el desarrollo de una investigación eficiente, se consideró el cumplimiento de los principios éticos internacionales: **beneficencia**, permitió establecer la intención de beneficiar directamente a la entidad mediante la entrega de los resultados para la aplicación de las actividades necesarias que conlleven al mejoramiento del problema. **No maleficencia**, este principio hizo posible la rigurosidad en el desarrollo del proceso de investigación para no perjudicar al objeto de estudio. **Autonomía**, permitió que los participantes sean libres de elegir. **Justicia**, hizo posible la entrega de un trato justo bajo el cumplimiento de estándares de equidad para el respeto de cada

uno de los participantes. Se garantiza además el cumplimiento de las directrices de investigación; finalmente se dejó en evidencia el cumplimiento de los lineamientos establecidos por las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas.

Tabla 1.

Nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	54	23 %
Medio	36 – 55	149	64 %
Alto	56 – 75	30	13 %
Total		233	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de un hospital público en Amazonas.

Interpretación:

En cuanto al nivel de malversación de fondos, es medio en 64 %, bajo en 23 % y alto en 13 %.

4.2. Nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	22 – 51	34	15 %
Medio	52 – 81	178	76 %
Alto	82 - 110	21	9 %
Total		233	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de un hospital público en Amazonas.

Interpretación:

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo, es medio en 76 %, bajo en 15 % y alto en 9 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Malversación de fondos	,987	233	,007
Satisfacción del usuario externo	,983	233	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas.

Malversación de fondos	Satisfacción del usuario externo	
	correlación	Sig.
Relación especial con el bien	0.955**	0.000
Aplicación pública diferente	0.929**	0.000
Afectación del servicio	0.923**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.955, 0.929 y 0.923 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta

la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo un hospital público en Amazonas.

4.5. Relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas.

Tabla 5.

Relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas.

		Malversación de fondos	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Malversación de fondos	1,000	,979**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	233	233
	Satisfacción del usuario externo	,979**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	233	233

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1

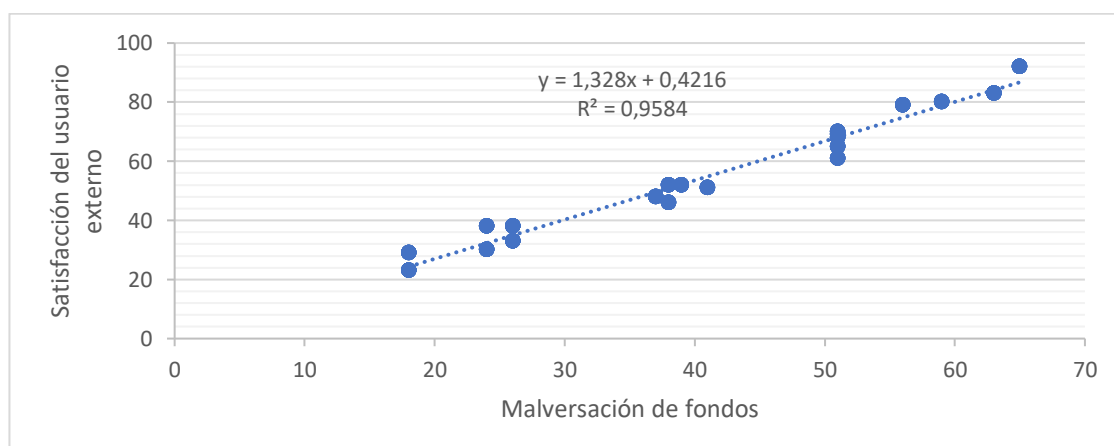


Gráfico de dispersión entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo.

Interpretación:

Se contempla la relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), solo el 95.84 % de la malversación de fondos influye en la satisfacción del usuario externo.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de malversación de fondos, es medio en 64 %, bajo en 23 % y alto en 13 %, debido a que, como usuario considero que el servidor o funcionario público no tiene libre disposición los bienes, como usuario considero que el servidor o funcionario público no conoce el fin específico del bien que le es asignado.

