



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIO DE LA SALUD**

Gestión por procesos y calidad de servicio en consultorio externo de un hospital Nivel  
III-1 de Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Antayhua Ortiz, Ana Leonor Abigail ([orcid.org/0000-0002-4132-8649](https://orcid.org/0000-0002-4132-8649))

**ASESORES:**

Mg. Ramirez Huerta, Valiente Pantaleon ([orcid.org/0000-0002-9297-056X](https://orcid.org/0000-0002-9297-056X))

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia ([orcid.org/0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

**Dedicatoria:**

A Dios todo poderoso por todas las bendiciones que me brinda cada día de mi existencia. A mi padre, quien siempre me inculcó el ejemplo de seguir adelante para poder cumplir mis metas. A mi madre, quien siguió confiando en mí para realizar cada uno de mis propósitos personales y profesionales.

**Agradecimiento:**

A Dios, por la oportunidad, la sabiduría, paciencia y las bendiciones constantes que me ha permitido seguir adelante en este proceso. A la Universidad César Vallejo, por ofrecerme la oportunidad de poder seguir superándome día a día y así cumplir con mis metas de superación personal y profesional.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VII. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41
	iv

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión por procesos	14
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio	15
Tabla 3 Validez de contenido por juicio de expertos	17
Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach	17
Tabla 5 Tabla cruzada entre gestión por procesos y calidad de servicio	19
Tabla 6 Correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio	20
Tabla 7 Tabla cruzada entre procesos estratégicos y calidad de servicio	21
Tabla 8 Correlación entre procesos estratégicos y calidad de servicio	22
Tabla 9 Tabla cruzada entre procesos operativos y calidad de servicio	23
Tabla 10 Correlación entre procesos operativos y calidad de servicio	24
Tabla 11 Tabla cruzada entre procesos de soporte y calidad de servicio	25
Tabla 12 Correlación entre procesos de soporte y calidad de servicio	26

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en un Hospital de Nivel III-1 2022, donde el tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal donde la población de estudio estuvo conformada por 383 trabajadores de la entidad. Se procedió a analizar los resultados descriptivos donde la gestión por procesos fue calificada con porcentajes de 80.7% como regular mientras que el 69.5% calificaron la calidad de servicio como regular. Por otro parte según los resultados inferenciales, se realizó la prueba de normalidad y se estableció que los datos siguen una distribución no normal correspondiendo la utilización de estadística no paramétrica Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis, teniendo como resultado que existe una relación altamente significativa con un  $p$ -valor=0.000 y un coeficiente de correlación de 0.717 que representa una correlación positiva moderada, determinando que si la gestión por procesos mejora, esta repercutirá positivamente en la calidad de servicio que se brinda a los pacientes de consulta externa.

***Palabras clave:*** Gestión por procesos, calidad de servicio, satisfacción.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between process management and quality of service in a Level III-1 Hospital 2022, where the type of research was applied, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational and cross-sectional level where the study population consisted of 383 workers of the entity. The descriptive results were analyzed, where management by processes was rated with percentages of 80.7% as regular, while 69.5% rated the quality of service as regular. On the other hand, according to the inferential results, the normality test was performed and it was established that the data follow a non-normal distribution, corresponding to the use of Spearman's Rho non-parametric statistics for hypothesis testing, with the result that there is a highly significant relationship with a p-value=0.000 and a correlation coefficient of 0.717 that represents a moderate positive correlation, determining that if process management improves, it will have a positive impact on the quality of service provided to outpatients.

**Keywords:** *Process management, quality of service, satisfaction.*

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo entero está pasando por una etapa en la cual las enfermedades cada vez son más complicadas de tratar como es el caso de la COVID-19 y sus mutaciones, donde los sistemas de salud han demostrado que no se encuentran en la capacidad de poder responder adecuadamente a estos eventos, la propagación sin precedentes de este virus ha generado muchos desafíos que hacen temer de raíz a la civilización humana entre ellos la exclusión social, falsa infodemia, continuidad de los servicios gubernamentales, distribución de datos en tiempo real, y fundamentalmente los gastos y costos que conllevan los tratamientos, por lo tanto se hace necesario la implementación de una nueva visión de gestión en salud a través de la gestión de procesos comerciales BPMN para rastrear y controlar este tipo de enfermedad donde se requiere información precisa y poder resolver el problema en forma eficiente Abunadi (2021).

El sistema de salud mundial es una de las actividades que generan mayor ocupación, siendo su participación el 7% del 13% del personal calificado en este sector, por otra parte en la década pasada, los gastos en salud sufrieron un incremento considerable con respecto al PBI a razón del 8% al 8.7%, esta tendencia nos indica que debemos prestar más énfasis a la gestión hospitalaria donde los países del continente Americano reportan estos datos por tal razón que Claveranne y Pascal (2004), una de las herramientas de mayor difusión para proponer un sistema de mejora continua en la realización de las actividades sanitarias es la gestión por procesos que nos permite superar dificultades a partir de la identificación, análisis y diseño de todos los procesos de las organizaciones de salud, proponiendo mejoras y rediseño de los mismos tomando en cuenta sus características principales, en otras palabras significa orientar los servicios de salud desde un enfoque de gestión por procesos, dando paso a la modernización de la administración hospitalaria en el nivel mundial. (Hernández et al., 2016)

En todos los centros de salud en el mundo uno de los principales procesos se da en el momento en que se ingresa a un hospital donde de alguna forma tenemos contacto y formamos parte de sus procesos como el sacar una cita médica, suministro



de medicamentos, solicitud de exámenes, etc. donde al analizar estos procesos siguen un patrón estándar que confirma la existencia de la gestión por procesos dentro del hospital, donde se conglomeran todas las acciones y operaciones que de una manera directa o indirecta influyen en la atención de los pacientes, donde se registran la secuencia de movimientos y trayectorias por las que recorren los bienes y servicios que finalmente formarán parte de la atención y llegarán al usuario o cliente (pacientes), siendo el principal objetivo que esta secuencia de pasos sea la más óptima en el sentido de mejorar el tiempo y costo, así como brindar un buen servicio y finalmente cubrir las demandas de los usuarios o clientes, finalmente la gestión por procesos permite identificar estos elementos que son fundamentales para promover la mejora continua en la gestión (Ormeño, 2021).

A nivel nacional la gestión basada en los procesos es parte de la modernización a nivel nacional, que mediante la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros viene ejerciendo rectoría sobre este sistema y promueve su incorporación en todas las entidades estatales con el objetivo de otorgar servicio de calidad a la población, asimismo el Ministerio de Salud en alineación de estas políticas de estado, adopta la gestión por procesos, y esta incorporado en la misión institucional como es brindar servicios con eficiencia, oportunidad, eficacia, calidad, transparencia y oportunidad en todos los órganos y establecimientos de salud a nivel nacional, por otra parte el Perú ha ido incrementado sostenidamente su economía y que es ahora la oportunidad en que el sector salud mejore sus procesos de atención ya que como se ha visto con la llegada de la pandemia por el COVID-19 se ha rebasado la capacidad de atención de estos establecimientos trayendo como consecuencia la inmensa cantidad de fallecidos en los hospitales por falta de recursos e insumos, por tal motivo se hace necesario implementar un proceso de mejora continua de los procesos subyacentes a la atención hospitalaria y que permitirá optimizar los recursos y mejorar los servicios de salud en forma eficiente (SGP-PCM, 2020).

A nivel local en el Hospital Nivel III-1 de Lima uno de los problemas de mayor realce es al momento de solicitar las citas de atención, seguida de la falta de insumos de atención, falta de recursos humanos idóneos, servicios de hospitalización hacinados, procedimientos quirúrgicos inseguros, y demás problemas relacionados a

la atención de pacientes donde se hace necesario realizar una intervención y análisis a nivel operativo para poder identificar los procesos que generan estas deficiencias y poder replantear o rediseñar procesos que conlleven a la brindar un mejor servicio a los pacientes que visitan los centros de salud, en ese contexto, el estudio consiste en identificar la percepción de los usuarios sobre el tipo o proceso de atención en el establecimiento y captar la calidad que brinda por lo que se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022?. Y como problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022?; 2) ¿Cuál es relación entre los procesos misionales y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022?; 3) ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022?

La justificación social va dirigida a que mediante la investigación se buscó conocer el fenómeno de estudio en cuanto a la atención brindada en salud donde los pacientes son los principalmente beneficiarios del servicio que brinda el hospital y que de alguna manera se tiene que mejorar en el tipo de atención ya que como vemos en la realidad se siguen cometiendo errores y falta de sensibilización de parte de los trabajadores de la entidad y muchas veces generan eventos adversos e inseguridad a los pacientes y que el propósito es lograr una calidad de servicio oportuna y eficiente a todos los beneficiarios. La Justificación teórica está determinada por el conjunto de conocimientos teóricos que pueden dar solución a los problemas siendo uno de ellos la gestión por procesos que es una metodología a nivel mundial en organizaciones empresariales y cuya tendencia de implementación se ha ido incrementando y mejor aún con la evolución de la tecnología donde esta filosofía es parte de esta evolución, por lo tanto se justifica teóricamente la investigación. La justificación práctica, se centra en la aplicación del conocimiento sobre gestión de procesos y más aún cuando al tratarse el estudio sobre una entidad del estado, se han adoptado estas tendencias empresariales en su aplicación en el sector salud emitiendo las normas relacionadas como la Ley N° 27658, así como en la Directiva N° 288-MINSA/2020/OGPPM, que guían a los establecimientos de salud a incorporar los procesos para lo cual se asignan recursos suficientes para lograr estos fines. La justificación metodológica está

fundamentada por el método utilizado en la realización de la presente investigación, donde en primera instancia el análisis descriptivo nos permitió conocer de manera general las tendencias con la aplicación del análisis inferencial donde se pudo determinar la correlación entre las variables, así mismo los instrumentos utilizados y los resultados obtenidos servirán para futuras investigaciones relacionadas al presente tema.

Asimismo los objetivos fueron: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en un Hospital Nivel III-1, 2022. Y como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio de un Hospital Nivel III-1, 2022; 2). Determinar la relación entre los procesos misionales y la calidad de servicio de un Hospital Nivel III-1, 2022; 3) Determinar la relación entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio de un Hospital Nivel III-1, 2022.

Seguidamente las hipótesis fueron: Se relaciona significativamente la gestión por procesos y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022. Como hipótesis específica: 1) Se relaciona significativamente la gestión por procesos estratégicos y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022; 2) Se relaciona significativamente los procesos misionales y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022; 3) Se relaciona significativamente los procesos de apoyo y la calidad de servicio en un Hospital Nivel III-1, 2022.

### III. MARCO TEÓRICO

A nivel internacionales son: Muli (2021), cuya propósito estuvo centrada en evaluar la aplicabilidad de los fundamentos de la gestión de calidad (orientación al cliente, liderazgo, participación de los empleados y mejora continua) en la prestación de los servicios en el Hospital Nacional Kenyatta y examinar los retos a los que se enfrentan en sus esfuerzos por lograr una gestión de la calidad, el método utilizado fue cuantitativo, correlacional con una muestra de 285 participantes entre pacientes que acuden a los diferentes servicios, pacientes hospitalizados, empleados, enfermeras, administrativos, teniendo como resultado que los participantes en relación al enfoque por procesos hubo uniformidad sobre el papel de la autoridad y la responsabilidad de gestión de riesgos y la comprensión de las capacidades organizativas, por otro lado en cuanto a la mejora continua la correlación fue negativa moderada entre la creación de objetivos de mejora, la revisión y el seguimiento de los resultados, y el reconocimiento y la recompensa por el rendimiento.

Martin (2022) en cuyo trabajo fue el determinar la relación entre la administración de procesos y la calidad brindada a los usuarios, el estudio fue descriptivo correlacional, transversal no experimental con la participación de 104 pacientes obteniendo como resultado que 54.8% opina que la gestión por procesos se encuentra parcialmente implementado, seguido de un 37.5% que se encuentra totalmente implementado y un 7.7% está por implementar, asimismo en relación a la calidad brindada el 83.7% manifiesta que es regular, seguido de un 8,7% que es nula y un 7.7% es buena, finalmente se pudo determinar la correlación con un coeficiente  $Rho=0.521$  siendo esta de tipo positivo moderado.

Espinoza Diaz, (2022), cuyo propósito fue relacionar la los procesos y la calidad en un hospital de Ancash, siendo de tipo correlacional, cuantitativo, se contó con la participación de 132 servidores entre jefes de área, personal asistencial y administrativo donde el 78% manifiestan que los procesos se encuentran en un nivel regular mientras que la gestión de la calidad es del 59.8% como regular, asimismo se logró determinar la correlación significativa con  $p=0.000$  y un factor correlacional de 0.488 siendo de tipo positivo débil.

Delgado (2022), tuvo como prioridad buscar una relación la administración de

procesos y atención de pacientes del hospital de Otuzco, donde se utilizó el modelo cuantitativo, aplicado, correlacional, con la participación muestral de 100 profesionales en salud obteniendo como resultado la existencia de una asociación de mediana intensidad entre la administración de los procesos y la atención de pacientes mediante el coeficiente de 0,382 y un p-valor=0.000.

