



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional
San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Coronado Vigil, Karla de los Angeles (ORCID: 0000-0003-3446-0403)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID:0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi papá y mamá por su amor incondicional y esfuerzo para lograr la profesional que soy. A mis amigos y demás personas que día a día impulsan mi deseo de superación.

Karla

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a mis docentes, por cuanto han venido reforzando mis conocimientos para el logro de ésta tan ansiada etapa de mi vida profesional, a mis familiares, amigos y demás que han contribuido cada día.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1 Desarrollo de la gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021	22
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021 ..	22
Tabla 3 Prueba de normalidad gestión por procesos y calidad de servicio.....	23
Tabla 4 Dimensiones de gestión por procesos y calidad de servicio	23
Tabla 5 Relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021.....	24

Resumen

El estudio presentó como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, se utilizó un tipo de estudio básico con diseño no experimental, transversal y correlacional. Se trabajó con una población de 641 colaboradores del Gobierno Regional San Martín, actualizado al 2020, en ese sentido mediante la aplicación de la fórmula estadística para muestras finitas se obtuvo 241 participantes distribuidas en 48 % mujeres, 52 % varones; mediante la aplicación de los cuestionarios, se observó que la gestión por procesos desarrollados en el Gobierno Regional San Martín es regular 37.3 %; el nivel de calidad de servicio es regular 40.7 %, lo que llegó a concluir que existe relación a nivel de dimensiones y general entre la gestión por procesos y calidad del servicio (valor $p < .050$; $\rho = .184$), permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: gestión, procesos, calidad, estrategias.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between process management and quality of service in the San Martín Regional Government, using a basic type of study with non-experimental, cross-sectional and correlational design. We worked with a population of 641 collaborators of the San Martín Regional Government, updated to 2020, in that sense through the application of the statistical formula for finite samples was obtained 241 participants distributed in 48 % women, 52 % men; through the application of the questionnaires, it was observed that the management by processes developed in the San Martín Regional Government is regular 37.3 %; the level of quality of service is regular 40.7 %, which came to conclude that there is a relationship at the level of dimensions and general between the management of processes and quality of service ($p < .050$ value; $\rho = .184$), thus allowing to accept the research hypothesis.

Keywords: management, process, quality, strategies.

I. INTRODUCCIÓN

A **nivel mundial**, con el desarrollo de la democracia dentro de los países se presentan diversas necesidades como lo son la institucionalización, innovación y adecuación de procesos, estos con la finalidad de iniciar la modernización del Estado, siendo de esta manera posible entender la forma correcta de administrar los recursos de este (Oyarce, 2010). Una realidad más cercana, **América Latina** presenta diversos mecanismos que ha hecho uso el sector para alcanzar las metas establecidas, como la aceleración, sistematización y reducción de procesos; sin embargo, a pesar de los esfuerzos constantes ha presentado cierto nivel de deficiencias como la falta de información clara y efectiva, elevados costos de inversión pública, fragmentación institucional entre otros actos que conllevan al decaimiento de los procesos establecidos (Oyarce, 2010; Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, 2012).

De igual manera, en un contexto latinoamericano, el incumplimiento de los desarrollos de gestión por procesos tiene una marcada prevalencia, por cuanto no se ha establecido método para manejo racional de recursos o su implementación, solo han sido superficiales, no viéndose reflejado en la calidad hacia el usuario (Bárcena, Prado & Máttar, 2015). Por otro lado, en el **contexto peruano**, si bien se ha venido desarrollando diversos programas tanto institucionales como normativos para el mejoramiento de la gestión pública y su modernización (Secretaría de Gestión Pública, [SGP], 2015), dentro de la misma un claro ejemplo es la constante capacitación al personal público en modelos de gestión, procesos, métodos, etc., todo ello con la finalidad de contribuir en gran medida al bienestar o mejora de procesos de atención al usuario.

Por otro lado, dentro de las etapas que se considera de implementación en la gestión por procesos se encuentra las fases preparatorias, diagnóstico e identificación y sobre todo la mejora de los procesos, donde también se ha registrado falencias que no conllevan al desarrollo de eficiencia técnica u operativa (Presidencia del Consejo de Ministros, [PCM], 2015). En ese sentido a nivel nacional se busca el cumplimiento de un marco referencial de gestión por procesos para de esta manera estandarizar las diversas etapas que estos comprenden

(Alcántara, 2018). Pese a estos esfuerzos se mencionan una vez más que la calidad de servicio dentro del contexto perceptivo es baja, donde se alcanza que casi el 65% de la población atendida se siente desconforme (Llerena & Sánchez, 2020).

En un **contexto local**, el desconocimiento de los procesos viene generando retrasos en el Gobierno Regional San Martín, lo que conlleva a diversos problemas, que se conocen como causas, así se ha evidenciado que en los procesos estratégicos no suelen estar de acuerdo a las funciones asignadas, no obstante la entidad cuenta con un instrumento de gestión por procesos denominado Mapa de Procesos del Gobierno Regional San Martín, la totalidad del documento no se encuentra conforme a la normativa aplicable por la Secretaría de Gestión Pública, puesto que no tiene incorporado las fichas de procedimientos. Asimismo, éste no está siendo socializado con las diversas áreas, lo que conlleva a percibir como poco aceptable la calidad de servicio, en una constante búsqueda de modernización del Estado, esta realidad converge en problemas procedimentales y estructurales.

