



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión por resultados y la calidad de atención a los usuarios
en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Maldonado Crisante, Melamnia Yolitza (orcid.org/0000-0002-1269-448X)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

CO-ASESORA:

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis queridos padres por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi asesora de investigación Dra. Karen Del Pilar Zevallos Delgado, y la co-asesora Mg. Julia Cecilia Morón Valenzuela, quien nos acompañó en este trayecto de la elaboración de esta tesis, quien nos compartió su sabiduría, experiencia y paciencia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Método de análisis de datos	18
3.6. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión por resultado a los usuarios en el hospital regional Ayacucho 2022</i>	20
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable gestión por resultado a los usuarios en el hospital regional Ayacucho 2022</i>	21
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención a los usuarios en el hospital regional de Ayacucho 2022</i>	22
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención a los usuarios en el hospital regional de Ayacucho 2022</i>	22
Tabla 5 <i>Correlación entre la gestión por resultados y la calidad de atención en el hospital regional de Ayacucho 2022</i>	23
Tabla 6 <i>Correlación gestión por resultados y la dimensión de fiabilidad de servicio</i>	24
Tabla 7 <i>Correlación gestión por resultados y la dimensión de seguridad</i>	25
Tabla 8 <i>Correlación gestión por resultados y la dimensión de elementos tangibles</i>	26
Tabla 9 <i>Correlación gestión por resultados y la dimensión capacidad de respuesta</i>	27
Tabla 10 <i>Correlación gestión por resultados y la dimensión de empatía</i>	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022. El tipo de esta investigación es básica, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional, en una población de 500 usuarios y un total de 217 usuarios conformaron la muestra. Como instrumento se aplicó el cuestionario, las mismas se formularon cuestionarios por las ambas variables; la fiabilidad y confiabilidad fue validado por profesionales competentes. Como resultado de la prueba de estadística de Rho Spearman se obtuvo 0.82 lo que significa que existe una correlación alta entre la gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios del hospital regional de Ayacucho, con respecto al p-valor de la prueba es $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se concluye que la variable gestión por resultados estadísticamente es muy significativo, y están correlacionados proporcionalmente con la calidad de atención. Por ende, el hospital necesita restablecer la participación de la sociedad de una manera que sea más satisfactoria para los usuarios, las mismas pueden utilizarse para fortalecer y mejorar.

Palabras clave: Gestión por resultados, calidad de atención, usuario.

Abstract

This research was to determine the relationship between management by results and quality of care in users at the Regional Hospital of Ayacucho, 2022. The type of this research is basic, with a nonexperimental design and correlative descriptive level, in a population of 500 users and a total of 217 users formed the sample. As an instrument the questionnaire was applied, questionnaires were formulated for both variables; reliability and reliability were validated by competent professionals. As a result of the Rho Spearman statistical test 0.82 was obtained, which means that there is a high correlation between the management by results and the quality of care in the users of the regional hospital of Ayacucho, with respect to the p-value of the test is $0.000 < 0.05$. Therefore, it is concluded that the variable management by results is statistically very significant, and are correlated proportionally with the quality of care. Therefore, the hospital needs to restore the participation of society in a way that is more satisfactory to users, they can be used to strengthen and improve.

Keywords: Management by results, quality of care, user.

I. INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo la gestión por resultados ha sido analizada, dado que el eje principal de la administración pública es el flujo de gastos, inversiones y procedimientos. La redistribución de las finanzas públicas suele ser importante para desarrollar y fortalecer una gobernanza eficaz (Quispe et al., 2021). Asimismo, De Oliveira (2019) afirma que el presupuesto de la entidad se asigna de acuerdo con principios de cumplimiento para ayudar en el logro de sus objetivos, ganando la entidad más autonomía en la gestión de sus recursos a cambio de una total transparencia con respecto a la eficacia y el rendimiento.

Con la creciente demanda de atención médica en todas las naciones, las condiciones de los servicios de salud son un tema candente en los círculos académicos, y medirla se ha convertido en un esfuerzo multifacético (Febres, 2020; Larios, 2020). En los hospitales del MINSA en el Perú es calificada como baja por parte de los usuarios (Pino, 2018), esta atención médica causa mucho malestar y queja en los pacientes y familiares (Soto, 2019).

Internacionalmente, en España los problemas están relacionados con una administración gubernamental inadecuada, siendo los ejemplos más evidentes la falta de coordinación sistemática del presupuesto público, problemas de organización, problemas de capacidad y diseño deficiente de los servicios fundamentales, como también evaluación del desempeño y conocimientos de técnicas y procedimientos de gestión inadecuados; logística, infraestructura y regulaciones insuficientes (Palmer, 2019). Marina (2016), otra investigadora en esta línea, explica que las autoridades han urdido una situación complicada que involucra a la administración pública con muchos procesos de corrupción al socavar la fe de la comunidad. Entonces, la gente está pidiendo que el gobierno sea más transparente, vinculado y honesto en sus intentos de resolver el problema.

La calidad del servicio es imperativa que todos los trabajadores fomenten, comprendan e implementen políticas efectivas para brindar a los ciudadanos servicios de primer nivel (INEI, 2018; Pino, 2018). Sin embargo, en el Perú, la situación es diferente ya que la excesiva burocracia, la falta de organización del personal interno y las ineficiencias, que provocan que los habitantes no estén satisfechos con los servicios que se ofrecen, son los principales desafíos que enfrenta la ciudad (Febres, 2020; Larios, 2020).

De igual manera, en la región referida, donde se encontró constante quejas por parte de los pacientes, mencionan que reciben una atención pésima, así mismo se cuenta con una cantidad mínima de salas debido a los problemas con los recursos humanos (Requiz, 2021). Por otro lado, se tiene una cantidad mínima de placas para el sitio de imágenes (Huamán, 2018). En muchas ocasiones las personas hicieron pedidos para poder implementar con equipos, y lo que se pudo conseguir una cantidad mínima, lo que implica un desabastecimiento y falta de estos equipos. A esto también se suma la ineficiencia de algunos profesionales que laboran dentro del Hospital regional de Ayacucho, cabe señalar que algunos profesionales no ejercen bien sus labores. En consecuencia, se propuso la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la calidad de atención a los usuarios del hospital regional de Ayacucho, 2022? Y a efectos de esta interrogante nos planteamos los específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?, 2) ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de seguridad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional Ayacucho, 2022?, 3) ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?, 4) ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?, 5) ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión empatía de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?.

El presente estudio se justifica en dos pilares: en la gestión por resultado que debe darse en las entidades de salud, y en las evidencias respecto a la calidad de atención a los usuarios, sin que se les afecte en sus derechos. Así mismo busca contribuir en mejorar los estándares o resultados de la gestión que se viene realizando en el hospital y mejorar la calidad de atención a los usuarios. El impacto de una buena gestión por resultados se evidenciará en una calidad de atención que busca satisfacer las demandas de la población, para la cual se requerirá la opinión de los encuestados sobre nuestro tema.

Por lo cual se plantea como objetivo principal: Determinar la relación entre gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios en el Hospital

Regional de Ayacucho, 2022. Y como objetivos específicos se tiene: 1) Determinar la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 2) Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de seguridad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 3) Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 4) Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 5) Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de empatía de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Por otro lado, se planteado las siguientes hipótesis: la Gestión por resultado se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, año 2022. Las hipótesis específicas son: 1) La Gestión por resultado se relaciona con la dimensión la fiabilidad de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 2) La gestión por resultado se relaciona con la dimensión la seguridad de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 3) La gestión por resultado se relaciona con la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 4) La gestión por resultado se relaciona con la dimensión la capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022; 5) La gestión por resultado se relaciona con la dimensión empatía de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este marco se basa en investigaciones de no mayor de 5 años tanto internacionales, nacionales y locales. Esto nos ha brindado una gran cantidad de conceptos e ideas nuevas, de los cuales hemos obtenido información sobre sus autores, fechas de publicación, objetivos, conclusiones, fundamentos teóricos, métodos y resultados.

Podemos mencionar a Carpio (2020) utiliza una metodología de tipo cuantitativa y correlacional, donde se propuso conocer la relación entre la gestión por resultados con la satisfacción en Baba. En ella se conoció que los pobladores se encuentran insatisfechos con los servicios municipales debido a que no existe una correlación entre la calidad de la infraestructura urbana y el nivel de satisfacción que sienten sus pobladores. Esto significa que los habitantes tienen una baja opinión de los servicios municipales, y se considera que tiene que trabajar en la mejora de la calidad de esos servicios.

Álvarez (2021), En este trabajo utilizo una metodología básica no experimental basada en un cuestionario cerrado para investigar el impacto de la gestión por resultados en la calidad de atención en las áreas de quejas y reclamos de una empresa de saneamiento en Cusco, Perú, en el año 2021. La gestión por resultados es mencionada en grado moderado por los encuestados. Esto nos lleva a creer que la gestión por resultados es un factor importante en la determinación de la calidad de la atención médica.

Jaramillo (2022) En el municipio de Cajamarca, Perú, busco investigar cómo la gestión por resultados afecta la calidad de la atención médica. Este estudio fue de naturaleza descriptiva y correlacional, pero no involucró ningún experimento real. Utilizando como herramienta el cuestionario, se realizó una encuesta a 58 personas, con los siguientes resultados: hubo pérdida del enfoque en la gestión por resultados y calidad de atención; Como resultado, se determinó que la organización necesitaba recuperar la confianza de sus miembros de una manera que fuera popular y beneficiosa para la sociedad en su conjunto.

La eficiencia laboral de Tacna también está ligada a una relación de gestión orientada a resultados, como lo demuestra Navarro (2019). En la sección de metodología se emplearon enfoques cuantitativos no empíricos. Así, son 93 los Gerentes de una misma organización en Tacna que integraron la muestra. Por lo

tanto, estos factores tienen una correlación positiva entre sí. Por lo tanto, se ha establecido que, al igual que las empresas mejoran las métricas de productividad laboral con base en el desempeño de las capacidades de sus directivos, los gobiernos locales deben incrementar las capacidades administrativas, gerenciales y motivacionales para lograr mejorar.

Tahua (2019) esta investigación tuvo como propósito mejorar el nivel de atención que se brinda a los pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz; este estudio se apartó del enfoque de encuesta tradicional al realizar entrevistas en profundidad con una muestra aleatoria de 212 pacientes del hospital. Al final, la estructura se calificó con un 84,4 %, la técnica con un 95,7 % y los resultados con un 92,9 %. También fueron problemáticos la infraestructura, el equipo, los canales de comunicación y los enfoques de atención. En consecuencia, se debe mejorar el mantenimiento y despliegue de los equipos, así como la comunicación y empatía con los usuarios.

Bernuy (2018) Se centró en qué tan bien funciona la gestión de resultados para impulsar la prestación de servicios clave en un barrio de Ancash. Evaluar la viabilidad a largo plazo de la estrategia de gestión basada en el estándar de atención brindado por los servicios críticos. Podemos afirmar que el financiamiento puede ayudar a dar consistencia en la ejecución de los presupuestos, solucionando así grandes problemas sociales, ya que la prueba de hipótesis se planteó mediante la prueba chi-cuadrado y la coincidencia de Pearson, y la metodología desarrollada fue de carácter cuantitativo, describiendo las variables para que puedan medirse entre sí. El estudio concluye que los habitantes del municipio se benefician del impacto social positivo y la influencia duradera de la gestión basada en resultados.

Por las mismas razones, Vásquez (2021) enfatiza la importancia de la excelencia en la administración y el servicio a la comunidad del Huallaga. Métodos de realización efectiva. Aunque se tomó un enfoque de encuesta en la creación del instrumento de recolección de datos, se determinó que un tamaño de muestra de 379 habitantes de la región del Huallaga era adecuado para obtener resultados significativos. Como resultado, el 45% de las veces las dos variables concuerdan entre sí. Como resultado, es razonable suponer que la corporación ha logrado un gran éxito en establecer confianza con sus clientes brindándoles un servicio altamente deseable.

Con el fin de mejorar las políticas públicas en la gestión por resultados, Cañari y Hanco (2021) estudiaron el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia de los estados en proceso de modernización. Descubrieron que usar el principio de existencias involucra el uso de ocho estrategias diferentes de planificación, proyecto, programa, monitoreo y evaluación, y este es el método más efectivo. Como resultado, los autores del estudio pudieron inferir que la gestión por resultados tiene un efecto inmediato en los cambios de política en la modernización del estado que incorpora diversos instrumentos en interés de los usuarios valorando la eficiencia.

Flores, (2021) en su trabajo investigativo el principal objetivo fue mostrar cuán útil y eficiente es esta tecnología aplicándola a una variedad de tareas del Plan Operativo Anual - POA. Su técnica implicaba la aplicación del razonamiento deductivo, y lo utilizó en todo, desde el diseño de encuestas hasta la formulación de políticas (cuestionarios). Como resultado, la calidad de la atención brindada por las instituciones públicas ha mejorado drásticamente.