Piña (2021), cuya investigación tubo como propósito identificar la relación de la administración de procesos y la calidad brindada en un nosocomio de Tarapoto, el estudio fue de tipo correlacional, cuya muestra fue de 242 usuarios, obteniéndose como resultado que la administración de los procesos es regular, en un 55% seguida de un 30% como malo y 15% como bueno, asimismo la calidad de atención es regular en un 50%, malo en un 30% y bueno en un 20%, existiendo una correlación significativa entre las variables mediante el coeficiente de 0.972 que corresponde a una correlación positiva alta y un p-valor=0.000.

Cerrón (2020), donde el propósito fue identificar como se relaciona la gestión por procesos y la calidad brindada al usuario del nosocomio de Huancayo, con respecto a la metodología esta fue de aplicada, correlacional, con una muestra de 245 pacientes del servicio, donde los resultados fueron que la gestión por procesos se relaciona con la calidad de atención con un nivel de significancia alta con un p-valor=0.000 y un coeficiente de correlación Rho=0.828.

En cuanto a las definiciones relacionadas a la gestión por procesos podemos citar a Bravo (2009), quien menciona que es un grupo de actividades donde se identifica, diseña, implementa y evalúa los procesos dentro de una organización y generar valor agregado y cumplir los objetivos a través de estrategias de negocio que van dirigidas a los clientes o usuarios y cumplir con sus exigencias y satisfacer sus requerimientos, en otras palabras es un enfoque que permite obtener una visión global de las operaciones de la organización, entendiendo la globalidad de los mismos así como el ciclo que deben seguir y que en cada etapa se genera un valor desde cuando se pone en contacto con el cliente hasta su finalización con la satisfacción de la necesidad del mismo.

En cuanto a las dimensiones que plantea Bravo (2009) son las siguientes:

*Procesos Estratégicos:* Son los que establecen las reglas, políticas, el

planeamiento, las metas de la organización, donde se asegura los recursos que se necesitaran para su realización y que se incorporan procesos destinados a la evaluación y mejora continua

*Procesos Operacionales:* Son aquellos que forman parte de la cadena principal de procesos donde se genera el valor en cada una de sus fases y donde se desarrollan los bienes o servicios en forma directa y que se encuentran en contacto directo con los usuarios o clientes.

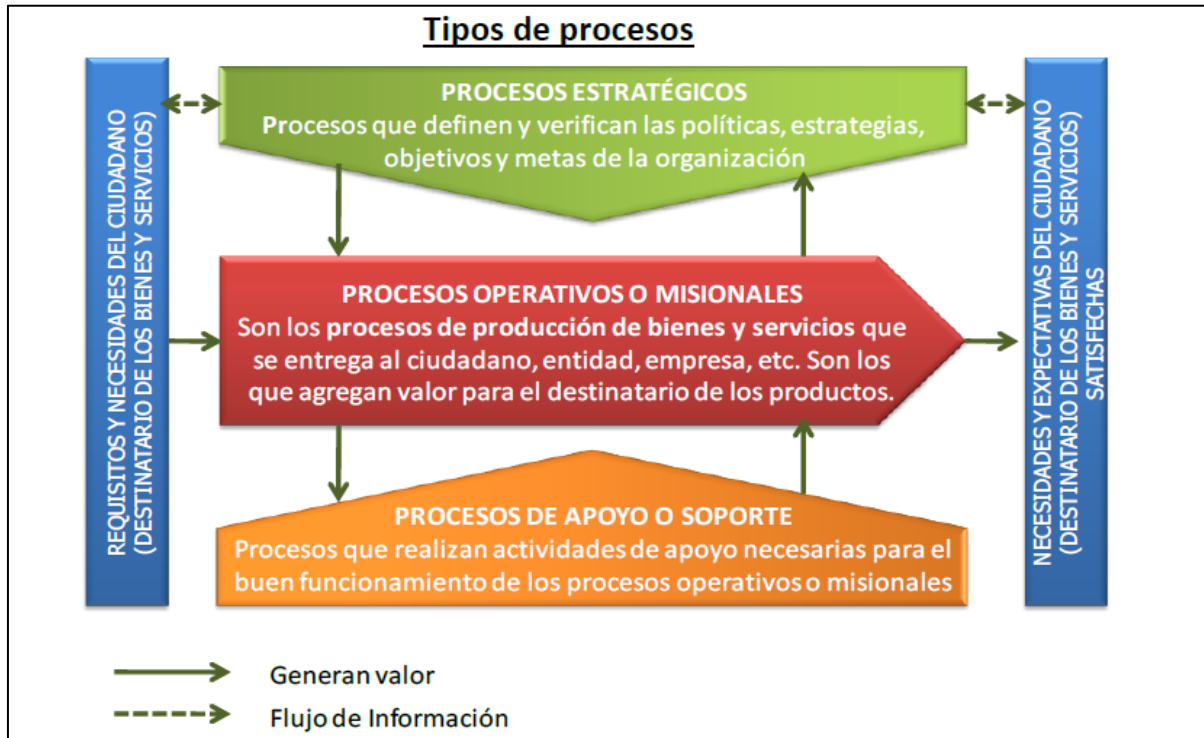
*Procesos de Soporte:* Es el conjunto de procesos que sirven de apoyo a los procesos operativos, mediante la asignación de recursos materiales, financieros, tecnológicos, de capacitación para el desarrollo de los productos o servicios que formaran parte de ellos en forma indirecta.

Para el Ministerio de Salud - MINSA (2020), define en primer lugar el procesos como el conjunto de actividades que se disponen en secuencia y que interactúan entre como una unidad integrada en la que cada fase se incrementa de valor desde su inicio con el ingreso de entradas y su finalización con las salidas que están dispuestos estructuralmente y que su finalidad de generar bienes o servicios para el cliente o usuario

Los procesos sanitarios en el sector salud tienen por finalidad incrementar el estado de salud de los pacientes a través de servicios diseñados específicamente por cada especialidad que se requiere de acuerdo al campo de la medicina que se maneja por especialidades, siendo estos: Procesos Estratégicos, Procesos Misionales  
Procesos de Soporte:

**Figura 1**

*Tipos de procesos según el Ministerio de Salud*

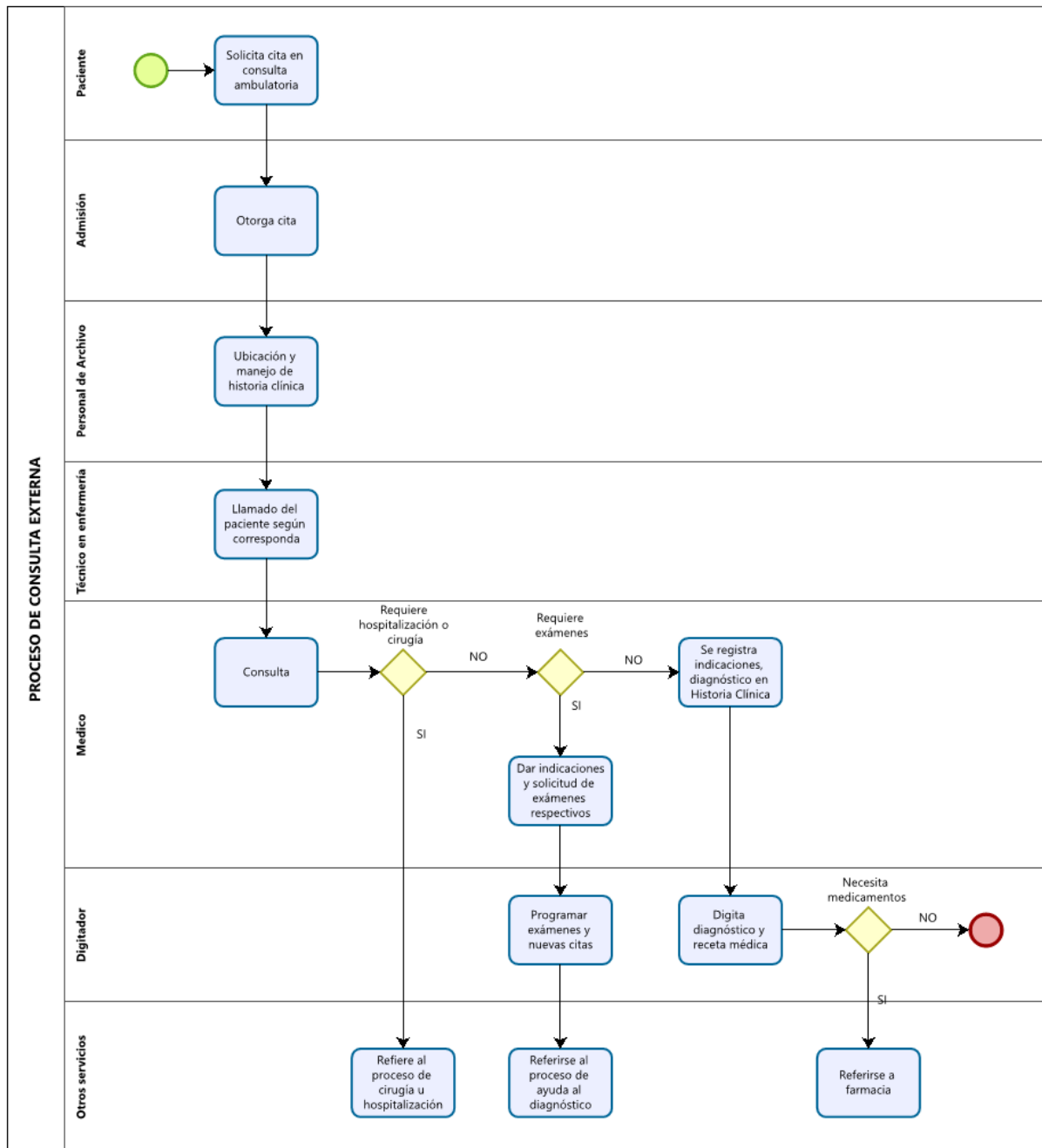


*Nota: Directiva N° 288-MINSA/2020/OGPPM*

De acuerdo con lineamientos de la Directiva N° 288-MINSA/2020, se ha diseñado el siguiente diagrama del servicio de consulta externa en la que se realizara el estudio para comprender mejor la secuencia de los procesos que intervienen.

**Figura 2**

*Diagrama BPMN de Consulta Externa del Hospital III-1*





La calidad de servicio según Donabedian (2001), es una actitud o juicio global sobre la superioridad o inferioridad de un servicio es decir sobre las expectativas y las percepciones que tiene los pacientes con respecto a un servicio sanitario, donde la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios debe incluir un análisis de la estructura necesaria para alcanzar un determinado nivel de calidad (las características de los médicos, los hospitales y el personal); el proceso (la interacción con la estructura); y el resultado (lo que le ocurre al paciente después de un acto hospitalario), aunque la dimensión resultado es la más importante para los pacientes esta no se encuentra muy bien estudiada, debido a que depende principalmente de la dimensión calidad de servicio la cual es difícil de medir ya que las prestaciones del servicio tiene lugar mucho más antes de que los resultados del servicio se hagan evidentes.

Por otra parte Choi et al. (2005), afirma que la satisfacción del paciente y calidad brindada se han definido como el juicio evaluativo de un consumidor con respecto al grado de superioridad del desempeño del servicio (Zeithaml, 1988). Hay dos enfoques sobre cómo conceptualizar la calidad brindada en la salud. Uno es el enfoque médico tradicional que enfatiza el resultado de cómo se desarrolla el servicio médico desde el punto de vista de los prestadores del servicio (lo que se brinda). El otro es el enfoque de marketing de servicios que enfatiza el proceso de atención médica desde la perspectiva del paciente (cómo se brinda el servicio). Aunque los resultados de la atención brindada parecen concretos, no son fáciles de medir. Específicamente, dado el tiempo que transcurre entre la prestación de las atenciones y la obtención del resultado, no está claro cuándo se debe realizar la evaluación. Es más, los pacientes como laicos no pueden evaluar adecuadamente los aspectos técnicos de los servicios médicos y las consecuencias de los servicios (McIver, 1993; Newcome, 1997). Por lo tanto, la mayoría de los estudios de atención médica anteriores (Brown y Swartz, 1989; Haywood-Farmer y Stuart, 1988; Sotavento et al., 2000) adoptó el enfoque basado en procesos. Estos investigadores utilizaron múltiples dimensiones de la calidad del servicio exclusivas de los servicios de atención médica modificando las dimensiones originales de SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985, 1988).

Peyrot et al. (1993) sostiene que es posible mejorar la satisfacción a través de la mejora de los aspectos que no están relacionados con la calidad de resultados del

servicio sino con aspectos relacionados a la calidad del proceso.

En cuanto a las dimensiones la calidad de los servicios médicos se evalúa con diferentes herramientas y métodos en determinados países. Esta calidad puede abordarse en ámbitos específicos, como la confiabilidad, la respuesta, la tangibilidad, la empatía y la garantía

#### Tangibilidad

El aspecto material o tangibilidad parece ser importante para los pacientes de los ambulatorios hospitalarios, ya que un entorno atractivo y unos servicios de alto nivel se consideran algunas de las razones más importantes por las que los pacientes acuden a los servicios ambulatorios hospitalarios

#### Fiabilidad

En el ámbito de la fiabilidad podemos señalar que la prestación de servicios médicos a la hora acordada y el compromiso del personal médico, así como el mantenimiento de historiales médicos precisos, mejoraban significativamente la calidad de los servicios médicos.

#### Capacidad de respuesta

La receptividad se refiere a los niveles de receptividad, apertura, sensibilidad y conciencia de los profesionales sanitarios. También se refiere a la disposición del personal médico a ayudar a los pacientes, la presencia/atención del personal cuando los pacientes lo solicitan/llaman, y el cumplimiento de los horarios de servicio por parte de los médicos/enfermeras.