Dicho resultado coinciden con Zambrano (2022), se refiere que, la opinión de los diferentes directivos encuestados, permitió determinar la importancia de la aplicación de lineamientos normativos para reglamentar el desarrollo de los procedimientos institucionales, los cuales deben estar orientados hacia el fortalecimiento de la autonomía institucional para gobernar sobre sus recursos, de manera que puedan resultar sea aplicables aquellas medidas correctivas que se consideren necesarias para quienes resulten culpables de la malversación de fondos, de modo que se pueda controlar la respectiva utilización para prevenir los delitos relacionados a ello; se determinó además la importancia de la participación del órgano de control con la finalidad de generar cumplimiento de los principios éticos aplicables a la gestión pública.

Además Torres y Acosta (2019) manifiestan que, se determinó que gran parte de la pérdida de recursos está facilitado por la falta de aplicación de procedimientos orientados al control de los recursos, el cual es aprovechado por los funcionarios para incurrir en actos de corrupción a través de la desviación de fondos para satisfacer sus intereses personales, todo ello representa claramente la falta de ciertas capacidades de gestión en las autoridades institucionales para garantizar el aprovechamiento al máximo de aquellos recursos internos de acorde a los objetivos de desarrollo establecidos; asimismo se encontró que existen normativas aplicadas a la utilización de los recursos institucionales, sin embargo que éstas no son acatadas de manera eficiente y realizan una interpretación amplia fuera del alcance racional.

En cuanto Bustillos (2020) indica que, el delito está dentro de la categoría de necesidad de la pena y, por lo tanto, no abarca el dolo del sujeto activo. Esta determinación trae consigo que el delito de malversación de fondos no sea considerado como delito de resultado, sino de mera actividad. En

consecuencia, no tiene tentativa. Finalmente, se considera que si se justifica que se mantenga como delito, pues su bien jurídico protegido como es la legalidad presupuestal, es necesario para el desarrollo ordenado transparente y eficaz de la administración financiera, con sus anulaciones y habilitaciones conforme a Ley. Sin ello los casos de desviación en instancias estatales incrementarían exponencialmente, siendo arma para fines socio-políticos de titulares y gerentes de entidades públicas.

Además, el nivel de satisfacción del usuario externo, es medio en 76 %, bajo en 15 % y alto en 9 %, debido a que, el personal que se encuentra en informe no brindó la orientación debida con respecto a los pasos o trámites que son necesarios para lograr la atención dicho resultado coinciden con Becerra et al. (2020), se refiere que, la gran mayoría de los usuarios que accedieron al servicio proporcionado por la entidad, presentan altos niveles de insatisfacción debido a que la entidad no presentó la capacidad necesaria para atender a sus requerimientos, sin embargo, una explicación lógica a este problema son las restricciones determinadas por el estado central para prevenir la expansión del virus, sin embargo de este evento catastrófico permitió evidenciar las deficiencias que se tienen con respecto a la capacidad de las autoridades para hacer posible la implementación tecnológica y la infraestructura de los hospitales para hacer frente a las necesidades emergentes no planificadas, el cual genera altas probabilidades de insatisfacción en el público usuario.

Asimismo Mutre y Gonzales (2020) manifiestan que, se ha determinado que los usuarios presenta niveles de insatisfacción altos, los cuales están provocados en su gran mayoría por los prolongados tiempos que deben espera para ser atendidos, quienes consideran que la atención de salud debe ser inmediata y oportuna para incrementar las posibilidades de recuperación en los pacientes, debido a que algunos presentan complicaciones que se van agravando cuando no son atendidos en el acto; asimismo se demostró que el 57.3% de encuestados consideran que la entidad no posee la infraestructura adecuada para la atención a los pacientes; el 27.7% considera que no cuenta con personal capacitado y, el 15% de encuestados menciona que no cuenta

con una disponibilidad inmediata de medicamentos para atender los problemas más frecuentes o enfermedades endémicas del sector.

En cuanto Hernández et al. (2019), se refiere que, un 75% de la muestra encuestada manifestó encontrarse satisfecho respecto los servicios prestados por la entidad, quienes lo calificaron dentro de un nivel bueno, todo ello permitió establecer que la entidad realiza una gestión eficiente de los recursos institucionales los mismos que fuesen asignados para lograr que se implementen infraestructuras necesarias y sobre todo la contratación de personal calificado para brindar las atenciones respecto a las necesidades de la población; sin embargo, Se identificó la necesidad de realizar una proyección hacia la sociedad, la cual este orientada hacia la entrega de información para la prevención de enfermedades, de modo que se minimice la saturación del hospital en temporadas críticas.