Tunque y Quispe, (2022), este artículo tiene como objetivo evaluar el tratamiento global en forma sistemática sobre gestión por resultados en salud, Treinta publicaciones fueron seleccionadas de varias bases de datos entre 2010 y 2021, y un análisis bibliográfico descriptivo y retrospectivo sirvió como marco del estudio. Se encontró que la gestión por resultados tiene poca investigación existente, y el concepto está teniendo una adopción generalizada por parte de las organizaciones de salud a nivel mundial.

Castro (2019) donde descubrió que las empresas del sector público brindan un servicio deficiente sin lograr altos niveles de satisfacción del cliente a través de su estudio de métodos analíticos para medir la calidad del servicio al usuario final. Contrariamente al estudio consultado y los hallazgos producidos, se puede afirmar que el procedimiento de seguimiento es sumamente significativo para la implementación de la gestión por resultados, la cual siempre amerita estar en continua evaluación para dar un servicio de mayor calidad a los clientes de la organización.

Carrasco (2019), El propósito de esta investigación fue determinar en qué medida el marco regulatorio de la gestión por resultados afecta los esfuerzos de reforma del sistema de salud del Ministerio de Salud. Se llevó a cabo una investigación correlacional, a diferencia de la investigación experimental. Los

métodos cuantitativos incluyen análisis en profundidad de datos pasados, así como pronósticos, estudios transversales y observación. Se argumentará como conclusión que el marco normativo de la gestión por resultados ha tenido un impacto significativo en la reforma sanitaria del Ministerio de Salud.

Con respecto a las teorías de gestión por resultados, aquí citamos a diferentes autores. Lewin (1942) desarrolla la teoría del cambio en relación con las teorías en torno a la gestión por resultados, la cual define como un proceso de promoción del cambio a través de actividades delineadas, donde se buscan periodos de estabilidad que lleven a etapas de consolidación, y donde la consolidación lleve a un desarrollo constante. Para que los empleados del gobierno estatal y sus colaboradores puedan crecer profesionalmente y trabajar juntos de manera más eficiente. Este trabajo preliminar ha allanado el camino para la evolución y el desarrollo de varios métodos para mejorar el soporte para clientes y usuarios. Se espera que una vez completada la implementación, se habrán satisfecho todos los requisitos relacionados con el servicio.

Carrasco (2019) hace mención que la gestión por resultados es una estrategia de gestión para mejorar la eficacia de las políticas públicas mediante la distribución de autoridad y la promoción de una comunicación abierta entre los empleados con el fin de maximizar la eficiencia y obtener mejores resultados.

Como definición adicional, gestión por resultados es un modelo que ayuda a la toma de decisiones mientras se centra en una secuencia de acciones predeterminadas dentro de una organización con el objetivo de servir a los mejores intereses de los miembros de la entidad (Saavedra, 2019).

La gestión por resultados, como lo muestran Rivera y Shack (2017), es un enfoque holístico de la planificación financiera y estratégica que vincula actividades y actores para producir los resultados deseados. Cabe señalar que todas las personas involucradas en la gestión mencionada están trabajando por un mismo fin, que los programas de trabajo de la entidad sean administrados y planificados de manera que cumplan con todos sus propósitos y objetivos declarados. Además, Rivera y Shack (2017) sostienen que las cinco dimensiones de la gestión por resultados son las siguientes: planificación, gestión financiera, gestión de proyectos, presupuesto y seguimiento y evaluación.

La dimensión de la planificación por resultados es un mecanismo mediante el cual el gobierno marca el rumbo del país analizando el clima económico y social

y tomando decisiones políticas. En consecuencia, de manera relacionada, también se utiliza para supervisar proyectos gubernamentales en curso; sin embargo, no puede implementarse sin la aprobación de los poderes legislativo y ejecutivo del gobierno (Rivera y Shack, 2017).

Con respecto a la dimensión de presupuesto este incluye procedimientos, modelos y herramientas que demuestran la unificación sistemática de los análisis de referencia de la gestión de recursos del sector público a través del desarrollo de esquemas de distribución diferentes, evitando así la introducción de un mecanismo que desconozca la eficacia y eficiencia del gasto público. Algunos ejemplos de tales estrategias incluyen aumentar la participación en las ganancias de los contratistas a la misma tasa anual y redistribuir fondos a los clientes (Rivera y Shack, 2017).

Con respecto a la gestión de proyectos y la administración según Rivera y Shack (2017), esta herramienta es utilizada por empresas y otras organizaciones para producir valor social al mostrar las ventajas y los servicios necesarios para hacer realidad la visión delineada por el plan estratégico del gobierno correspondiente. Proporcionar este tipo de servicios ayudará a lograr los objetivos de mejorar el nivel de vida de las personas. La salud, la educación y los enfoques de los sistemas administrativos que favorezcan los derechos de las personas son cruciales ya que, sin ellos, ni los ciudadanos ni el estado podrían funcionar.

Cuando se aplica a una organización o grupo de profesionales, el término "gestión del conocimiento" se refiere a una amplia gama de actividades y procesos que fomentan mayores niveles de intercambio de información y experiencia dentro del grupo, con el objetivo final de mejorar el desempeño de la organización o del grupo o los resultados del proyecto (Rivera y Shack, 2017).

El término de "seguimiento y evaluación" es un conjunto de indicadores que sirven para ver logro según objetivo planteado, lo que también brinda a los gerentes y participantes la oportunidad de inspeccionar en la preparación de información sobre el avance y el cumplimiento de los objetivos y el uso de los fondos asignados (Rivera y Shack, 2017).

Con respecto a la calidad de atención Deming (1993) menciona de calidad total, donde para satisfacer las necesidades de todas sus partes interesadas, una entidad debe lograr un equilibrio entre centrarse en sus competencias básicas y lograr sus objetivos más elevados.

Rodríguez y Alvarado (2020) mencionan que la calidad de atención actual es el resultado de una reacción en cadena de procesos, cuyo objetivo final es optimizar la atención al usuario. Estos procesos implican una amplia gama de actividades, cada una de las cuales tiene su propio conjunto único de éxitos y fracasos, y todos los cuales deben perfeccionarse con el tiempo para brindar al usuario una mejor atención en menos tiempo y, por lo tanto, facilitar la resolución de problemas (López, 2016).

Sin embargo, según Díaz (2018), la gestión de la calidad es un proceso continuo de mejora en el que se emplean tanto personas como recursos materiales. Todos los miembros de la entidad deben participar activamente en el proceso de desarrollo perpetuo, centrándose en las metas que deben lograrse en una fecha determinada.

En la misma línea, la variable calidad de atención busca potenciar el servicio de atención en todos sus aspectos, a través del descubrimiento de una oferta óptima y una asignación de tiempo suficiente, para facilitar la operación de una empresa rentable (Allen, 2016). De igual forma, al actuar en nombre de un ciudadano, realizar un trámite o solicitar un servicio del Estado, ese ciudadano tiene derecho a esperar que el prestador del servicio lo trate con respeto y le preste ese servicio con tal excelencia e interiorización que cada una de Nuestras acciones u omisiones tiene un efecto en el servicio final que la entidad presta al ciudadano al final del ciclo de gestión (Serrano, 2017).

La calidad de un servicio se puede medir considerando una serie de aspectos diferentes. La confiabilidad de un servicio es el determinante más crucial, seguido de su velocidad de respuesta, sus medidas de seguridad y su compasión por sus clientes (Bombard et al., 2018; Ayay et al., 2021).

Desde esta perspectiva, la calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto y cortesía y resolver sus problemas con ellos (Hernández et al., 2017). En este contexto, entre las habilidades fundamentales que todo representante de atención al cliente debe aprender, se destacan los conceptos de calidad de servicio, procesos y estándares de trabajo. Como requisito adicional, todos los miembros del personal deben conocer las metas y estrategias de servicio al cliente que ha establecido su organización. Por ello, establece cinco dimensiones: Capacidad de respuesta,

empatía, fiabilidad de servicio, seguridad y elementos tangibles (Hernández et al., 2017).

El aspecto que es real o tangible contribuye a la forma en que el usuario interactúa con el entorno en el que hay una perspectiva básica, así como la infraestructura, herramientas, etc. Debido a esto, el usuario puede sacar sus propias conclusiones y puede hacerse una idea de cómo va a satisfacer sus necesidades (Hernández *et al.*, 2017).

Otro aspecto a considerar es el nivel de fiabilidad asociado con la forma en que se entrega el servicio prestado sin mostrar errores, de manera aceptable; es decir, el usuario ya tiene una idea de cómo la entidad ofrece sus servicios y tiene la confianza para viajar al lugar; y el servicio prestado se ajusta a las expectativas del usuario (Hernández *et al.*, 2017).

También encontramos la capacidad de respuesta, que es la mentalidad de que el empleado resolverá el problema del cliente lo antes posible, brindará un servicio rápido y adecuado, cumplirá su palabra, establecerá y mantendrá relaciones positivas con los demás y tendrá las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo tareas asociadas a su trabajo (Hernández et al., 2017). Aquí, nos estamos enfocando en la rapidez y la profundidad con la que abordamos las consultas, inquietudes y quejas de nuestros clientes. Los clientes saben quién tiene la culpa por el tiempo que deben esperar para recibir el servicio, la información o la resolución de sus problemas presenta adaptabilidad y la opción de adaptar el servicio a sus propios requisitos.

Otro aspecto es la empatía, que puede definirse como el trato especial que se da a cada usuario, teniendo en cuenta sus características y necesidades únicas (Hernández et al., 2017). Para Riveros (2007) tratar a los consumidores con empatía significa brindarles el tipo de servicio atento y personalizado que los hace volver. La empatía es, en esencia, la capacidad de hacer que un consumidor sienta que es el único al brindarle una experiencia personalizada. Para que se reconozca su importancia para los proveedores de servicios, los clientes deben darse a conocer.

Como afirman Bernabé et al. (2021), la seguridad de una empresa está garantizada cuando sus clientes confían en los proveedores de sus productos y servicios, ya que es menos probable que busquen satisfacción en otra parte. En este sentido, el cliente confía en que la empresa le brindará un excelente servicio

y solucionará sus problemas (Venegas, 2018). La credibilidad, la honestidad y la sinceridad son los pilares de la seguridad. Es probable que este factor se vuelva más significativo para los servicios, incluidos la banca, los seguros, el corretaje, la medicina y la ley, en los que los clientes se sienten expuestos a un riesgo sustancial o les falta confianza en su capacidad para predecir resultados con precisión (Hernández et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio presenta características de tipo básica. Ya que con la recopilación de la información se obtuvo los datos, y de esa manera se cumplió con los objetivos de esta investigación (Pandey & Pandey 2021).

El estudio fue de enfoque cuantitativa, utilizó una metodología hipotética-deductiva, y tuvo un diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional, porque no se realizaron cambios en la realidad del estudio.

3.1.2. Diseño de la investigación

Dado que todas las variables se pueden medir en un solo instante, el diseño utilizado fue no experimental, correlacional, no experimental porque el objetivo es aprender y no alterar la realidad. Debido a que el trabajo de campo se establecerá en un momento determinado sin tendencia a posteriores aplicaciones o comparaciones, es transversal. Es correlacional porque se mide la relación de las variables, y evaluado con estadísticas correspondientes (Hernández y Mendoza 2018; Pandey & Pandey 2021)

3.2. Variables y operacionalización

Variable (independiente): Gestión por resultados

Definición conceptual

La gestión por resultados, como lo muestran Rivera y Shack (2017), es un enfoque holístico de la planificación financiera y estratégica que vincula actividades y actores para producir los resultados deseados. Cabe señalar que todas las personas involucradas en la gestión mencionada están trabajando por un mismo fin, que los programas de trabajo de la entidad sean administrados y planificados de manera que cumplan con todos sus propósitos y objetivos declarados.

Definición operacional de la variable 1

Esta variable gestión por resultados es de escala ordinal para determinar se utilizó un cuestionario de 20 ítems que está dividido en 5 dimensiones como son; planificación orientada a resultados (4 ítem), presupuesto por resultados (4 ítem), sistema de la información (4 ítem), monitoreo y evaluación (4 ítem) y gestión del conocimiento (4 ítem); Para esto se formuló una pregunta por cada indicador.

Indicadores, los indicadores están definidas para cada dimensión estos son: Planificación orientada a resultados (Participación del personal y Establecimiento de estrategias); Presupuesto por resultados (Evaluación de la efectividad del Gasto y Gestión de recurso); Sistema de la información (Información relevante y Comunicación); Monitoreo y evaluación (Cantidad de Atenciones y Calidad de Atención); Gestión del conocimiento (Análisis del conocimiento y Efectividad de la información). Ver anexo 1

Escala de medición, la escala ordinal de valorización está definida según Likert de la siguiente manera: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Los niveles y rangos se delimitaron por Baremos: Malo (20-47), regular (48-75), bueno (76-100). Ver anexo 1

Variable (dependiente): calidad de atención

Definición conceptual

La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortesía y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández et al., 2017).

Definición operacional de la variable 2

Esta variable calidad de atención está medida en una escala ordinal, por un cuestionario de 30 ítems, según Hernández et al., (2017) están divididos en 5 dimensiones como son: Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y la capacidad de respuesta. Ver anexo 1.