#### Garantía

Significa demostrar un trato individualizado al paciente y la concienciación y los conocimientos de los médicos y el personal sobre las nuevas técnicas médicas se reflejaban en la valoración de la dimensión de garantía entre los pacientes (mejores resultados). Sin embargo, la discrepancia identificada entre las expectativas y las percepciones en todas las dimensiones indica la realización de procesos de mejorar de la calidad de los servicios en el ambulatorio hospitalario de nefrología.

#### Empatía

La empatía se refiere a los niveles de comprensión, simpatía y compasión mostrados por el personal médico. En varios estudios los autores indicaron que la

empatía era lo más importante, aunque no demostró la mayor diferencia entre la situación real y las expectativas de los pacientes donde señalan que la comprensión y el respeto de las emociones del paciente y una comunicación interpersonal de alta calidad inducen una mayor sensación de comodidad y satisfacción con el servicio médico

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En las investigaciones donde se resalta la búsqueda de respuestas en base a la aplicación de teorías científicas son denominadas estudios aplicados, por tanto la investigación fue de tipo aplicada porque se busca correlacionar las variables mediante sus componentes e indicadores que servirán como base para desarrollar instrumentos que permitan medir el grado de percepción de los participantes, por otra parte el enfoque fue tipo cuantitativo porque se medirán las variables de manera cuantitativa y con la aplicación de la ciencia de estadística que nos permitirán obtener resultados que darán respuesta a los objetivos investigados.

El diseño fue no experimental a razón de que no se optó por manipular de alguna manera las variables y mucho menos sus dimensiones debido a que se requiere una información tal como se presenta en la realidad que permitirá obtener información relevante para ser analizada estadísticamente. Asimismo el nivel fue correlacional ya que se determinó la relación de las variables y sus dimensiones que permitió conocer el nivel de incidencia de una variable sobre la otra que servirá para proponer alternativa de mejora. Y finalmente es transversal debido a que la obtención de datos serán en un solo momento y de primera mano con lo cual se pudo determinar las tendencias y el tipo de distribución de los mismo.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Gestión por procesos**

###### **Definición Conceptual.**

Bravo (2009), quien menciona que es el grupo de actividades donde se identifica, diseña, implementa y evalúa los procesos dentro de una organización y generar valor agregado y cumplir los objetivos a través de estrategias de negocio que van dirigidas a los clientes o usuarios y cumplir con sus exigencias y satisfacer sus requerimientos, en otras palabras es un enfoque que permite obtener una visión global de las operaciones de la organización, entendiendo la globalidad de los mismos así como el ciclo que deben seguir y que en cada etapa se genera un valor desde cuando se pone en contacto con el clientes hasta su finalización con la satisfacción de la

necesidad del mismo.

### **Definición Operacional.**

La gestión por procesos se operacionalizó mediante la definición de sus componentes que de acuerdo Bravo (2009) están definidas como los procesos estratégicos que planifica y organiza la empresa, los procesos operativos que son las que añaden valor en la realización de productos o servicios y los procesos de soporte, que son parte de los procesos operativos y que brindan un soporte a la gestión. Mediante el proceso de operacionalización de sus dimensiones e indicadores se formularon preguntas de percepción de los fenómenos que fueron valorados mediante escala Likert y que sirvió para poder determinar los resultados obtenidos y su interpretación que dio respuestas a los problemas planteados.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable gestión por procesos*

Dimensiones	Indicadores
Procesos Estratégicos	1. Misión Institucional 2. Otorgamiento de citas 3. Organización del personal 4. Atención en admisión 5. Atención en triaje
Procesos Operativos	6. Atención por el médico especialista 7. Atención en laboratorio 8. Atención en radiología 9. Atención en Farmacia 10. Recursos Humanos
Procesos de Soporte	11. Recursos Materiales y Equipos 12. Tecnologías de la información

### **Variable 2: Calidad de servicio**

#### **Definición Conceptual.**

Donabedian, (2001), es una actitud o juicio global sobre la superioridad o inferioridad de un servicio es decir sobre las expectativas y las percepciones que tiene los pacientes con respecto a un servicio sanitario, donde la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios debe incluir un análisis de la estructura necesaria para alcanzar un determinado nivel de calidad (las características de los médicos, los

hospitales y el personal); el proceso (la interacción con la estructura); y el resultado (lo que le ocurre al paciente después de un acto hospitalario), aunque la dimensión resultado es la más importante para los pacientes esta no se encuentra muy bien estudiada, debido a que depende principalmente de la dimensión calidad de servicio la cual es difícil de medir ya que las prestaciones del servicio tiene lugar mucho más antes de que los resultados del servicio se hagan evidentes

### **Definición Operacional**

La gestión por procesos se operacionalizó mediante la definición de sus componentes que de acuerdo Zeithaml et al. (1992). están definidas por la fiabilidad del servicio, la capacidad de responder de la entidad, los aspectos físicos tangibles del servicio, seguridad del paciente, y la empatía de los profesionales de salud. Mediante el proceso de operacionalización de sus dimensiones e indicadores se formularon preguntas de percepción de los fenómenos que fueron valorados mediante escala Likert y que sirvió para poder determinar los resultados obtenidos y su interpretación que dio respuestas a los problemas planteados.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores
Fiabilidad	1. Orientación e información 2. Puntualidad y eficiencia 3. Programación en la atención
Capacidad de Respuesta	4. Atención rápida en consultorio 5. Atención rápida en laboratorio y radiología 6. Atención rápida en farmacia 7. Privacidad en la atención
Seguridad	8. Capacidad y competencia en la atención 9. Inspiración de confianza 10. Atención esmerada
Empatía	11. Amabilidad 12. Escucha activa 13. Explicación y Comprensión 14. Señalización
Aspectos Tangibles	15. Trabajadores con buena presencia 16. Consultorios con equipos e insumos adecuadas 17. Comodidad y limpieza

Inclusión: Se consideró a los pacientes que visitan el servicio

Exclusión: No se consideró a pacientes que no quieren colaborar con la investigación.

La muestra: Se estableció mediante la aplicación de la fórmula probabilística donde el nivel error fue del 5% y un grado de confianza del 95%

$$n = \frac{NZ^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

$$n = \frac{90000 \times 1.96^2 \times 0.5 (1-0.5)}{(90000-1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = 383$$

Unidad de análisis: Son los pacientes que visitan los consultorios externos.

El muestreo: Es probabilístico porque los resultados en base a la muestra tienen la probabilidad de ser generalizados a toda la población.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las actividades y reglas que se establecieron fueron la base de la investigación donde la técnica utilizada fue la encuesta que es la acción de solicitar a los participantes su opinión o percepción con relación a los fenómenos estudiados.

Por otra parte el instrumento empleado fue el cuestionario electrónico que está conformado por él conjunto de preguntas agrupadas por cada dimensión y donde se aplicado el software Microsoft Form para su desarrollo.

**Validez:** Que consistió en solicitar a un grupo de expertos (3) verificar y evaluar el instrumento de tal manera que mediante su validación se pueda tener la certeza que las preguntas desarrolladas están orientadas a obtener resultados confiables que miden realmente las variables a través de sus dimensiones.

**Tabla 3**

*Validez de contenido por juicio de expertos*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>Mg. Lizet Gianina Guzman Figueroa</i>	si	Si	si	Aplicable
<i>Mg. Eunice Álvarez Rojas</i>	si	Si	si	Aplicable
<i>Mg. Ruth Nataly Salcedo Córdova</i>	si	Si	si	Aplicable

**La Confiabilidad:** Fue el procedimiento por el cual mediante la obtención de datos mediante una prueba piloto se sometió método estadístico alfa de Cronbach cuyos resultados muestran que los valores superan el factor límite del 0.70 donde quiere decir que los instrumentos son confiables para medir las variables de investigación.

**Tabla 4**

*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach
Gestión por procesos	0.835
Calidad de servicio	0.788

### 3.5. Procedimiento

Para iniciar el procedimiento en primera instancia se solicitó a los participantes que nos colaboren con el llenado del cuestionario electrónico desarrollado para tal fin mediante sus dispositivos móviles, seguidamente se verificó el llenado de la base de datos electrónica que administra el mismo aplicativo, seguidamente al confirmar el número de encuestados de acuerdo a la muestra se procedió a migrar los datos del aplicativo a otro software como es el Excel el cual fue utilizado para poder codificar los resultados ya que el aplicativo lo administra de manera textual y se tubo que convertir a datos numéricos en Excel, asimismo se tubo de realizar la formulación de los baremos para determinar los rangos que servirán posteriormente para la elaboración de las tablas de frecuencia, por otra parte se realizó las sumatorias por variables y dimensiones para tener listo la base de datos cuyo procesamiento se realizará mediante el software SPSS v26 para poder realizar el análisis de los datos mediante



la utilización de los métodos estadísticos disponibles.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó mediante la utilización del software SPSS v26 mediante el análisis descriptivo con la realización de tablas cruzadas y su respectiva interpretación y para el análisis inferencial y la confirmación de las hipótesis se utilizó el análisis de correlación bivariada que nos permitirá probar las hipótesis utilizando el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman ya que se comprobó mediante la prueba que determina si los datos siguen una distribución no paramétrica o paramétrica

### **3.7. Aspectos éticos**

Sabemos por información pública que existen tendencias crecientes a que algunos investigadores de dudoso comportamiento que realizan publicaciones cuyo contenido es similar al de otros autores, gracias a la tecnología se puede detectar estas malas prácticas de plagio en las investigaciones, pero también la tecnología ha permitido que proliferen estos actos que dañan a la comunidad científica, por lo que afirmamos que en la realización de la presente investigación no medio ningún tipo de plagio ni practicas éticas desleales en todos los extremos de su contenido.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo General:

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre gestión por procesos y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gestión por procesos	Mala	Recuento	7	22	0	29
		%	1,8%	5,7%	0,0%	7,6%
	Regular	Recuento	17	244	48	309
		%	4,4%	63,7%	12,5%	80,7%
	Buena	Recuento	0	0	45	45
		%	0,0%	0,0%	11,7%	11,7%
Total		Recuento	24	266	93	383
		%	6,3%	69,5%	24,3%	100,0%

Como se puede observar en la tabla 6, el 80.7% de los pacientes de consulta externa del hospital nivel III-1 de Lima, califican la gestión por procesos en un nivel regular seguido de un 11.7% que se encuentra en un nivel bueno y un 7.6% como malo, por otro lado se puede observar que con respecto a la calidad de servicio el 69.5% califica que se encuentra en un nivel regular seguido de un 24.3% que indica que se encuentra en un nivel bueno y un 6.3% como malo, finalmente del cruce de información se puede observar que el 63.7% de participantes opinan que la gestión por procesos y la calidad de servicios se encuentran en un nivel regular al mismo tiempo.

## Hipótesis general:

**Tabla 6**

*Correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de	Gestión por	Coeficiente de correlación	,717**
Spearman	procesos	Sig. (bilateral)	,000
		N	383

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

La prueba estadística, el coeficiente de correlación indica el nivel de la relación, dado que  $p = 0,000 < \alpha = 0,01$  determinado de esta manera la relación altamente significativa entre las variables; donde se puede afirmar que si la gestión por procesos mejora la calidad de servicios seguirá esta misma tendencia, el coeficiente Rho = 0.717, representa una correlación positiva moderada

### Objetivo específico 1:

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre procesos estratégicos y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Procesos estratégicos	Mala	Recuento	7	18	0	25
		%	1,8%	4,7%	0,0%	6,5%
	Regular	Recuento	10	225	32	267
		%	2,6%	58,7%	8,4%	69,7%
	Buena	Recuento	7	23	61	91
		%	1,8%	6,0%	15,9%	23,8%
Total	Recuento		24	266	93	383
	%		6,3%	69,5%	24,3%	100,0%

Como se puede observar en la tabla 8, el 69.7% de los pacientes de consulta externa del hospital nivel III-1 de Lima, califican los procesos estratégicos en un nivel regular seguido de un 23.8% que se encuentra en un nivel bueno y un 6.5% como malo, por otro lado se puede observar que con respecto a la calidad de servicio el 69.5% califica que se encuentra en un nivel regular seguido de un 24.3% que indica que se encuentra en un nivel bueno y un 6.3% como malo, finalmente del cruce de información se puede observar que el 58.7% de participantes opinan que los procesos estratégicos y la calidad de servicios se encuentran en un nivel regular al mismo tiempo.

### Hipótesis específica 1:

**Tabla 8**

*Correlación entre procesos estratégicos y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de	Procesos	Coeficiente de correlación	,483**
Spearman	estratégicos	Sig. (bilateral)	,000
		N	383

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

La prueba estadística, el coeficiente de correlación indica el nivel de la relación, dado que  $p = 0,000 < \alpha = 0,01$  determinado de esta manera la relación altamente significativa entre la dimensión y la variable; donde se puede afirmar que si los procesos estratégicos mejoran la calidad de servicios seguirá esta misma tendencia, el coeficiente  $Rho = 0.483$ , representa una correlación positiva débil.