En cuanto Thompson (2013) indica que, la satisfacción es corresponder con las necesidades que cada usuario, donde puede elegir entre gustos y colores, para ser correspondido en algún lugar en función de fomentar un criterio de lealtad ante un producto, aunque la satisfacción de un usuario puede ser muchas, pero lo que importa en contemplar con lo básico, para su criterio de evaluar en permanecer seguir consumiendo un mismo producto.

Bajo la misma línea Parasuraman et al. (2015) hace mención que, esta satisfacción involucra muchos factores, según sus expectativas de ser analíticos o supervisores, para complacer su requerimiento, donde también pueden sugerir para hacer posible de contar con dicho producto de que puede satisfacer su necesidad, la satisfacción de un servicio en salud tiene que ver como primer lugar la atención al usuario ante las distintas emergencias, de ser valorado y atendido de la mejor manera, como todo paciente que se merece de tener el cuidado para generar la confianza de las indicaciones que el médico le sugiere ante cualquier receta y seguimiento de su cuidado, donde el usuario al visualizar todo ese proceso de atención se siente satisfecho de contar con un mejor servicio, según sus requerimientos solicitados

Así mismo, existe relación significativa entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo un hospital público en Amazonas, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.955, 0.929 y 0.923 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, además, existe relación significativa entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.84 % de la malversación de fondos influye en la satisfacción del usuario externo.

Dicho resultado coinciden con Viena (2020), se refiere que, de acuerdo al análisis respectivo, éste ha permitido determinar la importancia del fortalecimiento de los procedimientos que generen mejoras con respecto a los cumplimientos de normativas y lineamientos internos para generar una mejora con respecto a la gestión de recursos institucionales, trayendo consigo la satisfacción de los beneficiarios con respecto al servicio que se les entrega, a raíz del coeficiente correlación, se obtuvo un valor igual a 0,746, determinando de esta manera que existe una relación positiva en un nivel significativo.

En cuanto Copia (2020) hace mención que, De acuerdo a los datos obtenidos, se ha podido señalar la existencia de una relación en un nivel positivo y directo entre las variables de estudio, debido al coeficiente de Pearson, el mismo que obtuvo un valor igual a 0.906 encontrándole un nivel muy alto, es en razón a ello que se ha podido señalar que, a medida que la entidad logre mejorar las prestaciones asociadas al servicio entregado hacia el usuario como parte del mejoramiento de la calidad, logrará mejorar también su nivel de satisfacción debido a que tendrá la posibilidad de acceder a un servicio capaz de satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas, bajo la misma línea Romero (2021) indica que, de acuerdo a los datos obtenidos a raíz del coeficiente correlación, el mismo que arrojó un resultado de 0.554, se ha logrado la determinación de que existe una correlación en un nivel positivo, esto nos permite señalar lo importante que resulta mejorar la calidad de atención que

se brinda, debido a que ésta es proporcional al nivel de satisfacción que experimenta cada uno de ellos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.84 % de la malversación de fondos influye en la satisfacción del usuario externo, indicando a que mejor manejo de los fondos, mayor será el nivel de satisfacción de los usuarios.
- 6.2.** El nivel de malversación de fondos, es medio en 64 %, debido a que no se lleva a cabo una buena gestión para el desarrollo de las actividades, de manera que los fondos son derogados por los mismos directivos, los fondos no se ejecutan en su totalidad de acuerdo a lo programado en cada actividad.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario externo, es medio en 76 %, debido a que no se lleva a cabo una atención de calidad hacia los usuarios, es por ello que no se cumplen con las expectativas y satisfacción de las mismas, con demoras en la atención y consultas externas.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo un hospital público en Amazonas, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.955, 0.929 y 0.923 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, indicando que, a mejor manejo de las dimensiones de la malversación de fondos, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de un hospital público en Amazonas fortalecer los sistemas de auditoría interna de tal manera que se pueda controlar el patrimonio delegado, se organice adecuadamente los recursos y se minimice el índice de actos de corrupción. Asimismo, delegar a un equipo de profesionales capacitados para darle continuo seguimiento y monitoreo.