Indicadores, están definidas para cada dimensión estas son: Capacidad de respuesta (Eficiencia del servicio, Protocolos frente a emergencias y Asertividad en la comunicación); empatía (Calidez y amabilidad del personal, Atención, Interés institucional por los usuarios); Fiabilidad de servicio (Satisfacción del paciente, Eficacia de la atención, Confianza de la atención); Seguridad (Compromiso de atención, Procedimiento adecuado, Capacidad Profesional); Elementos tangibles (Comodidad y confort, Infraestructura adecuada, Distribución adecuada). Ver anexo 1

Escala de medición la escala ordinal de valorización está definida según Likert de la siguiente manera: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Los niveles y rangos se delimitaron por Baremos: Malo (30-70), regular (71-110), bueno (111-150). Ver anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Parra (2003), la población consiste en una colección de cálculos y análisis relacionados del universo. La población estuvo compuesta por 500 usuarios del hospital regional “Miguel A. Mariscal Llerena” de Ayacucho.

Criterios de inclusión

Usuarios que acuden al hospital por alguna consulta y/o atención médica personal o de algún familiar.

Criterios de exclusión

No se tomó en cuenta a los profesionales y al personal que trabaja en el hospital regional de Ayacucho.

3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por 217 usuarios del hospital regional “Miguel A. Mariscal Llerena” de Ayacucho. Como se trata de una muestra de una población conocida, pudimos utilizar la fórmula estadística para poblaciones

finitas para determinar su tamaño, fijando nuestros parámetros requeridos por la fórmula. Ver anexo 6.

3.3.3. Muestreo

En vista de que el instrumento (cuestionario) no se aplicó a toda la población y solo se tuvo en cuenta a los usuarios que tengan trámite pendiente y atención médica en dicho hospital, esto se determinó con ayuda de una demostración no probabilística y por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis

Usuario que hace usos de los servicios que presta el Hospital regional de Ayacucho.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

De acuerdo a (Pandey & Pandey 2021), es un mecanismo para garantizar el procesamiento de la investigación mediante la recopilación de datos y conocimiento para abordar los objetivos.

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta, con una valoración de tipo ordinal, los niveles en un orden establecido bajo la escala de Likert, el cual permitió desarrollar un análisis exploratorio en aras de conseguir datos necesarios. Ruiz. (2018) señala que esta técnica es conocido como una herramienta fundamental para la recaudación de información.

3.4.2. Instrumentos

Según la definición proporcionada por (Hernández et al., (2016; Pandey & Pandey 2021), un instrumento de recolección de datos es el registro o mecanismo utilizado para que la recolección de datos sea exitosa, utilizando formularios, registros u otros, para obtener hallazgos que determinen los objetivos.

Para la presente se elaboró un cuestionario para evaluar la variable de gestión por resultados; el cual está compuesto con varias preguntas utilizadas para recopilar datos de manera uniforme y evaluar el desempeño de un individuo.

Para la variable gestión por resultados el cuestionario consta de 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones como son (Rivera y Shack, 2017); planificación orientada a resultados (4 ítem), presupuesto por resultados (4 ítem), sistema de la información (4 ítem), monitoreo y evaluación (4 ítem) y gestión del conocimiento (4 ítem). De la misma manera para la variable calidad de atención el cuestionario consta de 30 ítems, de acuerdo (Hernández et al., (2017) están divididos en 5 dimensiones, fiabilidad (6 ítem), seguridad (6 ítem), elementos tangibles (6 ítem), empatía (6 ítem) y la capacidad de respuesta (6 ítem).

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable “Gestión por resultados”

Autor: Melamnia Yolitza Maldonado Crisante

Lugar: Hospital regional de Ayacucho

Administrado a: Usuarios del hospital regional de Ayacucho.

Objetivo: Recolectar datos para medir la gestión por resultados

Duración: 15 min

Aplicación: Individual

Baremos: Malo (20-47), regular (48-75) y bueno (76-100)

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable “calidad de atención”

Autor: Melamnia Yolitza Maldonado Crisante

Lugar: Hospital regional de Ayacucho

Administrado a: Usuarios del hospital regional de Ayacucho.

Objetivo: Recolectar datos para medir la calidad de atención

Duración: 15 min

Aplicación: Individual

Baremos: Malo (30-70), regular (71-110) y regular (111-150)

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

La validación se refiere a qué tan bien un instrumento puede proporcionar datos cuantitativos relevantes que han sido previamente evaluados por expertos en el campo (Hernández et al., 2016; Pandey & Pandey 2021).

Para cada variable, se validó el contenido para garantizar que nuestros instrumentos fueran evaluados de manera consistente por un panel de 3 expertos en el área cuyo resultado fue que sí existe suficiencia. Ver Anexo 5.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se mide por qué tan bien se desempeña en una variedad de entornos, con diferentes grados de precisión o exactitud, y qué tan bien esos hallazgos predicen su viabilidad (Hernández et al., 2016; Pandey & Pandey 2021).

Usando la prueba piloto en un subconjunto de 10 usuarios, calculamos la confiabilidad del instrumento para este estudio, usando una estadística llamada alfa de Cronbach, se encontró alta confiabilidad del cuestionario, con coeficiente de 0.91 para ambas variables, lo que indica que este resultado es altamente confiable. Ver anexo 6

Procedimientos

En este estudio primeramente se obtuvo la autorización a partir de un documento dirigido a las autoridades del Hospital regional “Miguel A. Mariscal Llerena” de Ayacucho, para desarrollar la encuesta (anexo 4). Seguido a ello se consideró la participación de los usuarios. Posteriormente, los instrumentos (cuestionarios) fueron aplicados en las fechas predeterminadas, El tiempo requerido para completar cada encuesta se tomó un tiempo de alrededor de 15 minutos.

3.5. Método de análisis de datos

Es un conjunto de técnicas estadísticas para extraer las características más importantes de un conjunto de datos y las relaciones entre ellas (Valero, 2021). Para organizar y preparar los datos para este propósito y descubrir problemas con el hardware, el software y los procesos de recopilación y compilación de datos antes mencionados, el análisis de datos simplifica la ejecución de operaciones y gráficos que agregan sistemáticamente los datos (González, 2017).

Los datos se analizaron con SPSS y antes de realizar las tablas para mostrar los resultados, se realizó la evaluación estadística correlacional simple de Rho Spearman.

3.6. Aspectos éticos

El código de ética y los estándares de investigación de la Universidad Cesar Vallejo se cumplieron estrictamente para garantizar que los hallazgos del estudio no comprometieran la salud o la seguridad del público. Además, el autor asume toda la responsabilidad de elaborar esta pieza para garantizar que cumpla con los estándares establecidos por la Universidad César Vallejo en términos de forma y sustancia. Los derechos de los autores de investigaciones y estudios están protegidos por un proceso que se adhiere a la idea de justicia e incluye la verificación de que se ha alcanzado el nivel de plagio requerido antes de aprobar el trabajo. Así mismo para la aplicación del instrumento se realizó el consentimiento informado dirigido a

los usuarios, las cuales cumplieron el principio de anonimato que es la condición en la que no se revela la información proporcionada por una persona (anexo 8). Los datos recopilados fueron analizados de acuerdo con la información recopilada de los encuestados del hospital, asegurando el cumplimiento del concepto de autenticidad.

IV. RESULTADOS

Los resultados del análisis se muestran a continuación, las estadísticas para evaluar a fondo, y sus criterios se establecieron con el fin de aclarar y caracterizar la importancia de cada tabla de resultados.

4.1. Análisis descriptivo

Los siguientes resultados se derivaron de los procedimientos utilizados en la investigación.

4.1.1. Gestión por resultados

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable gestión por resultado a los usuarios en el hospital regional Ayacucho 2022

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	20 - 47	26	12.0
	Regular	48 - 75	191	88.0
	Bueno	79 - 100	0	0.0
	Total		217	100.0

Nota. Distribución de frecuencias evaluado según baremo por el software SPSS.

La distribución de frecuencia y el porcentaje de la variable gestión por resultado se muestran en la tabla 1. Donde del total de 217 encuestados el 11.98% (26) califican con un nivel bajo y el 88% (191) califican con un nivel regular y ninguno califica como bueno. Por lo tanto, se concluye, que la población de estudio considera con un nivel regular a la variable gestión por resultados.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable gestión por resultado a los usuarios en el hospital regional Ayacucho 2022

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Variable 1: Gestión por resultados	Malo	20 - 47	26	12
	Regular	48 - 75	191	88
	Bueno	79 - 100	0	0
Planificación Orientada a resultados	Malo	4 – 9	27	12.4
	Regular	10 – 15	176	81.1
	Bueno	16 – 20	14	6.5
Presupuesto por resultados	Malo	4 – 9	85	39.2
	Regular	10 – 15	132	60.8
	Bueno	16 – 20	0	0
Sistema de la información	Malo	4 – 9	3	1.4
	Regular	10 – 15	159	73.3
	Bueno	16 – 20	55	25.3
Monitoreo y evaluación	Malo	4 – 9	3	10.6
	Regular	10 – 15	187	86.2
	Bueno	16 – 20	7	3.2
Gestión del conocimiento	Malo	4 – 9	79	36.4
	Regular	10 – 15	135	62.2
	Bueno	16 – 20	3	1.4
Total			217	100.00

La distribución de frecuencia y el porcentaje de la variable gestión por resultado y sus dimensiones se muestran en la tabla 2. Donde del total de 217 encuestados en la mayoría de las dimensiones califican como regular. En la dimensión planificación orientada a resultados en 81.1%, presupuesto por resultados 60.8%, sistema de la información 73.3%, monitoreo y evaluación 86.2% y gestión del conocimiento 62.2%. Lo que se puede notar que existe deficiencias en la gestión por resultados en el hospital regional de Ayacucho.

4.1.2. Calidad de atención

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención a los usuarios en el hospital regional de Ayacucho 2022

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
validos	Malo	30 - 70	59	27.2
	Regular	71 -110	112	51.6
	Bueno	111 - 150	46	21.2
	Total		217	100.0

La distribución de frecuencia y el porcentaje de la variable calidad de atención se muestran en la tabla 2. Donde del total de 217 encuestados el 27.2% (59) califican con un nivel **bajo**, el 51.6 % (112) califican con un nivel **regular** y finalmente el 21.2 % (46) califican con un nivel **bueno**. Por lo tanto, se concluye, en un mayor porcentaje la población de estudio considera con un nivel regular a la variable calidad de atención.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención a los usuarios en el hospital regional de Ayacucho 2022

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Variable 2: calidad de atención	Malo	30 – 70	59	27.2
	Regular	71 – 110	112	51.6
	Bueno	111 - 150	46	21.2
Capacidad de respuesta	Malo	5 – 11	22	10.1
	Regular	12 - 18	126	58.1
	Bueno	19 -25	69	31.8
Empatía	Malo	5 – 11	6	2.8
	Regular	12 - 18	150	69.1
	Bueno	19 -25	61	28.1
Fiabilidad de servicio	Malo	5 – 11	50	23
	Regular	12 - 18	115	53

	Bueno	19 -25	52	24
	Malo	5 – 11	50	23
Seguridad	Regular	12 - 18	115	53
	Bueno	19 -25	52	24
	Malo	5 – 11	0	0
Elementos tangibles	Regular	12 - 18	106	48.8
	Bueno	19 -25	111	51.2
Total			217	100.00

La distribución de frecuencia y el porcentaje de la variable calidad de atención y sus dimensiones se muestran en la tabla 4. Donde del total de 217 encuestados en la mayoría de las dimensiones califican como regular. En la dimensión capacidad de servicio 58.1%, empatía 69.1%, fiabilidad de servicio 53%, seguridad 53% y en la dimensión de elementos tangibles la mayoría califican con bueno 51.2%. Lo que se puede notar que existe deficiencias en la gestión por resultados en el hospital regional de Ayacucho

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Se formuló las siguientes hipótesis:

H₀: La gestión por resultados no tiene relación con la calidad de atención

H₁: La gestión por resultado tiene relación con la calidad de atención

Tabla 5

Correlación entre la gestión por resultados y la calidad de atención en el hospital regional de Ayacucho 2022

Correlaciones	
Variable Gestión por resultados	Variable Calidad de atención

Rho de Spearman	Variable Gestión por resultados	Coefficiente de correlación	1.000	0.820**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	217	217
	Variable Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0.820**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	217	217

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

Como se puede observar en la Tabla 5, el valor de la prueba Rho de Spearman indica una correlación alta de 0.820. De manera similar, el valor p para la prueba de significación bilateral es $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto quiere decir que existe una relación alta y muy significativa, lo que confirma que la Gestión por resultado está relacionada con la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho en el año 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Se formuló las siguientes hipótesis:

H_0 : La gestión por resultados no tiene relación con la dimensión de la fiabilidad

H_1 : La gestión por resultado tiene relación con la dimensión de la fiabilidad

Tabla 6

Correlación gestión por resultados y la dimensión de fiabilidad de servicio

		Correlaciones		
			Dimensión Fiabilidad de servicio	Variable Gestión por resultados
Rho de Spearman	Dimensión Fiabilidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	0.770**
		Sig. (bilateral)		.000

	N	217	217
Variable	Coeficiente de correlación	0.770**	1.000
Gestión por resultados	Sig. (bilateral)	.000	
	N	217	217

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

Nota. Elaboración propia (software SPSS)

En la Tabla 6, vemos que la prueba Rho de Spearman arroja un nivel de correlación muy alto de 0,77. Por la misma razón, si asumimos un nivel de significancia del 5% el p -value es <0.05, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta y afirma la hipótesis alternativa (H1), lo que confirma que la Gestión por resultado está relacionada con la dimensión de la fiabilidad en los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho en el año 2021.