## Objetivo específico 2:

**Tabla 9**

*Tabla cruzada entre procesos operativos y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Procesos operativos	Mala	Recuento	7	43	0	50
		%	1,8%	11,2%	0,0%	13,1%
	Regular	Recuento	17	223	48	288
		%	4,4%	58,2%	12,5%	75,2%
	Buena	Recuento	0	0	45	45
		%	0,0%	0,0%	11,7%	11,7%
Total		Recuento	24	266	93	383
		%	6,3%	69,5%	24,3%	100,0%

Como se puede observar en la tabla 10, el 75.2% de los pacientes de consulta externa del hospital nivel III-1 de Lima, califican los procesos operativos en un nivel regular seguido de un 13.1% que se encuentra en un nivel malo y un 11.7% como bueno, por otro lado se puede observar que con respecto a la calidad de servicio el 69.5% califica que se encuentra en un nivel regular seguido de un 24.3% que indica que se encuentra en un nivel bueno y un 6.3% como malo, finalmente del cruce de información se puede observar que el 58.2% de participantes opinan que los procesos operativos y la calidad de servicios se encuentran en un nivel regular al mismo tiempo.

## Hipótesis específica 2:

**Tabla 10**

*Correlación entre procesos operativos y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de	Procesos	Coeficiente de correlación	,562**
Spearman	operativos	Sig. (bilateral)	,000
		N	383

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

La prueba estadística, el coeficiente de correlación indica el nivel de la relación, dado que  $p = 0,000 < \alpha = 0,01$  determinado de esta manera la relación altamente significativa entre la dimensión y la variable; donde se puede afirmar que si los procesos operativos mejoran la calidad de servicios seguirá esta misma tendencia, el coeficiente  $Rho = 0.562$ , representa una correlación positiva débil.

### Objetivo específico 3:

**Tabla 11**

*Tabla cruzada entre procesos de soporte y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Procesos de soporte	Mala	Recuento	7	7	0	14
		%	1,8%	1,8%	0,0%	3,7%
	Regular	Recuento	17	251	79	347
		%	4,4%	65,5%	20,6%	90,6%
	Buena	Recuento	0	8	14	22
		%	0,0%	2,1%	3,7%	5,7%
Total	Recuento		24	266	93	383
	%		6,3%	69,5%	24,3%	100,0%

Como se puede observar en la tabla 12, el 90.6% de los pacientes de consulta externa del hospital nivel III-1 de Lima, califican los procesos de soporte en un nivel regular seguido de un 5.7% que se encuentra en un nivel bueno y un 3.7% como malo, por otro lado se puede observar que con respecto a la calidad de servicio el 69.5% califica que se encuentra en un nivel regular seguido de un 24.3% que indica que se encuentra en un nivel bueno y un 6.3% como malo, finalmente del cruce de información se puede observar que el 65.5% de participantes opinan que los procesos de soporte y la calidad de servicios se encuentran en un nivel regular al mismo tiempo.



### Hipótesis específica 3:

**Tabla 12**

*Correlación entre procesos de soporte y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de	Procesos de	Coefficiente de correlación	,710**
Spearman	soporte	Sig. (bilateral)	,000
		N	383

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

La prueba estadística, el coeficiente de correlación indica el nivel de la relación, dado que  $p = 0,000 < \alpha = 0,01$  determinado de esta manera la relación altamente significativa entre la dimensión y la variable; donde se puede afirmar que si los procesos operativos mejoran la calidad de servicios seguirá esta misma tendencia, el coeficiente  $Rho = 0.562$ , representa una correlación positiva débil.

## V. DISCUSIÓN

Seguidamente, se presenta la discusión y se desarrolla de acuerdo a los objetivos de la investigación

Discusión sobre el objetivo general

Según Bravo (2009), la gestión por procesos es el grupo de actividades que identifica, diseña, implementa y evalúa los procesos dentro de una organización y generar valor agregado y cumplir los objetivos a través de estrategias de negocio que van dirigidas a los clientes o usuarios y cumplir con sus exigencias y satisfacer sus requerimientos, en otras palabras es un enfoque que permite obtener una visión global de las operaciones de la organización, entendiendo la globalidad de los mismos así como el ciclo que deben seguir y que en cada etapa se genera un valor desde cuando se pone en contacto con el clientes hasta su finalización con la satisfacción de la necesidad del mismo. Por otra parte Donabedian, (2001), La calidad de servicio es una actitud o juicio global sobre la superioridad o inferioridad de un servicio es decir sobre las expectativas y las percepciones que tiene los pacientes con respecto a un servicio sanitario, donde la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios debe incluir un análisis de la estructura necesaria para alcanzar un determinado nivel de calidad (las características de los médicos, los hospitales y el personal); el proceso (la interacción con la estructura); y el resultado (lo que le ocurre al paciente después de un acto hospitalario), aunque la dimensión resultado es la más importante para los pacientes esta no se encuentra muy bien estudiada, debido a que depende principalmente de la dimensión calidad de servicio la cual es difícil de medir ya que las prestaciones del servicio tiene lugar mucho más antes de que los resultados del servicio se hagan evidentes.; estas teorías se pueden confirmar con las hallazgos obtenidos donde en realidad, el 80.7% de los pacientes de consulta externa del hospital III-1 de Lima, afirma que la gestión por procesos se encuentra en un nivel regular seguida de un 11.7% que manifiesta que es buena y finalmente un 7.6% indica que es mala, con respecto a la calidad de servicio el 69.5% de los pacientes sostienen que está se encuentra en un nivel regular seguido de un 24.3% que afirman que es buena y finalmente un 6.3% como mala, así mismo se comprobó la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio que se brinda a los pacientes de dicho establecimiento

según el coeficiente de correlación Rho de Spearman que dio como resultado un valor 0.717, así como un p-valor = 0.001 < 0.05, donde se determina una correlación positiva y estadísticamente significativa de nivel moderado.

Dichos resultados son similares con los hallazgos de Calle y Párraga (2021), en donde los participantes afirman que el 58% tiene conocimiento sobre los procesos indicando que estos se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 42.0% desconoce sobre los procesos, es decir de que recibe un servicio deficiente, por otra parte Martin (2022), quien buscó una correlación entre la gestión por procesos y la calidad de atención se determinó una nivel de significancia alto con p-valor=0.001 y un coeficiente de correlación de 0.521 que significa que la correlación es positiva moderada, cuyos resultados son similares a los resultados de la investigación, corroborando de esta manera la presente investigación.

Por otra parte los resultados de Delgado (2022), donde se determinó la relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario, de los resultados inferenciales se determinó un nivel de significancia p-valor=0.001 y un coeficiente de correlación Rho=0.382, estos resultados son similares a los obtenidos en la presente investigación corroborando los hallazgos. Asimismo Diaz y Esteves (2019) determino una correlación significativa positiva con un coeficiente de correlación de 0.878 y una significancia de 0.000, donde estos resultados son similares a los obtenidos en la presente investigación corroborando las teorías planteadas y los hallazgos obtenidos.

#### Discusión sobre el objetivo específico 1

Para Bravo (2009), los procesos estratégicos son aquellos que establecen las reglas, políticas, el planeamiento, las metas de la organización, donde se asegura los recursos que se necesitaran para su realización y que se incorporan procesos destinados a la evaluación y mejora continua. En contraste con estas aseveraciones la realidad es que el 69.7% de los pacientes, afirman que los procesos estratégicos se encuentran en un nivel regular, seguido de un 23.8% como buena y un 6.5% como mala. Con respecto a la calidad de servicio el 69.5% de los pacientes manifiestan que es regular, así como el 24.3% afirma que es buena y finalmente un 6.3% como mala. De la misma forma se halló una relación con un coeficiente Rho = 0.483 y una significancia del 0.000

Los resultados obtenidos se pueden contrastar con Dávalos (2021) cuyo propósito fue buscar la relación entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio con un coeficiente de 0.981 y un nivel de significancia de 0.000 que se puede interpretar que si los procesos estratégicos mejoran por ende la calidad de servicio será mucho mejor, estos resultados tiene similitud con los resultados de la presente investigación así como se estaría confirmando la teoría planteada.

#### Discusión sobre el objetivo específico 2

Para Bravo (2009), los procesos operativos son aquellos que forman parte de la cadena principal de procesos que se encargan de desarrollar los bienes o servicios en forma directa y que se encuentran en contacto con los clientes o usuarios. En contraste con estas aseveraciones la realidad es que el 75.2% de los pacientes, afirman que los procesos operativos se encuentran en un nivel regular, seguido de un 13.1% como mala y un 11.7% como buena. Con respecto a la calidad de servicio el 69.5% de los pacientes se encuentra en un nivel regular, seguido de un 24.3% como buena y finalmente un 6.3% como mala. De la misma forma se halló una relación con un coeficiente  $Rho = 0.562$  y una significancia del 0.000

Estos resultados se pueden contrastar con Dávalos (2021) donde se determinó la relación entre los procesos operativos y la calidad de servicio con un coeficiente de 0.958 y un nivel de significancia de 0.000 que se puede interpretar que si los procesos operativos mejoran por ende la calidad de servicio será mucho mejor, estos resultados tiene similitud con los resultados de la presente investigación así como se estaría confirmando la teoría planteada.

#### Discusión sobre el objetivo específico 3

Para Bravo (2009), los procesos de soporte son el conjunto de procesos que sirven de apoyo a los procesos operativos, mediante la asignación de recursos materiales, financieros, tecnológicos, de capacitación para el desarrollo de los bienes o servicios que formaran parte del producto en forma indirecta. En contraste con estas aseveraciones la realidad es que el 90.6% de los pacientes, afirman que los procesos estratégicos se encuentran en un nivel regular, seguido de un 5.7% como buena y un 3.7% como mala. Con respecto a la calidad de servicio el 69.5% de los pacientes se encuentra en un nivel regular, seguido de un 24.3% como buena y finalmente un 6.3%

como mala. De la misma forma se halló una relación con un coeficiente  $Rho = 0.710$  y una significancia del 0.000

Estos resultados se pueden contrastar con Dávalos (2021) donde se determinó la relación entre los procesos de soporte y la calidad de servicio con un coeficiente de 0.717 y un nivel de significancia de 0.000 que se puede interpretar que si los procesos de soporte mejoran por ende la calidad de servicio será mucho mejor, estos resultados tiene similitud con los resultados de la presente investigación así como se estaría confirmando la teoría planteada.

## **VII. CONCLUSIONES**

Primero: Existe una relación de la variable gestión por procesos y la calidad de servicio en consultorio externo del hospital Nivel III-1, con un coeficiente de correlación de 0.717 (relación positiva moderada), así mismo se comprobó la hipótesis alterna con un nivel de significancia que fue de 0.000 menor a 0.01 confirmando de esta manera la correlación.

Segundo: Existe una relación de la dimensión procesos estratégicos y la calidad de servicio en consultorio externo del hospital Nivel III-1, con un coeficiente de correlación de 0.483 (relación positiva débil), así mismo se comprobó la hipótesis alterna con un nivel de significancia que fue de 0.000 menor a 0.01 confirmando de esta manera la correlación.

Tercero: : Existe una relación de la dimensión procesos operativos y la calidad de servicio en consultorio externo del hospital Nivel III-1, con un coeficiente de correlación de 0.562 (relación positiva débil), así mismo se comprobó la hipótesis alterna con un nivel de significancia que fue de 0.000 menor a 0.01 confirmando de esta manera la correlación.

Cuarto: Existe una relación de la dimensión procesos de soporte y la calidad de servicio en consultorio externo del hospital Nivel III-1, con un coeficiente de correlación de 0.710 (relación positiva moderada), así mismo se comprobó la hipótesis alterna con un nivel de significancia que fue de 0.000 menor a 0.01 confirmando de esta manera la correlación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Para las variables gestión por procesos y calidad de servicio se recomienda mediante la oficina de calidad de la entidad promover un procedimiento de mejora continua de los procesos ya que estos son dinámicos de acuerdo a las necesidades de los pacientes y a la temporalidad en la que existen un crecimiento de la demanda del servicio.

Segundo: Para la dimensión procesos estratégicos y la calidad de servicio se recomienda realizar un análisis de los procesos estratégicos donde se pueda mejorar la visión y objetivos planificados e integrarlos con la gestión por procesos y así como desarrollar acciones orientados al desarrollo de métodos o modelos para brindar un mejor servicio a los pacientes que acuden al hospital.

Tercero: Para la dimensión proceso operativos y calidad de servicio se recomienda realizar un adecuado análisis ya que los procesos operativos son los que generan valor para los pacientes, de tal manera que se pueda mejorar en cuanto a tiempo de atención y a costos operativos, siendo estos aspectos fundamentales para la organización de salud

Cuarto: Para la dimensión procesos de soporte y calidad de servicio se recomienda realizar una adecuada organización que promueva dar respuesta a los procesos operativos ya que dependen de ello para cumplir los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Abunadi, I., & Kumar, R. L. (2021). Blockchain and Business Process Management in Health Care, Especially for COVID-19 Cases. *Security and Communication Networks*, 2021, e2245808. <https://doi.org/10.1155/2021/2245808>
- Ahmed, E. S., Ahmad, M. N., & Othman, S. H. (2019). Business process improvement methods in healthcare: A comparative study. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(5), 887-908. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2017-0116>
- Asencios Borda, A. V., & Huaman Flores, Y. N. (2018). *Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C. Huaraz*, 2018 [Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2782>
- Ávila, B. H. de. (2008). TENDENCIAS MUNDIALES DE LA INVESTIGACIÓN EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES CON ÉNFASIS EN GESTIÓN POR PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD. *Teknos revista científica*. <https://revistas-tecnologicocomfenalco.info/index.php/teknos/article/view/573>
- Bedoya Bedoya, Y. C., Garcés Quintero, L. V., & López Galvis, J. L. (2019). *Propuesta de mejora en los procesos de atención del usuario en el área de consulta externa de la E.S.E Hospital Mental Universitario de Risaralda* [Fundación Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3445>
- Bellido Calanchi, A. (2022). *Gestión por procesos y la calidad de servicio en consulta externa del Hospital Antonio Lorena del Cusco*, 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103704>
- Bernal Zipa, M. M. (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente*. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6332>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., Tello, M., Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Carbonel Arribasplata, J. A., & Leiva López, M. M. (2016). *Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales* 2015.