- 7.2.** Al jefe de un hospital público en Amazonas tener una base de datos actualizada donde se considere los requerimientos inherentes al nosocomio y de los usuarios externos de tal forma que se pueda gestionar el abastecimiento de acuerdo al presupuesto anual de contrataciones y se tenga un mejor control sobre los fondos.

- 7.3.** Al jefe de un hospital público en Amazonas brindar talleres de capacitación a los profesionales de la salud en virtud de reforzar sus conocimientos, mejorar las prestaciones sociales y atender oportunamente los requerimientos cuando son solicitados. De igual manera, gestionar la compra de materiales, recursos y equipos tecnológicos necesarios para brindar una atención individualizada, de calidad y eficiente.

- 7.4.** Al jefe de un hospital público en Amazonas aprovechar los espacios de la tecnología para brindar mejores prestaciones al usuario, por ejemplo, realizar citas en línea y mejorar los canales de atención de quejas y reclamos. Además, mejorar la infraestructura pública del nosocomio en pos de brindar un espacio cómodo tanto para el colaborador como para el usuario que frecuenta el establecimiento.

REFERENCIAS

- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Ma'moun, A. H. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55-62. <https://www.ajol.info/index.php/rhm/article/view/176711>
- Andaleeb, S., Siddiqui, N. & Khandakar, Sh. (2017). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. Health policy and planning, (Artículo científico). *Universidad de Oxford. Bangladesh.* <https://academic.oup.com/heapol/article/22/4/263/620111>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020) External user satisfaction in a primary health care facility during the covid-19 pandemic. (artículo científico) *Revista médica Panacea.* <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bitner, M. (2014) Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. (2da. Edit) New York. USA: (artículo científico) *Journal of Marketing.* <https://www.servicedesignmaster.com/wordpress/wp-content/uploads/2016/10/Evaluating-Service-Encounters.pdf>
- Bradley, W. (2013) The Quality and Satisfaction of Health Care. Washintong. DC. *USA: Edit. Harcourt S.A*
- Bustillos, N. (2020) Legal nature of the involvement in the crime of embezzlement of funds. (artículo científico) *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura.* <https://revistas.amag.edu.pe/index.php/amag/article/view/66/40>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.* [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf)

- Camgöz, H., İmer, H. P., & Ergin, K. N. (2016). Internal customer satisfaction improvement with QFD technique. *Emeral*.
<http://academicrepository.khas.edu.tr/handle/20.500.12469/534>
- Código Penal (2014) Decreto legislativo N° 635.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0034/codigo-penal-29.07.2020.pdf>
- Concytec. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica.
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Copia, M. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital – II, Tarapoto, 2020. (Tesis de maestría) *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49897/Copia_CMG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Correa, Y. (2017). El Delito de Malversación de Fondos y su Justificación para Descriminalizar sin generar impunidad (Tesis de Maestría). *Universidad nacional de Cajamarca*.
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1084/%e2%80%9cEL%20DELITO%20DE%20MALVERSACI%c3%93N%20DE%20FONDOS%20Y%20SU%20JUSTIFICACI%c3%93N%20PARA%20DESCRIMINALIZAR%20SIN%20GENERAR%20IMPUNIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donabedian A. (2019) La Calidad de la Atención Médica (2da. Edición) *México:Editorial Prensa Mexicana*
- El Peruano. (2020). Ley de Presupuesto del sector público para el año fiscal 2021. Ley 31084. *Lima: Congreso de la Republica*.
 doi:<http://perucontrata.com.pe/leydepresupuesto.php>
- Feletti, F. y.-F. (1986). Feletti, G., Firman, D., & Sanson-Fisher, R. Patient satisfaction with primary-care consultations, (artículo científico). (4), 389-399. http://caliterevista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Flores, J. (2010). Audit in the management of public funds. (artículo científico). *Revista de la Facultad de Ciencias contables QUIPUKAMAYOC*, 17(33), 9-18. doi: ISSN: 1609-8196.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/4542/3624>

Forrelat, M. (2014). Quality in health services: an unavoidable challenge. (artículo científico). *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, Cuba*. 30(2), 179-183. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es.