Se formuló las siguientes hipótesis:

H₀: La gestión por resultados no tiene relación con la dimensión de la seguridad

H₁: La gestión por resultado tiene relación con la dimensión de la seguridad

Tabla 7

Correlación gestión por resultados y la dimensión de seguridad

		Correlaciones		
			Dimensión Seguridad	Variable Gestión por resultados
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.762**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	217	217
	Variable gestión por resultados	Coeficiente de correlación	0.762**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	217	217

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

La prueba Rho de Spearman se encuentra un nivel alto de 0.762, como se muestra en la Tabla 7. Además, que la significancia es 0.000 $p < 0.05$ al nivel de significancia del 5%, podemos concluir que la hipótesis Alternativa (H1) es correcta y se rechaza la Hipótesis Nula (HO), demostrando que la gestión por resultados está relacionada a la dimensión de seguridad en la calidad de atención brindada a los pacientes del Hospital Regional de Ayacucho en el año 2022.

Se formuló las siguientes hipótesis:

H₀: La gestión por resultados no tiene relación con la dimensión de elementos tangibles

H₁: La gestión por resultado tiene relación con la dimensión de elementos tangibles

Tabla 8

Correlación gestión por resultados y la dimensión de elementos tangibles

		Correlaciones		
			Dimensión Elementos tangibles	Variable Gestión por resultados
Rho de Spearman	Dimensión Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0.821**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	217	217
	Variable Gestión por resultados	Coeficiente de correlación	0.821**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	217	217

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

La Rho de Spearman tiene un nivel de correlación muy alto de 0.821, como se ve en la Tabla 8. Además, la significancia es 0.000 lo cual es $p < 0.05$ al 5% de nivel de significación, podemos concluir que la hipótesis alternativa (H1) es correcta

y la hipótesis nula (HO) se rechaza, demostrando que la gestión por resultados está relacionado a la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los pacientes del Hospital Regional de Ayacucho en el año 2022.

Se formuló las siguientes hipótesis:

H₀: La gestión por resultados no tiene relación con la dimensión de la capacidad de respuesta

H₁: La gestión por resultado tiene relación con la dimensión de la capacidad de respuesta

Tabla 9

Correlación gestión por resultados y la dimensión capacidad de respuesta

Correlaciones				
			Dimensión Capacidad de respuesta	Variable Gestión por resultados
Rho de Spearman	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.798**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	217	217
	Variable Gestión por resultados	Coeficiente de correlación	0.798**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	217	217

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

El Rho de Spearman tiene una correlación muy alta de 0.798, como se ve en la Tabla 9. De igual forma, la significancia bilateral es de 0.000, la cual es muy significativa, por lo que $p < 0.05$, al 5% de nivel de significancia, se concluye que la hipótesis Nula (HO) se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa (H1); demostrando que la gestión por resultados está relacionada con la dimensión de

capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho en el 2022.

Se formuló las siguientes hipótesis:

H₀: La gestión por resultados no tiene relación con la dimensión de la empatía.

H₁: La gestión por resultado tiene relación con la dimensión de la empatía.

Tabla 10

Correlación gestión por resultados y la dimensión de empatía

Correlaciones				
			Dimensión Empatía	Variable Gestión por resultados
Rho de Spearman	Dimensión Empatía	Coeficiente de	1.000	0.561**
		correlación		
		Sig. (bilateral)		.000
		N	217	217
	Variable Gestión por resultados	Coeficiente de	0.561**	1.000
		correlación		
Sig. (bilateral)		.000		
	N	217	217	

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

El Rho de Spearman tiene un nivel de correlación media de 0.561, como se ve en la Tabla 10. De igual forma, dado que 0.000 es un valor muy significativo ($p < 0.05$ al 5% de nivel de significancia), podemos concluir que se acepta la hipótesis alternativa (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀), demostrando que la gestión por resultados está relacionado a la dimensión empatía de la calidad de atención a los pacientes del Hospital Regional de Ayacucho en el año 2022.

V. DISCUSIÓN

En consideración del objetivo general de esta investigación que es determinar la relación entre gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 y la hipótesis general planteada donde se obtuvo como resultado una correlación alta y muy significativa entre ambas variables, lo que implica que ambas variables están altamente correlacionadas, por lo tanto, para que la calificación sea buena en la gestión de resultados se tiene que mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Con esto en mente, el estudio de Flores (2020) sobre el uso de la gestión por resultados para mejorar la calidad de la atención de la salud llegó a la conclusión de que la adopción de este enfoque tuvo un gran impacto en el estándar de atención brindado por las agencias públicas. Contrariamente al estudio consultado y los resultados adquiridos, es factible afirmar que un adecuado fortalecimiento de la gestión por resultados creada desde el área de gestión permitiría incrementar la calidad de atención de los demás colaboradores hacia los usuarios. Del mismo modo Carpio (2020) se conoció que los pobladores se encuentran insatisfechos con los servicios municipales debido a que no existe una correlación entre la calidad de la infraestructura urbana y el nivel de satisfacción que sienten sus pobladores. Esto significa que los habitantes tienen una baja opinión de los servicios municipales, y se considera que tiene que trabajar en la mejora de la calidad de esos servicios.

Por otro lado, Jaramillo (2022) busco si la gestión por resultados mejora o no la calidad de la atención en Cajamarca, se encontró una correlación débil entre los dos. Como resultado, llegué a la conclusión de que el municipio debe reenfocar sus esfuerzos en recuperar la confianza de sus ciudadanos de una manera que los beneficie a ellos y al bien público (es decir, asegure la continuidad de la institución) mediante el restablecimiento del compromiso de la sociedad.

Tunque y Quispe (2022) tiene como objetivo evaluar el tratamiento global en forma sistemática sobre gestión por resultados en salud, Se encontró que la gestión por resultados tiene poca investigación existente, y el concepto está teniendo una adopción generalizada por parte de las organizaciones de salud a nivel mundial.

En la misma línea de investigación Carrasco (2019) examinó cómo la reforma de salud del Ministerio de Salud se ve afectada por el marco regulatorio de la gestión por resultados. En resumen, se argumentará que el marco normativo de la gestión por resultados ha tenido un impacto significativo en la reforma sanitaria del Ministerio de Salud.

Por lo tanto, la gestión por resultados puede ser entendida como un proceso central de las responsabilidades, políticas y compromisos que mejoren y optimicen el ambiente de gestión en beneficio de la atención brindada. Así como lo define Rivera y Shack (2017), es un enfoque holístico de la planificación financiera y estratégica que vincula actividades y actores para producir los resultados deseados. Cabe señalar que todas las personas involucradas en la gestión mencionada están trabajando por un mismo fin, que los programas de trabajo de la entidad sean administrados y planificados de manera que cumplan con todos sus propósitos y objetivos declarados. Además, Rivera y Shack (2017) sostienen que las cinco dimensiones de la gestión por resultados son las siguientes: planificación, gestión financiera, gestión de proyectos, presupuesto y seguimiento y evaluación.

Desde esta perspectiva, la calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto y cortesía y resolver sus problemas con ellos (Hernández *et al.*, 2017). En este contexto, entre las habilidades fundamentales que todo representante de atención al cliente debe aprender, se destacan los conceptos de calidad de servicio, procesos y estándares de trabajo. Como requisito adicional, todos los miembros del personal deben conocer las metas y estrategias de servicio al cliente que ha establecido su organización. Por ello, establece cinco dimensiones: Capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad de servicio, seguridad y elementos tangibles (Hernández *et al.*, 2017).

Con respecto a las teorías de gestión por resultados, aquí citamos a diferentes autores. Lewin (1942) desarrolla la teoría del cambio en relación con las teorías en torno a la gestión por resultados, la cual define como un proceso de promoción del cambio a través de actividades delineadas, donde se buscan periodos de estabilidad que lleven a etapas de consolidación, y donde la consolidación lleve a un desarrollo constante. Para que los empleados del gobierno

estatal y sus colaboradores puedan crecer profesionalmente y trabajar juntos de manera más eficiente. Este trabajo preliminar ha allanado el camino para la evolución y el desarrollo de varios métodos para mejorar el soporte para clientes y usuarios. Se espera que una vez completada la implementación, se habrán satisfecho todos los requisitos relacionados con el servicio.

Carrasco (2019) hace mención que la gestión por resultados es una estrategia de gestión para mejorar la eficacia de las políticas públicas mediante la distribución de autoridad y la promoción de una comunicación abierta entre los empleados con el fin de maximizar la eficiencia y obtener mejores resultados.

Como definición adicional, gestión por resultados es un modelo que ayuda a la toma de decisiones mientras se centra en una secuencia de acciones predeterminadas dentro de una organización con el objetivo de servir a los mejores intereses de los miembros de la entidad (Saavedra, 2019).

Sobre el primer objetivo que se planteó determinar la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022, la misma se obtuvo como resultado una correlación alta, lo que implica que estadísticamente la gestión por resultado está correlacionado proporcionalmente con la dimensión de la fiabilidad en los usuarios. De los resultados obtenidos se relacionan con la investigación de Álvarez (2021), donde se buscó determinar la gestión por resultados y su incidencia sobre la calidad de atención, la población encuestada menciona que la gestión por resultados es de nivel medio y concluye que la variable gestión por resultados es significativa con respecto a la calidad de atención. De manera similar, la investigación de Cañari y Hancoco (2021) sobre la gestión por resultados los llevó a concluir que los cambios de política en la modernización del estado, favoreciendo a los usuarios mediante la aplicación de valores de eficiencia, están directamente influenciados por la gestión por resultados.

Sobre el segundo objetivo se propuso determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de seguridad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, el cual se tiene como resultado una correlación alta y muy significativa entre la gestión por resultado y la dimensión de

seguridad, lo que se puede deducir que ambas variables tienen una correlación proporcionalmente. Este concuerda con la investigación Bermuy (2018), centró su estudio en el impacto de la gestión por resultados en la prestación de servicios, lo que llevó a la conclusión de que una financiación constante puede conducir a gastos fiables y a la resolución de problemas sociales apremiantes. La gestión exitosa basada en resultados a nivel de entidad tiene efectos sociales positivos y un impacto duradero en la comunidad local. Sin embargo, Vásquez (2021) descubrió a través de su estudio de la gestión por resultados en el proceso de mejoramiento de la calidad que las acciones tomadas en consideración insuficiente por la satisfacción de los usuarios, en comparación con la atención brindada por el personal, lo que repercute negativamente en sociedad, para preocuparse. Habiendo dicho todo esto, es vital enfatizar que existe una disparidad entre el estudio consultado y los hallazgos contemporáneos debido a los diferentes escenarios en los que se aplica la gestión por resultados.

Sobre el tercer objetivo se planteó determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, el cual se tiene como resultado una correlación alta y muy significativa entre la gestión por resultado y la dimensión de elementos tangibles, lo que se puede deducir que ambas variables tienen una correlación proporcionalmente. Este concuerda con la investigación, Navarro (2019), Investigo el vínculo entre la gestión de resultados y la productividad y encuentro que los dos van de la mano. Por lo tanto, se establece que los gobiernos locales, al igual que las empresas, necesitan mejorar las métricas de productividad laboral mediante la ampliación de sus capacidades gerenciales, administrativas y motivacionales.

Sobre el cuarto objetivo se planteó determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, el cual se tiene como resultado una correlación alta y muy significativa entre la gestión por resultado y la dimensión de capacidad de respuesta, lo que se puede deducir que ambas variables tienen una correlación proporcionalmente. Este concuerda con la investigación de Castro (2019) donde descubrió que las empresas del sector

público brindan un servicio deficiente sin lograr altos niveles de satisfacción del cliente a través de su estudio de métodos analíticos para medir la calidad del servicio al usuario final. Contrariamente al estudio consultado y los hallazgos producidos, se puede afirmar que el procedimiento de seguimiento es sumamente significativo para la implementación de la gestión por resultados, la cual siempre amerita estar en continua evaluación para dar un servicio de mayor calidad a los clientes de la organización. Se cita, también, por ejemplo, a Rodríguez y Alvarado (2020), menciona que la calidad de atención actual es el resultado de una reacción en cadena de procesos, cuyo objetivo final es optimizar la atención al usuario. Estos procesos implican una amplia gama de actividades, cada una de las cuales tiene su propio conjunto único de éxitos y fracasos, y todos los cuales deben perfeccionarse con el tiempo para brindar al usuario una mejor atención en menos tiempo y, por lo tanto, facilitar la resolución de problemas. En la misma línea Flores (2021) determinó que la calidad de la atención brindada por las instituciones públicas ha mejorado drásticamente, gracias a la implementación de la gestión por resultados.