<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6980>

Cerron Huaman, G. (2020). *GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Cervantes Macizo, D. (2020). *Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes Hospital castrense Nivel III-Lima 2020* [Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72496>

Chávez Ipenza, L. (2018). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay- 2018*. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33848>

Claveranne, J.-P., & Pascal, C. (2004). *Repenser les processus à l'hôpital. Une méthode au service de la performance*. Medica Editions. <https://hal-univ-lyon3.archives-ouvertes.fr/hal-00873731>

Cobos Perero, J. A., & Medina Martínez, M. J. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de calidad por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la Empresa SaludCorp S.A de la ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6798>

Collantes, L. M. L., & Fernandez, K. N. T. (2020). *Trabajo de investigación para optar al grado de: Bachiller en Ingeniería Empresarial*. Universidad Privada del Norte.

Conde Valdivia, I. D. (2019). *La gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del Centro de Atención Primaria II Oscar Fernández Dávila, del Distrito de Tacna, año 2017* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3586>

Copia Chacón, M. G. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital – II, Tarapoto, 2020*. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49897>

Dávalos Vega, Y. (2021). *Gestión por procesos y calidad de atención en el servicio de admisión del centro de Salud San José—Ancón, 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69359>

- Delgado Riojas, A. N. (2022a). *Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco—2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80896>
- Delgado Riojas, A. N. (2022b). *Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco—2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80896>
- Díaz Aurazo, M. F., & Esteves Llanos, L. E. (2019). *Gestión de procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38812>
- Dwi Wulandari, R., Supriyanto, S., Qomaruddin, B., Damayanti, N., & Laksono, A. (2019). Change Commitment and Change Efficacy of Public Health Center in Indonesia in Implementing Efforts to Improve the Quality of Health Services. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10, 1923-1927. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.03127.9>
- Espejo Avila, L. Y., & Alva Rojas, M. A. (2018). *Características de la gestión en los macro procesos prestacionales y su relación con la calidad del cuidado de enfermería. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17707>
- Espinoza Díaz, J. A. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en el hospital de Pomabamba—Ancash, 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95936>
- Estela Rodríguez, R. J. (2017). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú—2014*. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2630>
- Facho Bautista, E. Y. (2014). La gestión por procesos y su relación con la calidad asistencial percibida por el usuario externo del departamento de Gineco obstetricia del Hospital Regional de Cajamarca, 2013. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/157>
- Flores Flores, M. B., & Viscaino Caiche, L. D. (2019). *Diseño de un sistema de gestión por procesos aplicado a un hospital materno infantil, ubicado en la ciudad de*

guayaquil. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/48618>

García Tenorio, M. A. (2021). *Propuesta de mejora en el servicio de consulta externa: Estudio de caso Centro de Salud Amaguaña*. Universidad Tecnológica Israel.

Glickman, S. W., Baggett, K. A., Krubert, C. G., Peterson, E. D., & Schulman, K. A. (2007). Promoting quality: The health-care organization from a management perspective. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 341-348. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm047>

Gómez Pérez, R. P. (2019). *Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín* [Universidad Andina Simon Bolívar Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6587>

González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico/The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model/O clima organizacional e a sua relação com a qualidade dos serviços públicos de saúde: planejamento de um modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.

HEGEL, por I. D. C. (2021, febrero 10). *Gestión por Procesos en el Estado o sector público en Perú*. BLOG - Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-por-procesos-en-el-estado-o-sector-publico-en-peru/>

Hernández-Nariño, A., Delgado-Landa, A., Marqués-León, M., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., Negrín-Sosa, E., Hernández-Nariño, A., Delgado-Landa, A., Marqués-León, M., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., & Negrín-Sosa, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66-87. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>

Jara Carhuapoma, N. R. (2021). *Gestión de procesos para la calidad de servicio, sub gerencia de desarrollo social y comunal, Municipalidad distrital de Sapillica-Piura* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68557>

- Klasky, H. B., Ozmen, O., Omitaomu, F., Olama, M. M., Pullum, L., Malviya, A. T., & Kuruganti, T. (2021). *Comparative Assessment of Data-driven Process Models in Health Information Technology* (ORNL/TM-2021/2284). Oak Ridge National Lab. (ORNL), Oak Ridge, TN (United States). <https://doi.org/10.2172/1824947>
- Lamine, E., Thabet, R., Sienou, A., Bork, D., Fontanili, F., & Pingaud, H. (2020a). BPRIM: An integrated framework for business process management and risk management. *Computers in Industry*, 117, 103199. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103199>
- Lamine, E., Thabet, R., Sienou, A., Bork, D., Fontanili, F., & Pingaud, H. (2020b). BPRIM: An integrated framework for business process management and risk management. *Computers in Industry*, 117, 103199. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103199>
- Ley N° 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. <https://www.gob.pe/institucion/senamhi/normas-legales/702931-ley-n-27658>
- López Estrada, J. M., & Martínez García, D. P. (2021). *La gestión por procesos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia: Un recorrido desde sus inicios, hasta su implementación en la actualidad* [Universidad de Antioquia]. <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/26097>
- López Montoya, A. J. (2015). Planeación estratégica de la calidad y gestión por procesos para laboratorio genético en Santiago de Cali. *instname:Universidad Autónoma de Occidente*. <http://hdl.handle.net/10614/8183>
- López Rodríguez, W. H. (2022). Implementación de un sistema de información aplicando la disciplina Business Process Management (BPM) para la gestión de procesos del servicio de hospitalización del Hospital Santa Rosa. *Repositorio Institucional - UTP*. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6048>
- Ma, H., Cao, J., & Li, M. (2022). Application of PDCA Process Management in Day Operation Ward and the Influence of Nursing Quality and Safety. *Computational and Mathematical Methods in Medicine*, 2022, e8169963. <https://doi.org/10.1155/2022/8169963>
- Martin Marcelo, E. P. (2022a). *Gestión por procesos y calidad de atención a usuarios del laboratorio del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021*

- [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82015>
- Martin Marcelo, E. P. (2022b). *Gestión por procesos y calidad de atención a usuarios del laboratorio del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82015>
- Matute-Calle, B. P., & Murillo-Párraga, D. Y. (2021a). La Gestión por procesos: Resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212.
- Matute-Calle, B. P., & Murillo-Párraga, D. Y. (2021b). La Gestión por procesos: Resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- MINSA. (2020). *Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM Aprobado con Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/704781-063-2020-minsa>
- Moya, J. L. R. (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Muli, T. D. (2021). *Application of Quality Management Principles and Service Delivery at Kenyatta National hospital*.
- Paico Revilla, J. C., & Anaya Capuñay, W. (2021). *Estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Salud* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82270>
- Palomino Canales, W. A. (2019). Aplicación de BPM para la mejora de la calidad de servicio en la atención médica en una clínica, Lima 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38094>
- Piña Garcia, F. J. (2021). *Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82467>
- Rivas, J. L. S., & Pesantes, E. G. (2018). Gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital. *INGnosis*, 4(2), Art. 2. <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v4i2.1465>

- Rodríguez, A. R. H. (2021). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 35, Art. 35.
- Rodríguez Pionce, J. K. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>
- Salas Padilla, J. C. (2022). *Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio de salud del Hospital I EsSalud Yurimaguas, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81914>
- Salazar Guerrero, J. D. (2022). *Gestión de procesos en el primer nivel de atención ante la Covid19, en distritos de Cayalti, Zaña y Oyotun* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79840>
- Serrano Martínez, M. B. (2018). *Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15896>
- Seymour, L. F., Mwalemba, G., & Weimann, E. (2019). Applied business process management: An information systems approach to improve service delivery in public hospitals of low- and middle-income countries. *THE ELECTRONIC JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS IN DEVELOPING COUNTRIES*, 85(6), e12098. <https://doi.org/10.1002/isd2.12098>
- SGP-PCM. (2020). *Implementación de la Gestión por Procesos en el Perú*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>
- Soria Aldave, M. N. (2019). *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40641>
- Spagnol, G. S., Min, L. L., & Newbold, D. (2013). Lean principles in Healthcare: An overview of challenges and improvements. *IFAC Proceedings Volumes*, 46(24),

229-234. <https://doi.org/10.3182/20130911-3-BR-3021.00035>

Tezén, C. E. J. M., & Dávila, Y. E. P. (2020). Gestión de procesos para la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud SAC. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1451>

Vanwersch, R. J. B., Vanderfeesten, I., Rietzschel, E., & Reijers, H. A. (2015). Improving Business Processes: Does Anybody have an Idea? En H. R. Motahari-Nezhad, J. Recker, & M. Weidlich (Eds.), *Business Process Management* (pp. 3-18). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-23063-4\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-23063-4_1)

Vrábliková, M., & Daňková, A. (2021). *Proposal for integrated management of creative cluster in chosen Slovak region*.

Vrtodušić Hrgović, A.-M., Črnjar, K., & Skarica, I. (2020). *Employee engagement and improvement as important principles of TQM in public health institutes*. 8, 189-201. <https://doi.org/10.31784/zvr.8.1.18>

Zamora, M. H. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: Un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata* [Tesis, Universidad Nacional de La Plata]. <https://doi.org/10.35537/10915/61203>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=242222>

2021. التهامي, ع. ا., السمان, م., & شاكر حبيب, م.

## **ANEXOS**



## Anexo 1

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022 ?	Demostrar la relación de la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicios en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022	Existe una relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022	Gestión por Procesos	1. Procesos Estratégicos 2. Procesos Operativos Misionales 3. Procesos de Soporte	1. Misión Institucional 2. Otorgamiento de citas 3. Organización del personal 4. Atención en admisión 5. Atención en triaje 6. Atención de médico especialista 7. Atención en laboratorio 8. Atención en radiología 9. Atención en Farmacia 10. Recursos Humanos 11. Recursos Materiales y Equipos 12. Tecnologías de la información	<b>Método:</b> Hipotético - deductivo <b>Nivel:</b> Descriptivo - explicativo - causal <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental-transversal <b>Población:</b> 90000 <b>Muestra:</b> 383
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	Calidad de Servicio	1. Fiabilidad 2. Capacidad de Respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Elementos Tangibles	1. Orientación e información 2. Puntualidad y eficiencia 3. Programación en la atención 4. Atención rápida en consultorio 5. Atención rápida en laboratorio y radiología 6. Atención rápida en farmacia 7. Privacidad en la atención 8. Capacidad y competencia en la atención 9. Inspiración de confianza 10. Atención esmerada 11. Amabilidad 12. Escucha activa 13. Explicación y Comprensión 14. Señalización 15. Trabajadores con buena presencia 16. Consultorios con equipos e insumos adecuadas 17. Comodidad y limpieza	
1. ¿Cómo se relacionó los Procesos Estratégicos en la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022 ?	1. Demostrar la relación de los Procesos Estratégicos y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022	1. Existe una relación significativa entre los Procesos Estratégicos y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022				
2. ¿Cómo se relacionó los Procesos Operativos en la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022 ?	2. Demostrar la relación de los Procesos Operativos y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022	2. Existe una relación entre los Procesos Operativos y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022				
3. ¿Cómo se relacionó los Procesos de Soporte en la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022 ?	3. Demostrar la relación de los Procesos de Soporte y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022	3. Existe una relación significativa entre los procesos de Soporte y la Calidad de Servicio en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022				

## Anexo 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	Para la secretaria de Gestión Pública de la PCM, la gestión por procesos es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de la organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de la entidad (PCM-SGP, 2018)	La gestión por procesos se medirá a través de sus dimensiones de procesos estratégicos, procesos operacionales o misionales y procesos de apoyo, los mismo que a su vez contarán con sus respectivos indicadores; usando un cuestionario de opinión y aplicando la escala Likert de 5 niveles (Rensis Likert, 1932)	Procesos Estratégicos	1. Misión Institucional	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				2. Otorgamiento de citas	
				3. Organización del personal	
			Procesos Operativos	4. Atención en admisión	
				5. Atención en triaje	
				6. Atención por el médico especialista	
				7. Atención en laboratorio	
				8. Atención en radiología	
				9. Atención en Farmacia	
			Procesos de Soporte	10. Recursos Humanos	
				11. Recursos Materiales y Equipos	
				12. Tecnologías de la información	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La calidad esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, es decir está vinculado con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando los resultados esperados con el uso eficiente de los recursos (PCM-SGP, 2021).	La calidad de servicio tiene como finalidad medir la satisfacción de los usuarios o clientes por lo que es necesario se dimensione esta variable de acuerdo con los siguientes criterios según la escala SERVQUAL: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles; con lo que se podrá determinar si el servicio fue atendido con calidad mediante una valoración en escala Likert de 5 niveles (Rensis Likert, 1932)	Fiabilidad	1. Orientación e información	
				2. Puntualidad y eficiencia	
				3. Programación en la atención	
			Capacidad de Respuesta	4. Atención rápida en consultorio	
				5. Atención rápida en laboratorio y radiología	
				6. Atención rápida en farmacia	
			Seguridad	7. Privacidad en la atención	
				8. Capacidad y competencia en la atención	
				9. Inspiración de confianza	
			Empatía	10. Atención esmerada	
				11. Amabilidad	
				12. Escucha activa	
			Aspectos Tangibles	13. Explicación y Comprensión	
				14. Señalización	
				15. Trabajadores con buena presencia	
				16. Consultorios con equipos e insumos adecuadas	



### Anexo 3

#### Cuestionario dirigido a las Gestión por Procesos y Calidad de Servicio

El presente cuestionario tiene por finalidad contar con su opinión y así poder determinar como la gestión por procesos influye en la calidad de gestión en un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022, esta información se estructura de acuerdo con las dimensiones que se presentan y la escala de valoración que usted cree conveniente para el presente estudio.