Frisancho, A. (2011). Delitos contra la administración pública. (4°. Ed.). Lima: editora FECAT.

Fuentes, D. (2020). Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. UPB.

Garg, K. (2019). Standards On Auditing- A Practitioner'S Guide, 2E . (W. k. Ltd, Ed.) https://books.google.com.pe/books?id=wEnpDwAAQBAJ&dq=assets+susceptible+to+misappropriation&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Garrocho, A. (2014) Embezzlement of public funds. (artículo científico) *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2215>

Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. (artículo científico) *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial*, 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2019.1594756>

Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retail company. (artículo científico) *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201915658236448.page>

Hanna, O (2018) La Satisfacción como elemento de la calidad. México: McGraw Hill Internacional.

Hayes, B (2014) Measuring Customer Satisfaction. Development and Use of Questionnaires. (artículo científico) Wisconsin. USA: ASQC Quality Press

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezú, G. (2019) External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. (artículo científico) *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
<https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de Investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
https://www.academia.edu/43982331/METODOLOG%3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Hugo, J. y Huarcaya, B. (2018). Delitos contra la Administración Pública, análisis dogmático, tratamiento jurisprudencial y acuerdos plenarios. *Lima: Gaceta Jurídica*.
- Jiménez, P (2017) Quality control of public services. *New York, USA: Inter-American Development Bank*
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors influencing millennials satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. (Artículo científico). *Universidad de Taylor, Malasia, 8, 255–276*.
<https://myjurnal.mohe.gov.my/public/article-view.php?id=144609>
- Loli, A., Del Carpio, J., & Cuba, E. (2015). Satisfaction and quality of service in public and private organizations in Metropolitan Lima. (Artículo científico). *Revista de Investigación En Psicología, 16(1), 171*.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Mañalich R, J. P. (2012). La malversación de caudales públicos y el fraude al fisco como delitos especiales. (Artículo científico). *Scielo, 7(14)*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33992012000200004&lang=es
- Mejía, E. (2015). Técnicas e instrumentos de investigación. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM.
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>

- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). Quality of care and corporate image in EsSalud, Peru. (Artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>
- MINSA (2012) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371-377.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296317305325>
- Mutre, K. y Gonzales, M. (2020) The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro – Ecuador. (artículo científico) *MasVita*
<https://scholar.archive.org/work/u7g3d6rwbgevisqhn3p5jcvpu/access/wayback/https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/download/83/90>
- Núñez, A. (2005). International law & international relations: intersection. (artículo científico) *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82400514>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V. y Berry, L. (2015) Conceptual Model of Service Quality an its implications for future research. Edition American Marketing Association. (artículo científico) *Journal of Marketing*
https://www.researchgate.net/publication/305764085_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research
- Pariona, R. (2019). The crime of embezzlement of public fundsDogmatic and political-criminal considerations. (artículo científico) *Revista Derecho y Sociedad*, 1-9.
doi:<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/21221/20926>

- Plascencia, K (2018) Health services administration. *Colombia: Inter-American Development Bank*
- Romero, J. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020. (Tesis de maestría) *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57805/Romero_MJDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, V (2016) The Approaches to Development Planning. Washington. USA: World Bank. (artículo científico)
- Salinas, R. (2019). Delitos contra la administración pública. *Lima: Iustitia*.
- Solabomi, A., & Sankay, C. (2017). A critical examination of government budgeting and public funds management in Nigeria. (artículo científico) *International Journal of Public Leadership*, 13(4), 218-242. doi:10.1108/IJPL-11-2016-0045
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. (artículo científico). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4). <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Temes, J y Mengibar, M (2014) Gestión Hospitalaria (5ta. Edición) *Editorial McGraw Hill. España*.
- Thompson, Y. (2013) Satisfaction of public services. *Washington DC. USA: World Bank*.
- Torres, H. y Acosta, A. (2019) Risk factors of embezzlement of financial funds in the Peruvian Football Federation: 2015-2018. (artículo científico) *Activos*.<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/292/2921234002/2921234002.pdf>