Sobre quinto objetivo se planteó determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de empatía de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho el cual se tiene como resultado una correlación alta y muy significativa entre la gestión por resultado y la dimensión de seguridad, lo que se puede deducir que ambas variables tienen una correlación proporcionalmente. Este concuerda con la investigación Tahua (2019) donde encontraron problemas en las instalaciones, herramientas, líneas de comunicación y métodos de atención. Por lo tanto, se debe reforzar en la comunicación y empatía con los usuarios, así mismo realizar mantenimientos e implementación de equipos.

Con todo lo dicho en las líneas anteriores vale resaltar que el presente trabajo investigativo realza su importancia ya que estos resultados muestran que el impacto de una buena gestión tiene una relación directa con la calidad de atención que busca satisfacer las demandas de la población. De la misma manera esta investigación contribuirá en mejorar los estándares de la gestión que se viene realizando en el hospital. De la misma forma nuestros resultados concuerdan con los hallazgos realizadas por distintos autores.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se determinó que la gestión por resultados está relacionada con la calidad de atención en los usuarios del Hospital regional de Ayacucho. Y según la prueba de Rho spearman la correlación es de 0.82, esto quiere decir que existe una relación muy significativa. Es importa señalar que se debe potenciar la calidad de atención, para un buen cumplimiento y satisfacción del usuario.
- Segunda** Con respecto al primer objetivo específico se determinó que existe relación entre la gestión por resultados y la dimensión de la fiabilidad. Y según la prueba de Rho spearman la correlación es de 0.77, esto quiere decir que existe una relación muy significativa Entonces deducimos que la variable y la dimensión están correlacionadas proporcionalmente.
- Tercera** Con respecto al segundo objetivo se determinó que existe relación entre la gestión por resultados y la dimensión seguridad. Y según la prueba de Rho spearman la correlación es de 0.76, esto quiere decir que existe una relación muy significativa. Entonces deducimos que la variable y la dimensión están correlacionadas proporcionalmente.
- Cuarta** En cuanto al tercer objetivo se determinó que existe una relación entre la gestión por resultados y la dimensión de elementos tangibles. Y según la prueba de Rho spearman la correlación es de 0.82, esto quiere decir que existe una relación muy significativa Entonces deducimos que la variable y la dimensión están correlacionadas proporcionalmente.
- Quinta** Se determinó que la dimensión de capacidad de respuesta se relaciona con la gestión por resultados en el hospital regional de Ayacucho, 2022. Y según la prueba de Rho spearman la correlación es de 0.798, esto quiere decir que existe una relación muy significativa Entonces deducimos que la variable y la dimensión están correlacionadas proporcionalmente.

Sexta

En cuanto al quinto objetivo se determinó que existe una relación media entre la gestión por resultados y la dimensión de la empatía en el hospital regional de Ayacucho. Y según la prueba de Rho spearman la correlación es de 0.56, esto quiere decir que existe una correlación media y una relación muy significativa. Entonces deducimos que la variable y la dimensión están correlacionadas proporcionalmente.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Para alcanzar el nivel alto requiere que las autoridades como el director de salud del hospital de Ayacucho organicen actividades dentro de la gestión por resultados para hacer más efectiva la calidad de atención a los usuarios de tal forma que las quejas y reclamos sean atendidos de manera oportuna y satisfactoria.
- Segunda** De acuerdo con los hallazgos de la investigación actual, todos los empleados que trabajan en el hospital antes mencionado deben priorizar el cumplimiento de las expectativas de los clientes respetando los horarios de atención establecidos y entregando el producto o servicio a tiempo.
- Tercera** Para proteger, asegurar, respaldar y satisfacer a los usuarios, se recomienda que la entidad en estudio actúe y resuelva cualquier problema o inconveniente con un usuario a la brevedad, habilitando un espacio gratuito para que las quejas o reclamos sean atendidos a la brevedad, y logrando un ambiente confortable para las personas que visitan la mencionada institución.
- Cuarta** Se sugiere que la entidad no solo priorice brindar un servicio al cliente de alta calidad, sino también diseñar y construir infraestructuras fáciles de usar en áreas públicas para facilitar el crecimiento y el éxito de sus servicios públicos.
- Quinta** Se recomienda a la dirección regional de Ayacucho incentivar y capacitar a su personal para que todos los servicios de la entidad se brinden en un ambiente caracterizado por una comunicación clara y efectiva, donde los usuarios de todas las provincias de la ciudad puedan comprender y beneficiarse de la información que se proporciona.
- Sexta** Se recomienda que los servidores públicos eduquen a los usuarios antes de acercarse a ellos, demostrando interés en atender las inquietudes de los usuarios a través de un buen trato, amabilidad, cortesía y, sobre todo, respeto.

REFERENCIAS

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18. <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Ayay, N. T., Vásquez, J. G., Ramírez-López, R., & Alvarado, G. D. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Álvarez, J. C. (2021). *Gestión por resultados en la calidad de atención del área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71689>
- Bernabé, Á. D., Saavedra, E. F., Márquez, C. R., Sánchez, R. M., y Alfaro, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104832>
- Bernuy, Y. (2018). *Gestión del presupuesto por resultados de la municipalidad distrital y calidad de vida en los servicios básicos de la población del distrito de Pampas Grande, Ancash, periodo 2014 - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11941>
- Bombard, Y., Baker, G.R., y Orlando. C. (2018). Involucrar a los pacientes para mejorar la calidad de la atención: una revisión sistemática. *Implementación Sci* 13, 98. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente de las empresas públicas de Guayaquil, Ecuador*. [Universidad politécnica Salesiana].

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17454>

- Carpio, M. J. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Cañarí, C., y Hanco, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del conocimiento*. 6(2); 744-763. <https://www.polodelconocimiento.com/>
- Carrasco, L. M. (2019). El marco normativo de la gestión por resultados y la reforma de salud del Ministerio de Salud. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 17(24), 255-276. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7417176>
- De Oliveira, M., Paradela, V., Corrêa, R., Resende, L. & Jamil, J. (2019). Performance evaluation model for municipal administration: Case on Cataguases, Minas Gerais. *International Journal of Management, Technology and Engineering*. 9 (4), 3537- 3554.
- Díaz, G. (2018). Teoría general de la calidad y de sistemas como elementos fundamentales para la introducción del enfoque basado en procesos a la gestión de calidad en las organizaciones. México.
- Eriksson, E., & Hellström, A. (2021). Multi-actor resource integration: a service approach in public management. *British Journal of Management*, 32(2), 456-472. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12414>
- Flores, C. A., & Delgado, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Flores, C. A. (2021). *Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. [Tesis

doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57809>

Febres, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Gálvez, A. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en el Municipio de Puente Piedra, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15275>

Gonzales, A. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica: *Enfoques consulting*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

Guadalupe, F. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.

Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Impacto científico*, 12(2), 127-141.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Huamán, S. (2018). *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuaris que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26516>

INEI – Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018. - Perú.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1680/libro.pdf

Jaramillo, D. (2022). *Gestión por resultados y calidad de atención en una municipalidad provincial de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93014>

Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Scientific de Enfermería*. 9(1). <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>

León, R.R., Fernández. (2021). Proper management of customer service to achieve satisfaction and loyalty. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 3651. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id91>

Lewin, K. (1942). La teoría del campo en la ciencia social (Field Theory in Social science).

López, A. (2016). *Protocolo para la calidad de atención la Plata - Argentina*. [Universidad Nacional de la Plata].

Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo se utiliza.

Marín, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83572>

MINSA. (1997). Ley General de Salud

Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). Programación multianual y formulación anual del presupuesto para programas presupuestales con articulación territorial (Primera edición ed.). Lima, Perú: Vértice Consultores.

Navarro R. W. (2019). *Relación de la gestión por resultados y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12819/780>

- Palmer, M. F. (2019). *Exploring alternative methods of service delivery through mobile governance at the Swakopmund Municipality* [Doctoral dissertation, Stellenbosch: Stellenbosch University]. <http://hdl.handle.net/10019.1/106043>
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). *Research methodology tools and techniques*. Bridge Center.
- Parra, J. (2003). *Guía de muestreo*. Universidad del Zulia – Venezuela.
- Pino W.O. (2018). Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A, editores. *Atención de Salud Con Calidad*. Lima: *Colegio Médico del Perú*; p. 123-142. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf#page=124>
- Quispe, O, H, Barrientos, V, Copaja, H, & Santa María, H. (2021). *Gestión por resultados y la calidad del gasto en el sector público: Editorial Grupo Compás*
- Requiza, R. (2021). *Diagnóstico de la calidad en un hospital de Ayacucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID 19*. [Tesis Maestría, Universidad de ESAN]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2766>
- Rivera, R., & Shack, N. (2017). *Seis años de la gestión para resultados en el Perú*. (1ra. ed.). *Universidad Continental*.
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. 3ra Edición. *ECOE Ediciones*. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, I. E., & Alvarado, G. D. (2020). Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la Unidad de Gestión Educativa Local, San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 738-758. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.112
- Rodó, P. (2020). Rho de Spearman. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>

- Ruiz, M. (2018). Metodología de la investigación. (2ª ed.). México: *Limusa*.
- Saavedra, E. J. (2019). *Gestión por resultados en el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción–SENCICO*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43101>
- Serrano, E.J. (2017). Comunicación y atención al cliente (2nd ed.). *Ediciones Paraninfo, S.A.*
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 304-311. <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
- Tahua, A. U. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 43-57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
- Tunque, M. A., & Quispe, L. (2022). Gestión por resultados en organizaciones públicas de salud: una revisión sistemática. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 221-228. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2625>
- Valdiviezo, R. (2018). *Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de una entidad pública en Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Vásquez, P.V. (2021). *Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Huallaga 2018*. [Tesis maestría, Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6044>
- Valero, P.J. (2021). Plataformas, consumo mediático y nuevas realidades digitales. Hacia una perspectiva integradora. (1ra. ed.). *Dikinson*. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/5115340>

Vargas, J.A. y Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. 24 (2) pp. 37-59.
<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

Venegas, R. (2018). El concepto de Satisfacción. 1ra edición. Chile

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión por resultados y la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022							
AUTOR: Melamnia Yolitza Maldonado Crisante							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la calidad de atención a los usuarios del hospital regional de Ayacucho, 2022	Determinar la relación entre gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022	La Gestión por resultado se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, año 2021.	Variable 1: Gestión por Resultado Concepto: La gestión por resultados, como lo muestran Rivera y Shack (2017), es un enfoque holístico de la planificación financiera y estratégica que vincula actividades y actores para producir los resultados deseados. Cabe señalar que todas las personas involucradas en la gestión mencionada están trabajando por un mismo fin, que los programas de trabajo de la entidad sean administrados y planificados de manera que cumplan con todos sus propósitos y objetivos declarados				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
PE1: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de	OE1: Determinar la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de	HE1: La Gestión por resultado se relaciona con la dimensión de fiabilidad de la	Dimensión 1: Planificación orientada a resultados	-Participación del personal. -Establecimiento de estrategias.	1,2 3,4	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces	Malo (20-47)

<p>fiabilidad de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de seguridad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional Ayacucho, 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios en el</p>	<p>Ayacucho, 2022</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de seguridad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p>OE4: Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p>	<p>calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p>HE2: La gestión por resultados se relaciona con la dimensión de seguridad de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>HE3: La gestión por resultados se relaciona con la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>Dimensión 2: Presupuesto por resultados</p> <p>Dimensión 3: Sistema de la información</p> <p>Dimensión 4: Monitoreo y evaluación</p> <p>Dimensión 5: Gestión del conocimiento</p>	<p>-Evaluación de la efectividad del Gasto.</p> <p>-Gestión de recurso</p> <p>-Información relevante.</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Cantidad de Atenciones.</p> <p>-Calidad de Atención</p> <p>-Análisis del conocimiento</p> <p>-Efectividad de la información</p>	<p>5,6</p> <p>7,8</p> <p>9,10 11,12</p> <p>13,14</p> <p>15,16</p> <p>17,18</p> <p>19,20</p>	<p>4.Casi siempre</p> <p>5.Siempre</p>	<p>Regular (48-75)</p> <p>Bueno (76-100)</p>
---	---	---	--	--	---	--	--

<p>Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?,</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la dimensión empatía de la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p>	<p>OE5: Determinar la relación entre la gestión por resultados con la dimensión de empatía de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>HE4: La gestión por resultados se relaciona con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>HE5: La gestión por resultados se relaciona con la dimensión de empatía de la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Concepto: La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortesía y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández et al., 2017).</p>				
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala y valores</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			<p>Dimensión 1: -Capacidad de respuesta</p>	<p>- Eficiencia del servicio - Protocolos frente a emergencias. - Asertividad en la comunicación.</p>	<p>1-,2 3,4 5,6</p>	<p>1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre</p>	<p>Malo (30-70) Regular (71-110) Bueno (111-150)</p>
			<p>Dimensión 2: -Empatía</p>	<p>- Calidez y amabilidad del personal. -Atención -Interés institucional por los usuarios</p>	<p>7,8 9,10 11,12</p>		