#### 1. Información General

**Procedencia:** Distrito:.....Provincia: ..... Departamento: .....

**Condición:** Paciente ( ) Acompañante ( )

**Tipo de Paciente:** SIS Nuevo ( ) SIS Referencia ( ) Particular( )

**Edad:** 18-20 ( ) 21-29 ( ) 30-39 ( ) 40-49 ( ) 50-59 ( ) 60 a más ( )

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Qué tipo de atención va a solicitar:** Consulta ( ) Tratamiento ( ) Continuidad ( )

**En que ventanilla fue atendido N°** \_\_\_\_\_

**Para que servicio solicito su cita** .....

**2. Sobre la Gestión por Procesos:** Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y responda según crea conveniente marcando con una equis (x) en el número que usted considera necesario. Tenga presente que toda la información proporcionada es confidencial y anónima, pues son solo para fines del presente estudio

Nº	DIMENSIÓN / INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico</b>					
1	Los procesos de Consultorios externos del Hospital están correctamente orientados al cumplimiento de la visión y misión institucional que es "Recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes de la región, brindando atención integral de salud especializada con calidad en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte"					
2	La programación del otorgamiento de citas para la atención en consulta externa son las más adecuadas para cubrir la demanda de atenciones médicas					
3	La organización del personal para la atención de consulta externa del hospital reduce efectivamente los tiempos de espera en la atención					
	<b>DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos</b>	1	2	3	4	5

4	El proceso de otorgamiento de la cita para el servicio de consulta externa son los más adecuados y oportunos para los pacientes que acuden al Hospital					
5	Las acciones que se toman para lograr cubrir la demanda en el proceso de otorgamiento de citas es la más adecuada y oportuna					
6	En el proceso de triaje se encuentra siempre la Historia Clínica para adjuntar la Hoja de Referencia en casos de pacientes SIS y el recibo de pago en caso de pacientes Particulares para ser derivados al consultorio solicitado					
7	El proceso de atención del médico especialista del consultorio externo es el más adecuado y oportuno en cuanto al diagnóstico establecido					
8	El proceso para la realización de los exámenes en el servicio de laboratorio, son los más adecuados y oportunos para el apoyo al diagnóstico del paciente.					
9	El proceso para la realización de los exámenes en el servicio de radiología, son los más adecuados y oportunos para el apoyo al diagnóstico del paciente.					
10	El proceso de atención en farmacia para la obtención de medicamentos e insumos médicos es el más adecuado y accesible en cuanto a los costos y disponibilidad de los mismos					
	<b>DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	La atención en el servicio de consulta externa cuenta con suficiente personal capacitado y competente para brindar un servicio eficiente en el Hospital					
12	La atención en el servicio de consulta externa cuenta con los insumos y equipos suficientes para realizar una buena atención en el Hospital					
13	El sistema informático con el que el personal del servicio de consulta externa cuenta mejora significativamente la atención de los pacientes que acuden al Hospital					
14	Las citas médicas por teléfono es una estrategia que disminuye considerablemente las colas de madrugada de los pacientes y permiten una adecuada y oportuna atención de los pacientes					
15	La atención de los médicos de consulta externa mediante el aplicativo "Tele Atiendo" implementado por el ministerio de salud es el más adecuado					

**3. Sobre la Calidad de Servicio:** Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y responda según crea conveniente marcando con una equis (x) en el número que usted considera necesario. Tenga presente que toda la información proporcionada es confidencial y anónima, pues son solo para fines del presente estudio

Nº	DIMENSIÓN / INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>					
1	El personal de admisión orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	El médico de consulta externa atiente en el horario programado en forma puntual y eficiente					
3	La atención en consulta externa se realiza respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes en forma eficiente					
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>	1	2	3	4	5
4	La atención en consultorio es rápida y eficiente por el médico especialista.					
5	La atención para la entrega de muestras para el análisis de laboratorio se realiza con rapidez y sin ningún tipo de contratiempos					
6	La atención para la realización de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, tomografía) se realiza con rapidez y en el tiempo previsto.					
7	La atención en farmacia se realiza con rapidez y eficiencia					
	<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>	1	2	3	4	5
8	La atención en consultorio durante su evaluación se realiza respetando su privacidad.					
9	El médico que realiza un examen fisiológico (funciones corporales) completa minuciosamente y con eficiencia su evaluación.					
10	El médico que realiza la evaluación se toma el tiempo necesario para brindarle toda la información importante y absolver sus dudas en forma certera sobre su problema de salud.					
11	El médico que atiende en consulta externa inspira confianza hacia los pacientes sintiendo seguridad en su atención.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	1	2	3	4	5
12	El personal de consulta externa (administrativos y asistenciales), tratan con amabilidad, respeto y paciencia					
13	El médico de consulta externa nuestro interés hacia					

	sus pacientes y les ayuda a solucionar su problema de salud con amabilidad					
14	La explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud que le aqueja es comprensible y concisa.					
15	La explicación que el médico le transmite sobre los procedimientos o análisis que se debe de realizar antes del diagnóstico son comprensibles y concisos					
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas son los adecuados para orientar a los pacientes durante su atención en consulta externa					
17	En el servicio de consulta externa los trabajadores cuentan con buena presencia durante su atención					
18	Los consultorios están debidamente equipados, así como los materiales e insumos para los procedimientos médicos están a su disposición para su atención					
19	Los consultorios y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos durante la estadía en el hospital.					

## Anexo 4 Validación de expertos

REGISTRO NACIONAL DE  
**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALANYA RICALDE, JORGE LUIS DNI 23979420	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 20/12/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
ALANYA RICALDE, JORGE LUIS DNI 23979420	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 12/11/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
ALANYA RICALDE, JORGE LUIS DNI 23979420	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA Fecha de diploma: 07/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 20/08/2016 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

REGISTRO NACIONAL DE  
**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BECERRA CORDOVA, VICTOR RAUL VICENTE DNI 70495829	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 02/05/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
BECERRA CORDOVA, VICTOR RAUL VICENTE DNI 70495829	ECONOMISTA Fecha de diploma: 14/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
BECERRA CORDOVA, VICTOR RAUL VICENTE DNI 70495829	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA Fecha de Diploma: 14/10/2016 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> <li>RECONOCIMIENTO</li> </ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 20/04/2017  Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE GRANADA <i>ESPAÑA</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VARGAS SALINAS, RAFAEL FERNANDO DNI 23947028	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 07/08/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
VARGAS SALINAS, RAFAEL FERNANDO DNI 23947028	ECONOMISTA Fecha de diploma: 18/04/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
VARGAS SALINAS, RAFAEL FERNANDO DNI 23947028	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/02/2014 Fecha egreso: 31/10/2015	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
VARGAS SALINAS, RAFAEL FERNANDO DNI 23947028	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN GLOBALIZACIÓN: PROCESOS SOCIALES Y POLÍTICAS ECONÓMICAS Fecha de Diploma: 01/12/2015 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> <li>RECONOCIMIENTO</li> </ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 07/11/2017 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO ESPAÑA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos</b>								
1	Está de acuerdo con la misión del Hospital Antonio Lorena del Cusco	✓		✓		✓		
2	Está de acuerdo con las estrategias que emplea la gestión del hospital en cuanto a la atención de consulta externa	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo con las estrategias empleadas por la unidad de admisión del hospital para reducir las colas durante el otorgamiento de citas	✓		✓		✓		
4	Está de acuerdo con la distribución de consultorios y cantidad de cupos de atención con las que cuenta el Hospital Antonio Lorena en forma diaria	✓		✓		✓		
5	Está de acuerdo con la organización de consulta externa en cuanto a su capacidad de atención	✓		✓		✓		
6	Está de acuerdo con los canales de comunicación, empleados con los pacientes, si son adecuados y suficientes para mantenerlos informados	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está de acuerdo con el proceso de afiliación al Seguro Integral de Salud	✓		✓		✓		
8	Está de acuerdo con el proceso de la atención de la unidad de Admisión al momento de otorgar la cita médica	✓		✓		✓		
9	Está de acuerdo con el proceso de triaje donde se realiza los procedimientos de prediagnóstico antes de derivarlo al consultorio correspondiente	✓		✓		✓		
10	Está de acuerdo con el proceso de atención del médico especialista del consultorio externo	✓		✓		✓		
11	Está de acuerdo con el proceso de derivación para la realización de exámenes auxiliares en laboratorio y radiología	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con el proceso de prescripción médica del tratamiento que se debe seguir para solucionar el problema de salud	✓		✓		✓		
13	Está de acuerdo con el proceso de atención en farmacia para la obtención de medicamentos e insumos médicos	✓		✓		✓		
14	¿Está de acuerdo con la atención en general de todo el proceso de consulta externa en cuanto a la atención?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Esta de acuerdo con que el personal cuente con recursos y materiales suficientes para brindar un servicio salud de calidad	✓		✓		✓		
16	Está de acuerdo si los recursos y materiales se encuentran a disposición del personal de salud para ser utilizados en sus pacientes	✓		✓		✓		

17	Está de acuerdo con las habilidades y potencialidades propias de cada personal para la selección y asignación de responsabilidades	✓		✓		✓	
18	Está de acuerdo con la aplicación de las tecnologías de la Información al momento de otorgar la cita de consulta externa	✓		✓		✓	
19	Está de acuerdo con la formación continua, en todas las áreas y la participación en capacitaciones del personal para optimizar el servicio de salud	✓		✓		✓	
20	Está de acuerdo con brindar oportunidades a todo el personal, de participar en convocatorias de diferentes instituciones de formación continua	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Jorge Luis Alanya Ricalde**

DNI: 23979420

Especialidad del validador: **Magíster en Economía, mención Gestión Pública y Desarrollo Regional**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25, de Mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	Está de acuerdo con el personal de admisión en cuanto a si le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	Está de acuerdo con el médico que lo atendió en cuanto al horario programado	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo con la atención recibida en cuanto si este se realizó respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	Está de acuerdo con la atención en cuanto si su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención	✓		✓		✓		
5	Está de acuerdo con la atención en cuanto si usted encontró citas disponibles y se obtuvo con facilidad	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>								
6	Está de acuerdo con la atención en caja o en módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) en cuanto a la rapidez	✓		✓		✓		
7	Está de acuerdo con la atención para tomarse análisis de laboratorio en cuanto a la rapidez	✓		✓		✓		
8	Está de acuerdo con la atención para la tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) en cuanto a la rapidez	✓		✓		✓		
9	Está de acuerdo con la atención en farmacia en cuanto a la rápida							
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
10	Está de acuerdo con la atención en consultorio si se respetó su privacidad durante su atención	✓		✓		✓		
11	Está de acuerdo con el médico que realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con el médico en cuanto si le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
13	Está de acuerdo con el médico en cuanto durante la atendió le inspiro Confianza	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>								
14	Está de acuerdo con el personal de consulta externa, si este le trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
15	Está de acuerdo con el médico que lo atendió si este le mostro interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
16	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención	✓		✓		✓		

17	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibió por ejemplo sobre el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 5: Aspectos Tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Está de acuerdo con la señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas si le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓	
20	Está de acuerdo con la consulta externa en cuanto si contó con personal para informar y orientar a los pacientes	✓		✓		✓	
21	Está de acuerdo con los consultorios y si estos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓	
22	Está de acuerdo con los consultorios y la sala de espera en cuanto si estos se encontraron limpios y son cómodos	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Jorge Luis Alanya Ricalde**      **DNI: 23979420**

**Especialidad del validador:** **Magíster en Economía, mención Gestión Pública y Desarrollo Regional**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25, de Mayo del 2022.