- Valenzuela, G. (2019). Corruption in the peruvian sanitary system. (artículo científico) *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 32(4).
<http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/490/539>
- Viena, S. (2020) Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. (Tesis de maestría) *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49402/Viena_ASI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yepes, M; Ricuarte, M y Jurado, D (2018) Perceived quality of health care in a public network in the municipality of Pasto, Colombia (artículo científico) *Universidad de Nariño. Pasto, Colombia. Revista Universidad y Salud*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
- Zambrano, D. (2022) Impunity for the crime of embezzlement in the Ecuadorian public administration. Review of the regulations established in the Constitution of 2008. (artículo científico) *Polo del conocimiento*.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FfCyaQjQv08J:https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/3492/7896+&cd=14&hl=qu&ct=clnk&gl=pe>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización

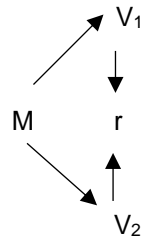
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
Malversación de fondos	Código Penal (2014) es el acto de apropiarse indebidamente de valores o fondos, por uno o más individuos a los que éstos les han sido confiados en razón de un cargo	La variable fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Relación especial con el bien	Disposición de fondos públicos Fin específico	Ordinal				
			Aplicación pública diferente	Fin público específico Necesidades institucionales					
			Afectación del servicio	Desviación de bienes Retraso en la prestación del servicio.					
			Satisfacción del usuario externo	Según MINSA (2012) es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. .		La variable fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Fiabilidad	-Atención correcta y sin errores -Atención según el horario establecido -Atención según el orden de llegada -Atención sin discriminación	Ordinal
							Capacidad de Respuesta	Atención rápida -Solución inmediata a su problema o dificultad -Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces -Permanencia constante del personal en su servicio	
							Seguridad	Confianza hacia el personal que le atendió. -Conocimientos sólidos del personal que le atendió -Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	
Empatía	-Trato afable y respetuoso al usuario Comprensión del usuario -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista								
Tangibilidad	- Infraestructura - Señalización								

Matriz de consistencia

Título: Malversación de fondos y satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos		
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de malversación de fondos de un hospital público en Amazonas, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de malversación de fondos en un hospital público en Amazonas, 2022, es alta.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de del usuario externo en un hospital público en Amazonas, 2022, es alta.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la malversación de fondos y la satisfacción del usuario externo un hospital público en Amazonas, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario</p>		
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>VARIABLES Y DIMENSIONES</p>			
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Variables</td> <td style="width: 50%;">Dimensiones</td> </tr> </table>	Variables	Dimensiones	
Variables	Dimensiones				

Esquema:



Donde:

M = Muestra

V_1 = Malversación de fondos

V_2 = Satisfacción del usuario externo

r = Relación de las variables de estudio

Población

La población objeto de estudio, estuvo constituido por 4500 usuarios de un hospital público en Amazonas, 2022.

Muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por 233 usuarios de un hospital público en Amazonas, 2022.

Malversación de fondos

Relación especial con el bien

Aplicación pública diferente

Afectación del servicio

Fiabilidad

Capacidad de Respuesta

Satisfacción de usuarios externo

Seguridad

Empatía

Tangibilidad

Escala de medición

Ordinal

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Malversación de fondos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la malversación de fondos. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Relación especial con el bien						
1	Como usuario considero que el servidor o funcionario público tiene libre disposición los bienes					
2	Como usuario considero que el servidor o funcionario público conoce el fin específico del bien que le es asignado.					
3	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, tiene la capacidad necesaria para disponer de los fondos públicos.					
4	Como usuario considero que el servidor o funcionario público ha tenido las capacitaciones respectivas para la administración de los fondos públicos.					
5	Como usuario considero que el servidor o funcionario público respeta el fin específico de cada uno de los bienes que tiene a su cargo.					
Aplicación pública diferente						