			<p>Dimensión 3: Fiabilidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del paciente. 13,14 - Eficacia de la atención 15,16 - Confianza de la atención 17,18 <p>Dimensión 4: Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de atención. 19,20 - Procedimiento adecuado. 21,22 - Capacidad Profesional. 23,24 <p>Dimensión 5: Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comodidad y confort 25,26 -Infraestructura adecuada. 27,28 - Distribución adecuada. 29,30 		
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística		

<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético – Deductivo</p>	<p>Población: 500 usuarios del Hospital Regional de Ayacucho</p> <p>Tipo de muestreo: No Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 217 usuarios del Hospital Regional de Ayacucho</p>	<p>Variable 1: Gestión por resultados</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Describir la relación entre la gestión por resultados y la de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 para lo cual se aplicará una encuesta de 38 ítems usando la Escala de Likert.</p> <p>Inferencial: SPEARMAN (Rho de Spearman)</p>
--	---	--	--

Anexo 2: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por resultados	La gestión por resultados, como lo muestran Rivera y Shack (2017), es un enfoque holístico de la planificación financiera y estratégica que vincula actividades y actores para producir los resultados deseados. Cabe señalar que todas las personas involucradas en la gestión mencionada están trabajando por un mismo fin, que los programas de trabajo de la entidad sean administrados y planificados de manera que cumplan con todos sus propósitos y objetivos declarados	Planificación orientada a resultados	Participación del personal.	-Nunca =1
			Establecimiento de estrategias.	-Casi nunca=2
		Presupuesto por resultados	Evaluación de la efectividad del Gasto.	-A veces=3
			Gestión de recurso	-Casi siempre=4
		Sistema de la información	Información relevante.	-Siempre=5
			Comunicación	
		Monitoreo y evaluación	Cantidad de Atenciones.	
			Calidad de Atención	
		Gestión del conocimiento	Análisis del conocimiento	
			Efectividad de la información	
Calidad de atención	La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortesía y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández et al., 2017).	Capacidad de respuesta	Eficiencia del servicio	-Nunca=1
			Protocolos frente a emergencias.	-Casi nunca=2
			Asertividad en la comunicación.	-A veces=3
		Empatía	Calidez y amabilidad del personal.	-Casi siempre=4
			Atención	-Siempre=5

			Interés institucional por los usuarios	
		Fiabilidad de servicio	Satisfacción del paciente.	
			Eficacia de la atención	
			Confianza de la atención	
		Seguridad	Compromiso de atención.	
			Procedimiento adecuado.	
			Capacidad Profesional.	
		Elementos tangibles	Comodidad y confort	
			Infraestructura adecuada.	
			Distribución adecuada.	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

INVESTIGACIÓN TITULADA: GESTIÓN POR RESULTADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO - 2022

Se agradece anticipadamente la colaboración, ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTIÓN POR RESULTADOS

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN					
			NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5	
Planificación Orientada a Resultados	Participación del personal.	1. Considera que el director del hospital cumple con adecuar sus políticas a los planes nacionales conjuntamente con el personal médico.						

		2.Los colaboradores participan en la elaboración de planes.					
	Establecimiento de estrategias.	3. Considera adecuado el diseño de planes del hospital.					
		4. Considera que la gestión realiza una adecuada planificación estratégica.					
Presupuesto por resultados	Evaluación de la efectividad del Gasto.	5. Considera que el hospital promueve mecanismos de gasto fiscal responsable.					
		6. Considera que el gasto del hospital se realiza cumpliendo la planificación estratégica.					
	Gestión de recurso	7. Considera que el hospital se caracteriza por tener una gestión que transparenta la información del uso de los recursos públicos.					
		8. Considera que el hospital realiza una gestión adecuada de los recursos públicos					
Sistema de la información	Información relevante.	9. Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización.					
		10.Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad					

	Comunicación	11. Considera que es importante la comunicación interna para mejorar desempeño laboral de los trabajadores.					
		12. Considera que es importante la comunicación externa para obtener información precisa.					
Monitoreo y evaluación	Cantidad de Atenciones.	13. Considera que el número de atenciones es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal.					
		14. Considera que la ejecución de actividades programadas por el hospital complementa su atención					
	Calidad de Atención.	15. Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.					
		16. Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad en su atención.					
Gestión del conocimiento	Análisis del conocimiento	17. El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.					
		18. Considera que el hospital invierte en la mejora de conocimiento del personal médico.					
	Efectividad de la información	19. El personal que le atiende comparte y analiza con Ud. La información existente de manera pertinente sobre su requerimiento.					

		20.El personal que le atiende le facilita información sobre su requerimiento.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

INVESTIGACIÓN TITULADA: GESTIÓN POR RESULTADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO - 2022

Se agradece anticipadamente la colaboración, ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN				
			NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Capacidad de respuesta	Eficiencia del servicio	1. Ante la presentación de mi queja existe capacidad por parte del personal para brindarme la atención en el menor tiempo posible.					
		2. Considera que el hospital brinda una atención rápida, frente a emergencias.					

	Protocolos frente a emergencias.	3. La empresa cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente.					
		4. Considera que el personal médico se encuentra capacitado frente a emergencias					
	Asertividad en la comunicación.	5. El número de empleados con que cuenta el hospital posibilita la disponibilidad del servicio.					
		6. El hospital cuenta con un mecanismo de flexibilidad de atención que pueden ser aprovechadas mediante vía remota en vez de la atención personal.					
Empatía	Calidez y amabilidad del personal.	7. El personal del hospital atiende de manera amable y cordial en todas las áreas de atención.					
		8. Considera Ud. Que el personal trata con respeto y consideración.					
	Atención	9. El personal del hospital tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del paciente.					
		10. Considera Ud. El personal médico cumple con el horario establecido por el hospital.					

	Interés institucional por los usuarios	11. Considera que los trabajadores del hospital se preocupan por las necesidades primarias de los usuarios.					
		12. Considera que los funcionarios y/o trabajadores de su municipalidad resuelven los problemas de forma creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para tranquilidad y satisfacción de los usuarios.					
Fiabilidad de servicio	Satisfacción del paciente.	13. Actualmente, como paciente me siento conforme con los servicios que otorga el hospital.					
		14. El servicio que recibo está conforme a lo ofrecido por el hospital y me genera confiabilidad.					
	Eficacia de la atención	15. La prestación recibida en el hospital motiva recomendar a familiares y/o amistades.					
		16. Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de calidad					
	Confianza de la atención	17. Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de confianza					
		18. Considero que el trabajo desarrollado por el personal médico es sinónimo de confianza en el servicio.					

Seguridad	Compromiso de atención.	19. La calidad de atención en los servicios prestados por el personal médico cumple sus expectativas.					
		20. Considera Ud. Que el personal se encuentra comprometido con la atención de los usuarios					
	Procedimiento adecuado.	21. El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible.					
		22. Considera usted que el hospital sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente).					
	Capacidad Profesional.	23. El personal médico, brinda confianza en el trabajo que desarrolla.					
		24. Considera que el personal médico está capacitado.					
Elementos tangibles	Comodidad y confort	25. El hospital ofrece a sus pacientes, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación.					
		26. El hospital brinda confort y un ambiente cálido para los pacientes.					
	Infraestructura adecuada.	27. El hospital cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para los usuarios.					

		28. Considera que la infraestructura del hospital se encuentra en condiciones óptimas para la atención de los usuarios					
	Distribución adecuada.	29. Considera que el hospital cuenta con una distribución adecuada					
		30. La distribución física de los espacios del hospital genera comodidad para los pacientes.					

Anexo 4: Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN POR RESULTADOS Y VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: GESTION POR RESULTADOS							
	DIMENSIÓN 1: Planificación Orientada a Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el director del hospital cumple con adecuar sus políticas a los planes nacionales conjuntamente con el personal médico.	x		x		x		
2	Los colaboradores participan en la elaboración de planes.	x		x		x		
3	Considera adecuado el diseño de planes del hospital.	x		x		x		
4	Considera que la gestión realiza una adecuada planificación estratégica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el hospital promueve mecanismos de gasto fiscal responsable.	x		x		x		
6	Considera que el gasto del hospital se realiza cumpliendo la planificación estratégica.	x		x		x		
7	Considera que el hospital se caracteriza por tener una gestión que transparenta la información del uso de los recursos públicos.	x		x		x		
8	Considera que el hospital realiza una gestión adecuada de los recursos públicos	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: Sistema de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización.	x		x		x		
10	Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad	x		x		x		
11	Considera que es importante la comunicación interna para mejorar desempeño laboral de los trabajadores.	x		x		x		
12	Considera que es importante la comunicación externa para obtener información precisa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Monitoreo y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que el número de atenciones es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal.	x		x		x		
14	Considera que la ejecución de actividades programadas por el hospital complementa su atención	x		x		x		
15	Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.	x		x		x		
16	Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad en su atención.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Gestión del conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.	x		x		x		
18	Considera que el hospital invierte en la mejora de conocimiento del personal médico	x		x		x		
19	El personal que le atiende comparte y analiza con Ud. La información existente de manera pertinente sobre su requerimiento.	x		x		x		

20	El personal que le atiende le facilita información sobre su requerimiento.	x		x		x		
	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION							
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ante la presentación de mi queja existe capacidad por parte del personal para brindarme la atención en el menor tiempo posible.	x		x		x		
22	Considera que el hospital brinda una atención rápida, frente a emergencias.	x		x		x		
23	La empresa cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente.	x		x		x		
24	Considera que el personal médico se encuentra capacitado frente a emergencias	x		x		x		
25	El número de empleados con que cuenta el hospital posibilita la disponibilidad del servicio.	x		x		x		
26	El hospital cuenta con un mecanismo de flexibilidad de atención que pueden ser aprovechadas mediante vía remota en vez de la atención personal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El personal del hospital atiende de manera amable y cordial en todas las áreas de atención.	x		x		x		
28	Considera Ud. Que el personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
29	El personal del hospital tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del paciente.	x		x		x		
30	Considera Ud. El personal médico cumple con el horario establecido por el hospital.	x		x		x		

31	Considera que los trabajadores del hospital se preocupan por las necesidades primarias de los usuarios.	x		x		x		
32	Considera que los funcionarios y/o trabajadores de su municipalidad resuelven los problemas de forma creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para tranquilidad y satisfacción de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Actualmente, como paciente me siento conforme con los servicios que otorga el hospital.	x		x		x		
34	El servicio que recibo está conforme a lo ofrecido por el hospital y me genera confiabilidad.	x		x		x		
35	La prestación recibida en el hospital motiva recomendar a familiares y/o amistades.	x		x		x		
36	Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de calidad	x		x		x		
37	Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de confianza.	x		x		x		
38	Considero que el trabajo desarrollado por el personal médico es sinónimo de confianza en el servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
39	La calidad de atención en los servicios prestados por el personal médico cumple sus expectativas.	x		x		x		
40	Considera Ud. Que el personal se encuentra comprometido con la atención de los usuarios	x		x		x		
41	El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible.	x		x		x		

42	Considera usted que el hospital sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente).	x		x		x		
43	El personal médico, brinda confianza en el trabajo que desarrolla.	x		x		x		
44	Considera que el personal médico está capacitado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
45	El hospital ofrece a sus pacientes, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación.	x		x		x		
46	El hospital brinda confort y un ambiente cálido para los pacientes.	x		x		x		
47	El hospital cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para los pacientes.	x		x		x		
58	Considera que la infraestructura del hospital se encuentra en condiciones óptimas para la atención de los usuarios	x		x		x		
49	Considera que el hospital cuenta con una distribución adecuada	x		x		x		
50	La distribución física de los espacios del hospital genera comodidad para los pacientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pamela Minoska Gutiérrez Gonzales de Zavaleta

DNI: 41222270

Especialidad del Validador: Magister en Gestión Publica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de octubre de 2022



**Mg. Pamela Minoska Gutiérrez Gonzales de
Zavaleta**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: GESTION POR RESULTADOS							
	DIMENSIÓN 1: Planificación Orientada a Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el director del hospital cumple con adecuar sus políticas a los planes nacionales conjuntamente con el personal médico.	x		x		x		
2	Los colaboradores participan en la elaboración de planes.	x		x		x		
3	Considera adecuado el diseño de planes del hospital.	x		x		x		
4	Considera que la gestión realiza una adecuada planificación estratégica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el hospital promueve mecanismos de gasto fiscal responsable.	x		x		x		
6	Considera que el gasto del hospital se realiza cumpliendo la planificación estratégica.	x		x		x		
7	Considera que el hospital se caracteriza por tener una gestión que transparenta la información del uso de los recursos públicos.	x		x		x		
8	Considera que el hospital realiza una gestión adecuada de los recursos públicos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Sistema de la información	Si	No	Si	No	Si	No	