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está de acuerdo con la misión del Hospital Antonio Lorena del Cusco	X		X		X		
2	Está de acuerdo con las estrategias que emplea la gestión del hospital en cuanto a la atención de consulta externa	X		X		X		
3	Está de acuerdo con las estrategias empleadas por la unidad de admisión del hospital para reducir las colas durante el otorgamiento de citas	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la distribución de consultorios y cantidad de cupos de atención con las que cuenta el Hospital Antonio Lorena en forma diaria	X		X		X		
5	Está de acuerdo con la organización de consulta externa en cuanto a su capacidad de atención	X		X		X		
6	Está de acuerdo con los canales de comunicación, empleados con los pacientes, si son adecuados y suficientes para mantenerlos informados	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está de acuerdo con el proceso de afiliación al Seguro Integral de Salud	X		X		X		
8	Está de acuerdo con el proceso de la atención de la unidad de Admisión al momento de otorgar la cita médica	X		X		X		
9	Está de acuerdo con el proceso de triaje donde se realiza los procedimientos de prediagnóstico antes de derivarlo al consultorio correspondiente	X		X		X		
10	Está de acuerdo con el proceso de atención del médico especialista del consultorio externo	X		X		X		
11	Está de acuerdo con el proceso de derivación para la realización de exámenes auxiliares en laboratorio y radiología	X		X		X		
12	Está de acuerdo con el proceso de prescripción médica del tratamiento que se debe seguir para solucionar el problema de salud	X		X		X		
13	Está de acuerdo con el proceso de atención en farmacia para la obtención de medicamentos e insumos médicos	X		X		X		
14	¿Está de acuerdo con la atención en general de todo el proceso de consulta externa en cuanto a la atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Está de acuerdo con que el personal cuente con recursos y materiales suficientes para brindar un servicio salud de calidad	X		X		X		
16	Está de acuerdo si los recursos y materiales se encuentran a disposición del personal de salud para ser utilizados en sus pacientes	X		X		X		

17	Está de acuerdo con las habilidades y potencialidades propias de cada personal para la selección y asignación de responsabilidades	X		X		X		
18	Está de acuerdo con la aplicación de las tecnologías de la Información al momento de otorgar la cita de consulta externa	X		X		X		
19	Está de acuerdo con la formación continua, en todas las áreas y la participación en capacitaciones del personal para optimizar el servicio de salud	X		X		X		
20	Está de acuerdo con brindar oportunidades a todo el personal, de participar en convocatorias de diferentes instituciones de formación continua	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Víctor Raúl Vicente Becerra Córdova           DNI: 70495829

Especialidad del validador: Máster Universitario, en Dirección y Gestión Pública y Máster Universitario en Técnicas cuantitativas para el ámbito

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23, de Mayo del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	Está de acuerdo con el personal de admisión en cuanto a si le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	X		X		X		
2	Está de acuerdo con el médico que lo atendió en cuanto al horario programado	X		X		X		
3	Está de acuerdo con la atención recibida en cuanto si este se realizó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la atención en cuanto si su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención	X		X		X		
5	Está de acuerdo con la atención en cuanto si usted encontró citas disponibles y se obtuvo con facilidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>								
6	Está de acuerdo con la atención en caja o en módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) en cuanto a la rapidez	X		X		X		
7	Está de acuerdo con la atención para tomarse análisis de laboratorio en cuanto a la rapidez	X		X		X		
8	Está de acuerdo con la atención para la tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) en cuanto a la rapidez	X		X		X		
9	Está de acuerdo con la atención en farmacia en cuanto a la rápida	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
10	Está de acuerdo con la atención en consultorio si se respetó su privacidad durante su atención	X		X		X		
11	Está de acuerdo con el médico que realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	X		X		X		
12	Está de acuerdo con el médico en cuanto si le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
13	Está de acuerdo con el médico en cuanto durante la atendió le inspiró Confianza	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
14	Está de acuerdo con el personal de consulta externa, si este le trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Está de acuerdo con el médico que lo atendió si este le mostro interés en solucionar su problema de salud	X		X		X		
16	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención	X		X		X		





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está de acuerdo con la misión del Hospital Antonio Lorena del Cusco	X		X		X		
2	Está de acuerdo con las estrategias que emplea la gestión del hospital en cuanto a la atención de consulta externa	X		X		X		
3	Está de acuerdo con las estrategias empleadas por la unidad de admisión del hospital para reducir las colas durante el otorgamiento de citas	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la distribución de consultorios y cantidad de cupos de atención con las que cuenta el Hospital Antonio Lorena en forma diaria	X		X		X		
5	Está de acuerdo con la organización de consulta externa en cuanto a su capacidad de atención	X		X		X		
6	Está de acuerdo con los canales de comunicación, empleados con los pacientes, si son adecuados y suficientes para mantenerlos informados	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está de acuerdo con el proceso de afiliación al Seguro Integral de Salud	X		X		X		
8	Está de acuerdo con el proceso de la atención de la unidad de Admisión al momento de otorgar la cita médica	X		X		X		
9	Está de acuerdo con el proceso de triaje donde se realiza los procedimientos de prediagnóstico antes de derivarlo al consultorio correspondiente	X		X		X		
10	Está de acuerdo con el proceso de atención del médico especialista del consultorio externo	X		X		X		
11	Está de acuerdo con el proceso de derivación para la realización de exámenes auxiliares en laboratorio y radiología	X		X		X		
12	Está de acuerdo con el proceso de prescripción médica del tratamiento que se debe seguir para solucionar el problema de salud	X		X		X		
13	Está de acuerdo con el proceso de atención en farmacia para la obtención de medicamentos e insumos médicos	X		X		X		
14	¿Está de acuerdo con la atención en general de todo el proceso de consulta externa en cuanto a la atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Está de acuerdo con que el personal cuente con recursos y materiales suficientes para brindar un servicio salud de calidad	X		X		X		
16	Está de acuerdo si los recursos y materiales se encuentran a disposición del personal de salud para ser utilizados en sus pacientes	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	Está de acuerdo con el personal de admisión en cuanto a si le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	X		X		X		
2	Está de acuerdo con el médico que lo atendió en cuanto al horario programado	X		X		X		
3	Está de acuerdo con la atención recibida en cuanto si este se realizó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la atención en cuanto si su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención	X		X		X		
5	Está de acuerdo con la atención en cuanto si usted encontró citas disponibles y se obtuvo con facilidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está de acuerdo con la atención en caja o en módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) en cuanto a la rapidez	X		X		X		
7	Está de acuerdo con la atención para tomarse análisis de laboratorio en cuanto a la rapidez	X		X		X		
8	Está de acuerdo con la atención para la tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) en cuanto a la rapidez	X		X		X		
9	Está de acuerdo con la atención en farmacia en cuanto a la rápida	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Está de acuerdo con la atención en consultorio si se respetó su privacidad durante su atención	X		X		X		
11	Está de acuerdo con el médico que realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	X		X		X		
12	Está de acuerdo con el médico en cuanto si le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
13	Está de acuerdo con el médico en cuanto durante la atención le inspiró Confianza	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Está de acuerdo con el personal de consulta externa, si este le trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Está de acuerdo con el médico que lo atendió si este le mostro interés en solucionar su problema de salud	X		X		X		
16	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención	X		X		X		

17	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibió por ejemplo sobre el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X	
18	Está de acuerdo con el hecho de que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	X		X		X	
<b>DIMENSION 5: Aspectos Tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Está de acuerdo con la señalización en cuanto a los carteles, letreros y flechas si le parecen adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X	
20	Está de acuerdo con la consulta externa en cuanto si contó con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X	
21	Está de acuerdo con los consultorios y si estos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X	
22	Está de acuerdo con los consultorios y la sala de espera en cuanto si estos se encontraron limpios y son cómodos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Rafael Fernando Vargas Salinas           DNI: 23547028

Especialidad del validador: Máster Universitario en Globalización: Procesos Sociales y Políticas Económicas y Magíster en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota:* Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23, de Mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

# Anexo 5 Evidencias

\*Resultado9 [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/COUNT ROUND CELL.

### Tablas cruzadas

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTION POR PROCESOS (Agrupada) * CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	383	100,0%	0	0,0%	383	100,0%

#### Tabla cruzada GESTION POR PROCESOS (Agrupada)\*CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

		CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total	
		Mala	Regular	Buena		
GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	Mala	Recuento	7	22	0	29
		% del total	1,8%	5,7%	0,0%	7,6%
	Regular	Recuento	17	244	48	309
	% del total	4,4%	63,7%	12,5%	80,7%	
Buena	Recuento	0	0	45	45	
	% del total	0,0%	0,0%	11,7%	11,7%	
Total	Recuento	24	266	93	383	
	% del total	6,3%	69,5%	24,3%	100,0%	

\*Resultado9 [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/CELLS=COUNT TOTAL  
/COUNT ROUND CELL.

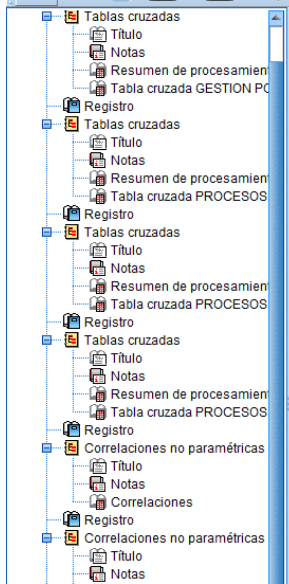
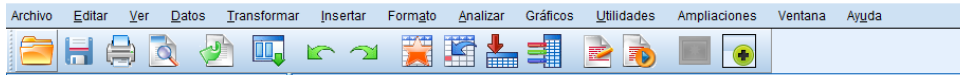
### Tablas cruzadas

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PROCESOS ESTRATEGICOS (Agrupada) * CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	383	100,0%	0	0,0%	383	100,0%

#### Tabla cruzada PROCESOS ESTRATEGICOS (Agrupada)\*CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

		CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total	
		Mala	Regular	Buena		
PROCESOS ESTRATEGICOS (Agrupada)	Mala	Recuento	7	18	0	25
		% del total	1,8%	4,7%	0,0%	6,5%
	Regular	Recuento	10	225	32	267
	% del total	2,6%	58,7%	8,4%	69,7%	
Buena	Recuento	7	23	61	91	
	% del total	1,8%	6,0%	15,9%	23,8%	
Total	Recuento	24	266	93	383	
	% del total	6,3%	69,5%	24,3%	100,0%	



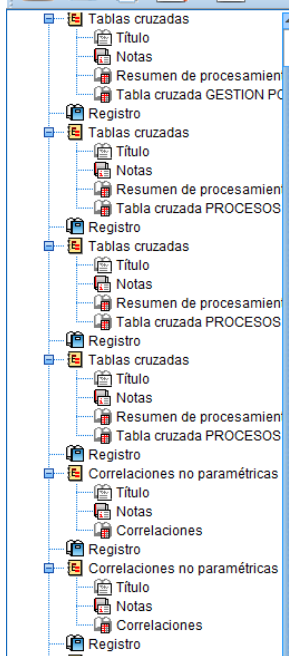
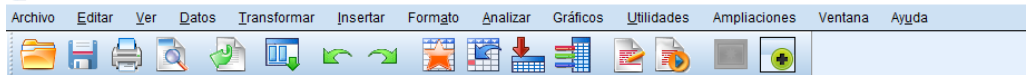
### Tablas cruzadas

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PROCESOS OPERATIVOS (Agrupada) * CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	383	100,0%	0	0,0%	383	100,0%

#### Tabla cruzada PROCESOS OPERATIVOS (Agrupada)\* CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

		CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total	
		Mala	Regular	Buena		
PROCESOS OPERATIVOS (Agrupada)	Mala	Recuento	7	43	0	50
		% del total	1,8%	11,2%	0,0%	13,1%
Regular	Recuento	17	223	48	288	
	% del total	4,4%	58,2%	12,5%	75,2%	
Buena	Recuento	0	0	45	45	
	% del total	0,0%	0,0%	11,7%	11,7%	
Total	Recuento	24	266	93	383	
	% del total	6,3%	69,5%	24,3%	100,0%	



/COUNT ROUND CELL.

### Tablas cruzadas

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PROCESOS DE SOPORTE (Agrupada) * CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	383	100,0%	0	0,0%	383	100,0%

#### Tabla cruzada PROCESOS DE SOPORTE (Agrupada)\* CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

		CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total	
		Mala	Regular	Buena		
PROCESOS DE SOPORTE (Agrupada)	Mala	Recuento	7	7	0	14
		% del total	1,8%	1,8%	0,0%	3,7%
Regular	Recuento	17	251	79	347	
	% del total	4,4%	65,5%	20,6%	90,6%	
Buena	Recuento	0	8	14	22	
	% del total	0,0%	2,1%	3,7%	5,7%	
Total	Recuento	24	266	93	383	
	% del total	6,3%	69,5%	24,3%	100,0%	

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada GESTION POR PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones

### Correlaciones

			GESTION POR PROCESOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D1V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			PROCESOS ESTRATEGICOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESOS ESTRATEGICOS	Coefficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada GESTION POR PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento  
 Tabla cruzada PROCESOS  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones

### Correlaciones

			PROCESOS OPERATIVOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESOS OPERATIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D3V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			PROCESOS DE SOPORTE	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESOS DE SOPORTE	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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



## Anexo 6

### Base de datos

	GESTION POR PROCESOS																		
	P. Estrateg.			P. Operativos							P. Soporte								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	V1	D1V1	D2V1	D3V1
1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13
2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23
3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19
5	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12
6	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13
7	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12
8	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14
9	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13
10	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17
11	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15
12	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12
13	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13
14	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13
15	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11
16	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	12	28	18
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56	12	28	16
20	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
21	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
22	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
23	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
24	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
25	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
26	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
27	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
28	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
29	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
30	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
32	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
33	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
34	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
35	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
37	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
38	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16
39	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
40	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
41	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
43	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
45	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
46	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17
47	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
48	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15
49	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13

50	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23
51	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11
52	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19
53	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12
54	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13
55	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12
56	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14
57	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13
58	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17
59	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15
60	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12
61	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13
62	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13
63	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11
64	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	12	28	18
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56	12	28	16
68	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
69	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
70	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
71	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
72	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
73	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
74	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
75	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
76	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
77	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
78	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
80	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
81	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
82	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
83	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
85	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
86	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	4	49	11	22	16
87	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
88	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
89	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
90	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
91	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
92	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
93	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
94	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17
95	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
96	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15
97	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
98	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
99	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
101	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
102	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
103	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
104	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17