6	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, de acorde a la fin de cada bien que les ha asignado, este lo diligencia a la mejor manera posible.					
7	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, respeta los fines públicos específicos para los que están cada uno de los bienes o fondos públicos.					
8	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, conoce a cabalidad su institución y acorde a ello, destinar los bienes y fondos para cubrir las necesidades.					
9	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, cubre las necesidades institucionales					
10	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, cuenta con la capacitación necesaria para ejecutar sus labores.					
Afectación del servicio						
11	Como usuario considero que existen retrasos respecto a la prestación de servicios dentro del hospital					
12	Como usuario considero que, de existir retrasos en la prestación de servicios dentro de la Entidad, el funcionario o servidor público encargado toma las diligencias del caso para solucionar el problema a la brevedad posible.					
13	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, es consciente de los problemas que tiene la entidad de manera general.					
14	Como usuario considero que existe malversación de fondos dentro del hospital					
15	Como usuario considero que el servidor o funcionario público, toma las medidas necesarias para que no se dé la malversación de fondos dentro del hospital.					

Fuente. Adaptado de: Legal nature of the involvement in the crime of embezzlement of funds.

Cuestionario de Satisfacción de usuario externo

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción de usuario externo. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

V1	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Fiabilidad					
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					
2	El médico le atendió en el horario programado					
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
4	Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
D2	Capacidad de respuesta	5	4	3	2	1
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida					
9	La atención en farmacia fue rápida					
D3	Seguridad	5	4	3	2	1

10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	El médico que le atendió le inspiró confianza					
D4	Empatia	5	4	3	2	1
14	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención					
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adverso					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
D5	Tangibilidad	5	4	3	2	1
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos					

Fuente. Adaptado de: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020.

Validez de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Implementación de plan de contingencia
 Autor del instrumento : Hamstron Andrés Grandez Ramaycuna

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Malversación de fondos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Malversación de fondos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Malversación de fondos de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Malversación de fondos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 06 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Usuario externo
 Autor del instrumento : Hamstron Andrés Grandez Ramaycuna.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Usuario externo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Usuario externo					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Usuario externo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Usuario externo				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 06 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Malversación de fondos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Hamstron Andrés Grandez Ramaycuna

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Malversación de Fondos , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Malversación de Fondos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Malversación de Fondos de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Malversación de Fondos .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Malversación de Fondos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 26 de Junio del 2022


CPC. Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
 N° Matricula 18-1481

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario Externo.
 Autor (s) del instrumento (s) : Hamstron Andrés Grandez Ramaycuna

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario Externo , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Externo .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario Externo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Satisfacción del Usuario Externo .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario Externo .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 26 de Junio del 2022



CPC Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matricula 19-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
 Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Malversación de Fondos
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hamstron Andrés Grandez Ramaycuna

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Malversación de Fondos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rendición de cuentas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendición de cuentas.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, porque las variables mantienen concordancia con los criterios de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 26 de Junio de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matrícula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
 Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario Externo
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hamstron Andrés Grandez Ramaycuna

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Externo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Si es aplicable, porque las variables mantienen concordancia con los criterios de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 26 de Junio de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
 N° Matricula 19-823

Base de datos

V1: Malversación de fondos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24

40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24

85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56

130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
136	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
138	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
139	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
140	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
141	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
143	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
144	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
146	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
151	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
152	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
153	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
154	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
155	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
156	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
157	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
158	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
163	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
164	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
166	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
168	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
169	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
170	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
171	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
172	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
173	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
174	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51

175	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
176	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
177	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
178	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
179	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
180	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
181	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
183	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
184	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
185	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
186	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
188	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
189	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
190	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
191	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
198	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
199	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
200	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
201	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
202	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
203	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
204	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
205	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
206	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
209	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
210	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
211	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
212	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
213	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
214	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
215	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
216	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
217	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
218	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
219	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24

220	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
221	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
222	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
223	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
224	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
225	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
226	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
228	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
229	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
230	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
231	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
232	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
233	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37

V2: Satisfacción del usuario

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	79
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68

26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48

54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52

82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79

110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61

138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68

166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
193	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48

194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
195	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
196	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
198	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
199	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
200	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
201	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52
202	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
203	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
204	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
205	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
206	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
208	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
209	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
210	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
211	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
212	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
213	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48
214	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	69
215	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
216	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	46
217	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	61
218	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	29
219	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	38
220	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	70
221	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	52

222	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	65
223	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	23
224	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
225	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	68
226	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	33
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
228	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	52
229	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79
230	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
231	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
232	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
233	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	48