9	Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización.	x		x		x		
10	Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad	x		x		x		
11	Considera que es importante la comunicación interna para mejorar desempeño laboral de los trabajadores.	x		x		x		
12	Considera que es importante la comunicación externa para obtener información precisa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Monitoreo y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que el número de atenciones es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal.	x		x		x		
14	Considera que la ejecución de actividades programadas por el hospital complementa su atención	x		x		x		
15	Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.	x		x		x		
16	Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad en su atención.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Gestión del conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.	x		x		x		
18	Considera que el hospital invierte en la mejora de conocimiento del personal médico	x		x		x		

19	El personal que le atiende comparte y analiza con Ud. La información existente de manera pertinente sobre su requerimiento.	x		x		x		
20	El personal que le atiende le facilita información sobre su requerimiento.	x		x		x		
	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION							
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ante la presentación de mi queja existe capacidad por parte del personal para brindarme la atención en el menor tiempo posible.	x		x		x		
22	Considera que el hospital brinda una atención rápida, frente a emergencias.	x		x		x		
23	La empresa cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente.	x		x		x		
24	Considera que el personal médico se encuentra capacitado frente a emergencias	x		x		x		
25	El número de empleados con que cuenta el hospital posibilita la disponibilidad del servicio.	x		x		x		
26	El hospital cuenta con un mecanismo de flexibilidad de atención que pueden ser aprovechadas mediante vía remota en vez de la atención personal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	

27	El personal del hospital atiende de manera amable y cordial en todas las áreas de atención.	x		x		x		
28	Considera Ud. Que el personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
29	El personal del hospital tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del paciente.	x		x		x		
30	Considera Ud. El personal médico cumple con el horario establecido por el hospital.	x		x		x		
31	Considera que los trabajadores del hospital se preocupan por las necesidades primarias de los usuarios.	x		x		x		
32	Considera que los funcionarios y/o trabajadores de su municipalidad resuelven los problemas de forma creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para tranquilidad y satisfacción de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Actualmente, como paciente me siento conforme con los servicios que otorga el hospital.	x		x		x		
34	El servicio que recibo está conforme a lo ofrecido por el hospital y me genera confiabilidad.	x		x		x		
35	La prestación recibida en el hospital motiva recomendar a familiares y/o amistades.	x		x		x		
36	Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de calidad	x		x		x		

37	Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de confianza.	x		x		x		
38	Considero que el trabajo desarrollado por el personal médico es sinónimo de confianza en el servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
39	La calidad de atención en los servicios prestados por el personal médico cumple sus expectativas.	x		x		x		
40	Considera Ud. Que el personal se encuentra comprometido con la atención de los usuarios							
41	El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible.	x		x		x		
42	Considera usted que el hospital sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente).	x		x		x		
43	El personal médico, brinda confianza en el trabajo que desarrolla.	x		x		x		
44	Considera que el personal médico está capacitado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
45	El hospital ofrece a sus pacientes, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación.	x		x		x		
46	El hospital brinda confort y un ambiente cálido para los pacientes.	x		x		x		

47	El hospital cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para los pacientes.	x		x		x	
58	Considera que la infraestructura del hospital se encuentra en condiciones óptimas para la atención de los usuarios	x		x		x	
49	Considera que el hospital cuenta con una distribución adecuada	x		x		x	
50	La distribución física de los espacios del hospital genera comodidad para los pacientes.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _ Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Freddy León Nina **DNI:** 28237301

Especialidad del Validador: Mg. En Enseñanza de Geografía, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

07 de octubre de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Freddy León Nina

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: GESTION POR RESULTADOS							
	DIMENSIÓN 1: Planificación Orientada a Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el director del hospital cumple con adecuar sus políticas a los planes nacionales conjuntamente con el personal médico.	x		x		x		
2	Los colaboradores participan en la elaboración de planes.	x		x		x		
3	Considera adecuado el diseño de planes del hospital.	x		x		x		
4	Considera que la gestión realiza una adecuada planificación estratégica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el hospital promueve mecanismos de gasto fiscal responsable.	x		x		x		
6	Considera que el gasto del hospital se realiza cumpliendo la planificación estratégica.	x		x		x		
7	Considera que el hospital se caracteriza por tener una gestión que transparenta la información del uso de los recursos públicos.	x		x		x		
8	Considera que el hospital realiza una gestión adecuada de los recursos públicos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Sistema de la información	Si	No	Si	No	Si	No	

9	Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización.	x		x		x		
10	Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad	x		x		x		
11	Considera que es importante la comunicación interna para mejorar desempeño laboral de los trabajadores.	x		x		x		
12	Considera que es importante la comunicación externa para obtener información precisa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Monitoreo y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que el número de atenciones es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal.	x		x		x		
14	Considera que la ejecución de actividades programadas por el hospital complementa su atención	x		x		x		
15	Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.	x		x		x		
16	Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad en su atención.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Gestión del conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.	x		x		x		
18	Considera que el hospital invierte en la mejora de conocimiento del personal médico	x		x		x		

19	El personal que le atiende comparte y analiza con Ud. La información existente de manera pertinente sobre su requerimiento.	x		x		x		
20	El personal que le atiende le facilita información sobre su requerimiento.	x		x		x		
	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION							
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ante la presentación de mi queja existe capacidad por parte del personal para brindarme la atención en el menor tiempo posible.	x		x		x		
22	Considera que el hospital brinda una atención rápida, frente a emergencias.	x		x		x		
23	La empresa cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente.	x		x		x		
24	Considera que el personal médico se encuentra capacitado frente a emergencias	x		x		x		
25	El número de empleados con que cuenta el hospital posibilita la disponibilidad del servicio.	x		x		x		
26	El hospital cuenta con un mecanismo de flexibilidad de atención que pueden ser aprovechadas mediante vía remota en vez de la atención personal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	

27	El personal del hospital atiende de manera amable y cordial en todas las áreas de atención.	x		x		x		
28	Considera Ud. Que el personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
29	El personal del hospital tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del paciente.	x		x		x		
30	Considera Ud. El personal médico cumple con el horario establecido por el hospital.	x		x		x		
31	Considera que los trabajadores del hospital se preocupan por las necesidades primarias de los usuarios.	x		x		x		
32	Considera que los funcionarios y/o trabajadores de su municipalidad resuelven los problemas de forma creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para tranquilidad y satisfacción de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Actualmente, como paciente me siento conforme con los servicios que otorga el hospital.	x		x		x		
34	El servicio que recibo está conforme a lo ofrecido por el hospital y me genera confiabilidad.	x		x		x		
35	La prestación recibida en el hospital motiva recomendar a familiares y/o amistades.	x		x		x		
36	Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de calidad	x		x		x		

37	Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de confianza.	x		x		x		
38	Considero que el trabajo desarrollado por el personal médico es sinónimo de confianza en el servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
39	La calidad de atención en los servicios prestados por el personal médico cumple sus expectativas.	x		x		x		
40	Considera Ud. Que el personal se encuentra comprometido con la atención de los usuarios							
41	El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible.	x		x		x		
42	Considera usted que el hospital sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente).	x		x		x		
43	El personal médico, brinda confianza en el trabajo que desarrolla.	x		x		x		
44	Considera que el personal médico está capacitado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
45	El hospital ofrece a sus pacientes, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación.	x		x		x		
46	El hospital brinda confort y un ambiente cálido para los pacientes.	x		x		x		

47	El hospital cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para los pacientes.	x		x		x		
58	Considera que la infraestructura del hospital se encuentra en condiciones óptimas para la atención de los usuarios	x		x		x		
49	Considera que el hospital cuenta con una distribución adecuada	x		x		x		
50	La distribución física de los espacios del hospital genera comodidad para los pacientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Antonio Muñoz Ochoa **DNI: 25681504**

Especialidad del Validador: Especialista en educación especial superior

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de octubre de 2022



Mg. José Antonio Muñoz Ochoa

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50
1	4	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3
2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	2	5	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	2	5	4	5	2	1	2	2	2	3	5	5	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	4	2	4	5	5	5	3	2	2	1	5	5	5	2	2	3	2	2	2
5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	5	2	5	4	5	2	2	1	5	4	5	4	5	4
6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	2	
7	3	4	2	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4
8	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	3	5	3	2	1	2	2	3	2	2
9	3	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	1	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	

Sumatoria		
Alfa		0.91
K(número de ítems)		50
Vi (varianza de cada ítem)		64.88
Vt (varianza total)		580.84

Anexo 6: Autorización del hospital



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20172772278
Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llenera"	
Nombre del Titular o Representante legal: Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llenera"	
Nombres y Apellidos: M.C. Miguel Ángel Paco Fernández	DNI: 09857011

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por resultados y la calidad de atención a los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho, año 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Melamnia Yolitz Maldonado Crisante	DNI: 48051071

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Ayacucho, 03 de octubre de 2022.



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
M.C. MIGUEL ÁNGEL PACO FERNÁNDEZ
DIRECTOR EJECUTIVO

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

VARIABLE 1: GESTION POR RESULTADOS																								TOTAL		
items	PLANIFICACION				D1	PRESUPUESTO				D2	SISTEMA DE INFORMACION				D3	MONITOREO Y EVALUACION				D4	GESTION DEL CONOCIMIENTO				D5	V1
	P1	p2	p3	p4		p5	p6	p7	p8		p9	p10	p11	p12		p13	p14	p15	p16		p17	p18	p19	p20		
1	3	4	4	5	16	2	2	1	2	7	1	3	5	5	14	3	4	3	2	12	2	1	1	2	6	55
2	3	3	4	1	11	1	1	1	1	4	3	2	5	5	15	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	47
3	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
4	3	3	2	3	11	2	3	2	1	8	2	3	5	4	14	4	5	2	3	14	1	1	2	3	7	54
5	3	3	5	4	15	3	4	2	3	12	4	3	5	3	15	4	4	3	4	15	2	2	1	3	8	65
6	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
7	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	73
8	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
9	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	66
10	3	4	4	3	14	2	3	1	1	7	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	72
11	3	3	3	1	10	1	1	1	1	4	2	2	4	4	12	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	43
12	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	37
13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
14	3	4	4	5	16	2	2	1	2	7	1	3	5	5	14	4	4	2	2	12	2	1	1	2	6	55
15	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
16	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	71
17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	66
18	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	63
19	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
20	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
21	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
22	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
23	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	3	5	15	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	67
24	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57

25	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
26	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	57
27	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	68
28	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
29	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
30	2	2	3	3	10	4	3	4	3	14	4	3	5	5	17	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	67
31	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
32	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
33	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	4	4	2	2	12	2	2	1	2	7	57
34	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	69
35	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
36	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	5	5	16	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
37	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
38	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	5	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	71
39	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	5	5	17	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	69
40	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
41	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
42	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
43	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	68
44	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	62
45	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	5	5	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	44
46	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	5	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63
47	1	2	3	3	9	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	56
48	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
49	3	3	2	3	11	2	3	2	1	8	2	3	5	5	15	4	5	2	3	14	1	1	2	3	7	55
50	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
51	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	57
52	4	3	3	3	13	2	3	2	2	9	2	3	5	4	14	3	4	2	3	12	2	2	2	3	9	57
53	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41

54	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	3	5	15	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	67
55	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
56	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	66
57	2	3	3	3	11	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	1	1	3	3	8	52
58	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
60	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	68
61	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	64
62	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
63	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	3	4	5	4	16	3	5	2	3	13	2	2	2	3	9	58
64	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
65	2	2	3	4	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
66	4	4	2	3	13	2	3	2	2	9	3	4	3	3	13	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	55
67	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	64
68	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
69	2	2	2	3	9	2	3	2	1	8	3	3	5	5	16	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	53
70	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	4	4	13	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	57
71	3	4	4	5	16	2	2	1	2	7	1	3	5	5	14	3	4	3	2	12	2	1	1	2	6	55
72	3	3	4	1	11	1	1	1	1	4	3	2	5	5	15	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	47
73	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
74	3	3	2	3	11	2	3	2	1	8	2	3	5	4	14	4	5	2	3	14	1	1	2	3	7	54
75	3	3	5	4	15	3	4	2	3	12	4	3	5	3	15	4	4	3	4	15	2	2	1	3	8	65
76	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
77	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	73
78	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
79	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	66
80	3	4	4	3	14	2	3	1	1	7	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	72
81	3	3	3	1	10	1	1	1	1	4	2	2	4	4	12	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	43
82	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	37

83	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
84	3	4	4	5	16	2	2	1	2	7	1	3	5	5	14	4	4	2	2	12	2	1	1	2	6	55
85	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
86	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	71
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	66
88	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	63
89	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
90	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
91	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
92	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
93	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	3	5	15	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	67
94	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
95	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
96	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	57
97	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	68
98	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
99	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
100	2	2	3	3	10	4	3	4	3	14	4	3	5	5	17	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	67
101	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
102	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
103	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	4	4	2	2	12	2	2	1	2	7	57
104	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	69
105	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
106	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	5	5	16	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
107	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
108	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	5	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	71
109	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	5	5	17	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	69
110	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
111	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57