105	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
106	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15
107	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13
108	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23
109	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11
110	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19
111	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12
112	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13
113	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12
114	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14
115	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13
116	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17
117	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15
118	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12
119	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13
120	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13
121	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11
122	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	12	28	18
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56	12	28	16
126	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
127	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
128	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
129	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
130	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
131	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
132	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
133	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
134	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
135	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
136	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
138	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
139	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
140	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
141	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
143	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
144	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16
145	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
146	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
147	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
148	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
149	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
150	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
151	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13
152	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23
153	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11
154	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19
155	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12
156	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13
157	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12
158	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14
159	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13

160	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17	
161	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15	
162	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12	
163	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13	
164	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13	
165	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11	
166	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	12	28	18	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56	12	28	16
170	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
171	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	43	7	23	13
172	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15	
173	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15	
174	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14	
175	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16	
176	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14	
177	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18	
178	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19	
179	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15	
180	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18	
182	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14	
183	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16	
184	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13	
185	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13	
187	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17	
188	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16	
189	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17	
190	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	33	8	13	12	
191	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12	
192	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17	
193	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13	
194	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	44	9	23	12	
195	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16	
196	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17	
197	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13	
198	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15	
199	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13	
200	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23	
201	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11	
202	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19	
203	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12	
204	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13	
205	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12	
206	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14	
207	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13	
208	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17	
209	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15	
210	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12	
211	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13	
212	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13	
213	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11	
214	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14	

215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	12	28	18
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56	12	28	16
218	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
219	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
220	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
221	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
222	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
223	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
224	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
225	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
226	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
227	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
228	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
230	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
231	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
232	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
233	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
235	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
236	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16
237	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
238	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
239	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
240	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
241	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
242	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
243	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
244	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17
245	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
246	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15
247	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
248	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
249	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
250	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
251	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
252	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
253	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
254	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17
255	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
256	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15
257	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13
258	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23
259	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11
260	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19
261	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12
262	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13
263	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12
264	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14
265	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13
266	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17
267	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15
268	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12
269	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13

270	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13
271	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11
272	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	12	28	18
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56	12	28	16
276	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	45	8	24	13
277	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
278	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
279	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
280	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
281	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
282	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
283	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
284	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
285	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
286	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
288	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
289	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
290	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
291	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
293	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
294	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16
295	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
296	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	33	8	13	12
297	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
298	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
299	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
300	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	12	28	18
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56	12	28	16
303	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
304	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
305	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
306	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
307	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
308	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
309	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
310	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
311	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
312	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
313	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
315	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
316	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
317	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
318	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
320	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
321	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16
322	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
323	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
324	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12

325	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
326	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
327	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
328	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
329	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17
330	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
331	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15
332	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	47	10	24	13
333	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	69	13	33	23
334	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	46	12	23	11
335	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	59	12	28	19
336	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	40	8	20	12
337	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38	8	17	13
338	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	28	3	13	12
339	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	42	8	20	14
340	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	39	6	20	13
341	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	44	8	19	17
342	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	51	12	24	15
343	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	38	8	18	12
344	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	39	10	16	13
345	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	8	16	13
346	4	4	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	38	9	18	11
347	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	40	10	16	14
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	57	12	28	17
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	12	28	18
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56	12	28	16
351	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45	8	24	13
352	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	43	7	23	13
353	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	49	12	22	15
354	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	46	11	20	15
355	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	46	10	22	14
356	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	47	7	24	16
357	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	47	10	23	14
358	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	9	24	18
359	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	52	10	23	19
360	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	44	8	21	15
361	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	46	8	22	16
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57	12	27	18
363	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42	9	19	14
364	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	12	24	16
365	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	47	9	25	13
366	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50	8	24	18
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43	9	21	13
368	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	42	8	17	17
369	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	49	11	22	16
370	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
371	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
372	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
373	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17
374	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	39	8	18	13
375	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	44	9	23	12
376	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	12	22	16
377	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50	12	21	17
378	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	43	7	23	13
379	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	51	11	25	15

380	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	8	17	17
381	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	8	13	12
382	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	33	6	15	12
383	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46	9	20	17

	CALIDAD DE SERVICIO																								
	Fiabilidad			Capacidad de Rpta				Seguridad				Empatia				Aspectos Tangibles									
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	V2	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	D5V2
1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	59	8	10	16	14	11
2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	81	13	20	14	18	16
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	6	9	9	9	9
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	70	12	16	14	13	15
5	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4	64	10	14	16	12	12
6	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	53	7	11	10	12	13
7	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10
8	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8
9	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	45	5	8	14	10	8
10	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4	63	8	14	14	14	13
11	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	50	9	12	9	11	9
12	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	48	6	10	14	8	10
13	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	52	8	8	12	11	13
14	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	54	10	8	12	11	13
15	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9
16	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
20	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13
21	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10
22	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12
23	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15
24	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14
25	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13
26	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13
27	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15
28	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13
29	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	66	10	15	16	13	12
30	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15
32	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13
34	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12
35	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12
37	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13
38	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11
39	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
40	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13
41	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11
42	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
43	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8



45	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14
46	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16
47	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16
49	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	59	8	10	16	14	11
50	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	81	13	20	14	18	16
51	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	6	9	9	9	9
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	70	12	16	14	13	15
53	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4	64	10	14	16	12	12
54	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	53	7	11	10	12	13
55	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10
56	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8
57	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	45	5	8	14	10	8
58	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4	63	8	14	14	14	13
59	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	50	9	12	9	11	9
60	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	48	6	10	14	8	10
61	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	52	8	8	12	11	13
62	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	54	10	8	12	11	13
63	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9
64	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
68	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13
69	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10
70	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12
71	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15
72	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14
73	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13
74	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13
75	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15
76	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13
77	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	66	10	15	16	13	12
78	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15
80	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14
81	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13
82	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12
83	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12
85	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13
86	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11
87	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
88	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13
89	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11
90	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
91	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8
92	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8
93	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14
94	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16
95	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16
97	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
98	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13
99	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11

100	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
101	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8
102	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8
103	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14
104	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16
105	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16
107	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	59	8	10	16	14	11
108	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	81	13	20	14	18	16
109	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	6	9	9	9	9
110	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	70	12	16	14	13	15
111	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4	64	10	14	16	12	12
112	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	53	7	11	10	12	13
113	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10
114	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8
115	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	45	5	8	14	10	8
116	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4	63	8	14	14	14	13
117	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	50	9	12	9	11	9
118	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	48	6	10	14	8	10
119	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	52	8	8	12	11	13
120	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	54	10	8	12	11	13
121	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9
122	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
126	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13
127	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10
128	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12
129	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15
130	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14
131	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13
132	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13
133	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15
134	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13
135	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	66	10	15	16	13	12
136	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13
137	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15
138	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14
139	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13
140	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12
141	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12
143	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13
144	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11
145	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
146	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13
147	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11
148	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
149	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8
150	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8
151	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	59	8	10	16	14	11
152	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	81	13	20	14	18	16
153	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	6	9	9	9	9
154	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	70	12	16	14	13	15

155	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4	64	10	14	16	12	12
156	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	53	7	11	10	12	13
157	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10	
158	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8	
159	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	45	5	8	14	10	8	
160	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	63	8	14	14	14	13	
161	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	50	9	12	9	11	9	
162	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	48	6	10	14	8	10	
163	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	52	8	8	12	11	13	
164	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	54	10	8	12	11	13	
165	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9	
166	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75	12	16	16	16	15	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
170	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	61	8	11	16	13	13	
171	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	64	12	10	16	16	10	
172	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	65	12	14	11	16	12	
173	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	74	10	15	18	16	15	
174	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	70	10	15	16	15	14	
175	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	65	9	13	15	15	13	
176	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	63	9	12	15	14	13	
177	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	72	12	14	16	15	15	
178	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	66	10	15	14	14	13	
179	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	66	10	15	16	13	12	
180	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	60	6	13	15	13	13	
181	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	73	12	14	16	16	15	
182	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	63	10	13	14	12	14	
183	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	70	12	14	16	15	13	
184	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12	
185	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	65	8	14	15	14	14	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12	
187	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	65	11	12	15	14	13	
188	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11	
189	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	62	8	13	14	13	14	
190	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	56	7	8	15	13	13	
191	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	62	10	14	14	13	11	
192	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	63	11	13	15	9	15	
193	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8	
194	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8	
195	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	66	11	12	16	13	14	
196	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16	
197	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	61	10	10	15	13	13	
198	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16	
199	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	59	8	10	16	14	11	
200	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	81	13	20	14	18	16	
201	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	42	6	9	9	9	9	
202	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	70	12	16	14	13	15	
203	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	64	10	14	16	12	12	
204	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	53	7	11	10	12	13	
205	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10	
206	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8	
207	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	45	5	8	14	10	8	
208	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	63	8	14	14	14	13	
209	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	50	9	12	9	11	9	

210	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	48	6	10	14	8	10	
211	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	52	8	8	12	11	13	
212	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	54	10	8	12	11	13	
213	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9	
214	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
218	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13	
219	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10	
220	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12	
221	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15	
222	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14	
223	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13	
224	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13	
225	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15	
226	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13	
227	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	66	10	15	16	13	12	
228	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13	
229	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15	
230	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14	
231	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13	
232	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12	
233	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14	
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12	
235	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13	
236	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11	
237	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14	
238	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13	
239	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11	
240	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15	
241	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8	
242	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8	
243	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14	
244	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16	
245	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13	
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16	
247	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14	
248	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13	
249	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11	
250	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15	
251	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8	
252	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8	
253	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14	
254	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16	
255	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13	
256	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16	
257	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	59	8	10	16	14	11	
258	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	81	13	20	14	18	16	
259	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	6	9	9	9	9	
260	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	70	12	16	14	13	15	
261	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4	64	10	14	16	12	12	
262	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	53	7	11	10	12	13	
263	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10	
264	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8	

265	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	45	5	8	14	10	8	
266	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4	63	8	14	14	14	13	
267	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	50	9	12	9	11	9	
268	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	48	6	10	14	8	10	
269	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	52	8	8	12	11	13	
270	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	54	10	8	12	11	13	
271	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9	
272	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
276	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13	
277	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10	
278	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12	
279	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15	
280	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14	
281	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13	
282	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13	
283	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15	
284	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13	
285	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	66	10	15	16	13	12	
286	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13	
287	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15	
288	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14	
289	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13	
290	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12	
291	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14	
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12	
293	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13	
294	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11	
295	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14	
296	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13	
297	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11	
298	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
299	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8	
300	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16	
303	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13	
304	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10	
305	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12	
306	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15	
307	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14	
308	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13	
309	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13	
310	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15	
311	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13	
312	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	66	10	15	16	13	12	
313	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13	
314	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15	
315	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14	
316	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13	
317	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12	
318	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14	
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12	

320	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13
321	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11	
322	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
323	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13	
324	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11	
325	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
326	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8	
327	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8	
328	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14
329	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16
330	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13
331	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16
332	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	59	8	10	16	14	11
333	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	81	13	20	14	18	16
334	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	6	9	9	9	9
335	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	70	12	16	14	13	15
336	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4	64	10	14	16	12	12
337	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	53	7	11	10	12	13
338	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	41	5	8	12	6	10
339	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	45	8	10	10	9	8
340	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	45	5	8	14	10	8
341	4	2	2	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4	63	8	14	14	14	13
342	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	50	9	12	9	11	9
343	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	48	6	10	14	8	10
344	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	52	8	8	12	11	13
345	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	54	10	8	12	11	13
346	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	49	6	8	16	10	9
347	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	55	8	9	15	10	13
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	12	16	16	16	15
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	12	16	16	16	16
351	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	61	8	11	16	13	13
352	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	64	12	10	16	16	10
353	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	65	12	14	11	16	12
354	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	74	10	15	18	16	15
355	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	70	10	15	16	15	14
356	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	65	9	13	15	15	13
357	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	63	9	12	15	14	13
358	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	72	12	14	16	15	15
359	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	66	10	15	14	14	13
360	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	66	10	15	16	13	12
361	4	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	60	6	13	15	13	13
362	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73	12	14	16	16	15
363	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	63	10	13	14	12	14
364	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70	12	14	16	15	13
365	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	61	8	13	17	11	12
366	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	65	8	14	15	14	14
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	9	12	12	12	12
368	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	11	12	15	14	13
369	1	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	55	3	13	13	15	11	
370	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
371	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13
372	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11
373	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15
374	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	6	8	9	8	8

375	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51	9	14	12	8	8
376	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66	11	12	16	13	14
377	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	70	12	13	16	13	16
378	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	61	10	10	15	13	13
379	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	71	12	15	16	12	16
380	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	62	8	13	14	13	14
381	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56	7	8	15	13	13
382	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	10	14	14	13	11
383	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	63	11	13	15	9	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y calidad de servicio en consultorio externo de un Hospital Nivel III-1 de Lima, 2022", cuyo autor es ANTAYHUA ORTIZ ANA LEONOR ABIGAIL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 24 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON <b>DNI:</b> 31678241 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9297-056X	Firmado electrónicamente por: VPRAMIREZH el 12- 01-2023 08:22:58

Código documento Trilce: TRI - 0501005