112	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
113	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	68
114	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	62
115	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	5	5	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	44
116	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	5	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63
117	1	2	3	3	9	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	56
118	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
119	3	3	2	3	11	2	3	2	1	8	2	3	5	5	15	4	5	2	3	14	1	1	2	3	7	55
120	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
121	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	57
122	4	3	3	3	13	2	3	2	2	9	2	3	5	4	14	3	4	2	3	12	2	2	2	3	9	57
123	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41
124	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	3	5	15	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	67
125	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
126	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	66
127	2	3	3	3	11	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	1	1	3	3	8	52
128	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
129	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
130	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	68
131	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	64
132	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
133	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	3	4	5	4	16	3	5	2	3	13	2	2	2	3	9	58
134	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
135	2	2	3	4	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
136	4	4	2	3	13	2	3	2	2	9	3	4	3	3	13	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	55
137	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	64
138	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
139	2	2	2	3	9	2	3	2	1	8	3	3	5	5	16	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	53
140	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	4	4	13	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	57

141	3	4	4	5	16	2	2	1	2	7	1	3	5	5	14	3	4	3	2	12	2	1	1	2	6	55
142	3	3	4	1	11	1	1	1	1	4	3	2	5	5	15	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	47
143	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
144	3	3	2	3	11	2	3	2	1	8	2	3	5	4	14	4	5	2	3	14	1	1	2	3	7	54
145	3	3	5	4	15	3	4	2	3	12	4	3	5	3	15	4	4	3	4	15	2	2	1	3	8	65
146	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
147	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	73
148	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
149	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	66
150	3	4	4	3	14	2	3	1	1	7	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	72
151	3	3	3	1	10	1	1	1	1	4	2	2	4	4	12	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	43
152	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	37
153	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
154	3	4	4	5	16	2	2	1	2	7	1	3	5	5	14	4	4	2	2	12	2	1	1	2	6	55
155	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
156	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	71
157	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	66
158	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	63
159	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
160	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
161	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
162	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
163	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	3	5	15	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	67
164	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
165	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	59
166	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	57
167	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	68
168	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
169	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57

170	2	2	3	3	10	4	3	4	3	14	4	3	5	5	17	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	67
171	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
172	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
173	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	2	5	5	15	4	4	2	2	12	2	2	1	2	7	57
174	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	69
175	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
176	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	5	5	16	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
177	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
178	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	5	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	71
179	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	5	5	17	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	69
180	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	59
181	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
182	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
183	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	68
184	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	62
185	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	5	5	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	44
186	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	5	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63
187	1	2	3	3	9	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	56
188	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
189	3	3	2	3	11	2	3	2	1	8	2	3	5	5	15	4	5	2	3	14	1	1	2	3	7	55
190	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
191	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	57
192	4	3	3	3	13	2	3	2	2	9	2	3	5	4	14	3	4	2	3	12	2	2	2	3	9	57
193	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41
194	5	3	3	5	16	4	3	4	2	13	3	4	3	5	15	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	67
195	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
196	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	66
197	2	3	3	3	11	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	1	1	3	3	8	52
198	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67

199	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	4	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
200	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	68
201	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	64
202	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
203	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	3	4	5	4	16	3	5	2	3	13	2	2	2	3	9	58
204	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
205	2	2	3	4	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
206	4	4	2	3	13	2	3	2	2	9	3	4	3	3	13	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	55
207	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	64
208	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	71
209	2	2	2	3	9	2	3	2	1	8	3	3	5	5	16	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	53
210	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	64
211	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57
212	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	3	4	5	4	16	3	5	2	3	13	2	2	2	3	9	58
213	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	67
214	2	2	3	4	11	3	2	3	2	10	3	2	5	5	15	3	3	2	3	11	4	3	1	3	11	58
215	4	4	2	3	13	2	3	2	2	9	3	4	3	3	13	4	4	2	3	13	1	1	2	3	7	55
216	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	2	2	1	9	64
217	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	57

		CALIDAD DE ATENCION																												TOTAL						
Items	CAPACIDAD DE RESPUESTA						D 1	EMPATIA						D 2	FIABILIDAD DE SERVICIO						D 3	SEGURIDAD						D 4	ELEMENTOS TANGIBLES						D 5	V2
	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	p2 6		p2 7	p2 8	p2 9	p3 0	p3 1	p3 2		p3 3	p3 4	p3 5	p3 6	p3 7	p3 8		p3 9	p4 0	p4 1	p4 2	p4 3	p4 4		p4 5	p4 6	p4 7	p4 8	p4 9	p5 0		
1	4	3	4	3	1	1	16	1	2	5	2	2	1	13	1	1	1	2	1	2	8	2	2	2	3	2	3	14	3	3	2	3	3	3	17	68
2	2	3	2	2	2	1	12	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	1	12	1	1	1	1	2	3	9	2	1	3	4	3	2	15	58
3	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
4	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	2	11	3	2	3	3	2	3	16	65
5	2	4	4	5	5	3	23	2	3	4	4	5	2	20	2	3	4	3	4	5	21	5	5	5	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	22	113
6	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	115
7	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	78
8	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
9	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
10	3	2	3	4	3	4	19	3	4	3	3	3	2	18	4	4	4	5	4	4	25	3	4	2	3	5	5	22	3	4	4	5	4	4	24	108
11	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	1	12	1	1	1	1	2	3	9	2	1	3	4	3	2	15	57
12	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	52
13	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	5	24	4	5	5	5	5	5	29	121
14	4	3	4	3	1	1	16	1	1	4	2	2	2	12	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	3	3	3	17	67
15	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
16	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	78
17	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	4	5	22	4	5	4	3	3	3	22	108
18	3	2	4	4	3	3	19	3	2	3	4	3	3	18	2	2	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	21	93
19	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
20	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
21	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
22	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	115
23	3	2	4	4	5	5	23	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	112

24	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
25	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
26	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
27	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
28	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	106
29	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
30	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	79
31	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
32	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
33	4	3	4	3	1	1	16	1	1	4	2	2	2	12	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	3	17	66
34	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
35	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
36	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	111
37	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
38	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
39	3	2	4	4	5	5	23	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	112
40	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
41	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
42	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	58
43	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	4	4	22	3	5	4	4	4	4	24	105
44	2	2	3	4	4	3	18	3	3	4	3	4	2	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	4	4	19	3	4	3	3	3	3	19	93
45	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	3	3	3	2	3	3	17	57
46	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
47	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
48	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	52
49	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	2	11	3	2	3	3	2	4	17	66
50	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	55
51	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
52	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	1	1	3	3	11	3	2	3	3	3	3	17	68

53	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	59	
54	3	2	4	4	3	3	19	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	108
55	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
56	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	76
57	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	3	12	3	2	3	3	2	3	16	66
58	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
59	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	55
60	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	4	4	4	25	113
61	3	2	4	4	4	4	21	3	2	3	3	3	4	18	2	2	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	102
62	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
63	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	1	8	2	1	1	2	3	2	11	3	2	3	3	3	3	17	67
64	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
65	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
66	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	69
67	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
68	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	4	26	114
69	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	2	8	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	3	16	67
70	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
71	4	3	4	3	1	1	16	1	2	5	2	2	1	13	1	1	1	2	1	2	8	2	2	2	3	2	3	14	3	3	2	3	3	3	17	68
72	2	3	2	2	2	1	12	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	1	12	1	1	1	1	2	3	9	2	1	3	4	3	2	15	58
73	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
74	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	2	11	3	2	3	3	2	3	16	65
75	2	4	4	5	5	3	23	2	3	4	4	5	2	20	2	3	4	3	4	5	21	5	5	5	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	22	113
76	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	115
77	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	78
78	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
79	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
80	3	2	3	4	3	4	19	3	4	3	3	3	2	18	4	4	4	5	4	4	25	3	4	2	3	5	5	22	3	4	4	5	4	4	24	108
81	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	1	12	1	1	1	1	2	3	9	2	1	3	4	3	2	15	57

82	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	52
83	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	5	24	4	5	5	5	5	5	29	121
84	4	3	4	3	1	1	16	1	1	4	2	2	2	12	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	3	3	3	17	67
85	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
86	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	78
87	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	4	5	22	4	5	4	3	3	3	22	108
88	3	2	4	4	3	3	19	3	2	3	4	3	3	18	2	2	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	21	93
89	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
90	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
91	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
92	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	115
93	3	2	4	4	5	5	23	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	112
94	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
95	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
96	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
97	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
98	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	106
99	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
100	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	79
101	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
102	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
103	4	3	4	3	1	1	16	1	1	4	2	2	2	12	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	3	17	66
104	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
105	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
106	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	111
107	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
108	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
109	3	2	4	4	5	5	23	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	112
110	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72

111	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
112	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	58
113	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	4	4	22	3	5	4	4	4	4	24	105
114	2	2	3	4	4	3	18	3	3	4	3	4	2	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	4	4	19	3	4	3	3	3	3	19	93
115	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	3	3	3	2	3	3	17	57
116	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
117	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
118	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	52
119	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	2	11	3	2	3	3	2	4	17	66
120	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	55
121	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
122	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	1	1	3	3	11	3	2	3	3	3	3	17	68
123	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	59
124	3	2	4	4	3	3	19	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	108
125	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
126	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	76
127	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	3	12	3	2	3	3	2	3	16	66
128	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
129	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	55
130	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	4	4	4	25	113
131	3	2	4	4	4	4	21	3	2	3	3	3	4	18	2	2	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	102
132	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
133	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	1	8	2	1	1	2	3	2	11	3	2	3	3	3	3	17	67
134	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
135	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
136	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	69
137	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
138	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	4	26	114
139	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	2	8	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	3	16	67

140	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
141	4	3	4	3	1	1	16	1	2	5	2	2	1	13	1	1	1	2	1	2	8	2	2	2	3	2	3	14	3	3	2	3	3	3	17	68
142	2	3	2	2	2	1	12	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	1	12	1	1	1	1	2	3	9	2	1	3	4	3	2	15	58
143	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
144	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	2	11	3	2	3	3	2	3	16	65
145	2	4	4	5	5	3	23	2	3	4	4	5	2	20	2	3	4	3	4	5	21	5	5	5	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	22	113
146	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	115
147	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	78
148	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
149	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
150	3	2	3	4	3	4	19	3	4	3	3	3	2	18	4	4	4	5	4	4	25	3	4	2	3	5	5	22	3	4	4	5	4	4	24	108
151	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	1	12	1	1	1	1	2	3	9	2	1	3	4	3	2	15	57
152	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	52
153	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	5	24	4	5	5	5	5	5	29	121
154	4	3	4	3	1	1	16	1	1	4	2	2	2	12	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	3	3	3	17	67
155	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
156	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	78
157	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	4	5	22	4	5	4	3	3	3	22	108
158	3	2	4	4	3	3	19	3	2	3	4	3	3	18	2	2	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	21	93
159	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
160	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
161	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
162	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	115
163	3	2	4	4	5	5	23	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	112
164	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
165	2	3	3	3	2	1	14	2	3	3	2	1	2	13	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	76
166	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
167	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
168	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	106

169	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
170	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	4	4	4	3	3	21	79
171	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
172	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
173	4	3	4	3	1	1	16	1	1	4	2	2	2	12	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	3	17	66
174	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123
175	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
176	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	111
177	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
178	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
179	3	2	4	4	5	5	23	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	112
180	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
181	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
182	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	58
183	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	4	4	22	3	5	4	4	4	4	24	105
184	2	2	3	4	4	3	18	3	3	4	3	4	2	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	4	4	19	3	4	3	3	3	3	19	93
185	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	3	3	3	2	3	3	17	57
186	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
187	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
188	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	52
189	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	2	11	3	2	3	3	2	4	17	66
190	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	55
191	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
192	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	1	1	3	3	11	3	2	3	3	3	3	17	68
193	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	59
194	3	2	4	4	3	3	19	3	2	3	4	4	5	21	2	2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	108
195	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90
196	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	76
197	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	3	3	12	3	2	3	3	2	3	16	66

198	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123	
199	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	55	
200	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	4	4	4	25	113
201	3	2	4	4	4	4	21	3	2	3	3	3	4	18	2	2	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	102	
202	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90	
203	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	1	8	2	1	1	2	3	2	11	3	2	3	3	3	3	17	67
204	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123	
205	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
206	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	69
207	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	75
208	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	4	4	26	114
209	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	1	2	8	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	3	16	67
210	3	2	4	4	4	4	21	3	2	3	3	3	4	18	2	2	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	102
211	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90	
212	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	1	8	2	1	1	2	3	2	11	3	2	3	3	3	3	17	67
213	4	3	3	5	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	24	3	2	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	123	
214	1	1	3	4	3	3	15	3	2	3	2	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	2	2	4	13	5	4	4	3	2	2	20	72
215	1	3	4	3	4	2	17	2	3	3	3	2	1	14	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	69
216	3	2	4	4	4	4	21	3	2	3	3	3	4	18	2	2	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	102
217	3	2	3	4	3	2	17	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	90	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por resultados y la calidad de atención a los usuarios en

el Hospital Regional de Ayacucho, 2022", cuyo autor es MALDONADO CRISANTE MELAMNIA YOLITZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 14:08:16

Código documento Trilce: TRI - 0489479