De igual manera, es importante además, hacer mención que de acuerdo a los elementos que se consideran en el desarrollo de las estrategias para la atención de los usuarios no están alienados a la temporalidad en el que se tiene que hacer la entrega, así también, los procesos de atención y la transparencia no son socializados a los usuarios, o no se han desarrollado capacitaciones informativas; de igual manera, la valoración que posee el usuario no es la adecuada para su correcto proceder, mientras que la evaluación del desempeño de los funcionarios ha obtenido datos significativamente eficientes para la continuidad de sus funciones; se cree que esto no se ve reflejada en una adecuada calidad de servicio, toda vez que en relación al capital humano en su mayoría, el personal no se encuentra en ningún régimen laboral, por el contrario son prestadores de servicios; de igual manera los equipos presentan constantemente problemas de funcionamiento en los sistemas de trámite y conectividad, donde las actividades de prevención o mantenimiento no son efectuados con anticipación.

Otro de los aspectos a analizar es la ausencia de un proceso de retroalimentación o capacitación continua a los funcionarios y servidores para el eficiente desempeño de sus funciones, considerando que esto contribuiría a los objetivos y metas de la institución. De este modo, frente a la realidad presentada se ha planteado como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021?, y ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021?

El estudio se justificó de acuerdo con los criterios de **conveniencia** por cuanto permitió que la institución identifique aquellos procesos con deficiencias, a fin de considerarlos en la mejora continua y esto se evidencie en la calidad de servicio que brinda a la ciudadanía. Además, desde la **relevancia social**, ayudó a mitigar la ausencia de información científica del campo institucional en la provincia de San Martín, aportando nuevos canales de evaluación y acceso a la información. Desde un valor **teórico**, se analizaron teorías que ayudaron a evaluar la problemática actual, reforzando la bibliografía existente. Por otro lado, es necesario considerar que sirve como nueva información a ser adoptada para la conceptualización de los diversos elementos en la gestión pública. A nivel **práctica**, los resultados de la investigación contribuyeron en gran medida la solución de problemas actuales mediante la implementación de procesos bajo un diagnóstico ya planteado. **Metodológicamente**, las técnicas, los métodos y las demás herramientas que se han usado para el estudio podrán ser replicados en un escenario distinto, permitiendo de este modo que se cuente con un mecanismo de evaluación confiable que respeta las normas de investigación científica.

De acuerdo con el estudio se ha planteado como **objetivo general**: determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021, de igual manera se planteó como **objetivos específicos**: identificar el nivel de gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021, y analizar el nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021; en tanto se planteó como **hipótesis general**: H₁: La relación entre la gestión

por procesos con la calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021 es directa y significativa; respecto a las **hipótesis específicas**: H₁: El nivel de gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021 es regular, y H₂: El nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021 es muy alto.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con las variables de investigación se han realizado estudios en diversos escenarios, desde un contexto internacional Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019), *procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo* (artículo científico). Ingeniare-Chile, con un estudio de tipo básico, de diseño no experimental, presentó como población a 240 procedimientos, para ello se trabajó con una muestra de 80 tratamiento con procedimientos de mejora, aplicó como técnica las fichas documentales y encuestas, siendo como instrumento, la guía documental y cuestionarios, donde llegaron a concluir que los procedimientos de mejora aplicadas a diversos escenarios organizacionales por más de 10 años ayudan significativamente en la reducción de tiempo y costo para su aplicabilidad, de igual manera se ha identificado que permite la integración de los sistemas de gestión asociados. La gestión por procesos dentro de la organización además incorpora valor a los miembros para gestionar de manera eficiente el tiempo y la activa participación, compromiso para proporcionar soluciones a los usuarios.

Por su parte, Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, T., & Hernández-Mendo, A. (2015), *evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil* (artículo científico) Universidad de Málaga-España; el estudio presentó un análisis de tipo cualitativo, de diseño no experimental, trabajaron con una población de 450 participantes, siendo así una muestra conformada por 101 sujetos, haciendo uso de la técnica de la entrevista y focus group, siendo los instrumentos la guía de entrevista individual (74 participantes) y la entrevista del focus group (grupos focales) (27 participantes), llegaron a concluir que el estudio proporciona valor a la percepción que se tiene respecto a la calidad de un servicio de carácter público en la que si bien, existen diversas variables que cohesionan o condicionan una realidad, es necesario que se evalúe elementos tangibles (infraestructura, componentes, procesos) y emocionales (percepción propiamente dicho acerca de la atención recibida), de este modo se contribuirá de manera significativa en el usuario y su percepción sobre el servicio que se otorgue.

Asimismo, Sampaio-Lemos, A., y Romero-Fernández, A. (2017), *modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil* (artículo científico), trabajaron con un estudio básico, de diseño no experimental exploratorio, dialéctico-materialista, trabajaron con una muestra documental, mediante la aplicación de entrevistas y fichas de recolección de datos como técnica e instrumentos, llegaron a concluir que existen una serie de deficiencias que se evidencian dentro del proceso de salud, educación y la propia gestión institucional razón por la cual resulta importante adoptar un modelo conceptual para potenciar la calidad de gestión basado en los procesos, de este modo contribuir en la atención de la población.

Del mismo modo, Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., & Marqués, M. (2013), *inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica* (artículo científico), São Paulo, se trabajó con un estudio de tipo cualitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, con una población de 150 procedimientos, en ese sentido la muestra estuvo conformada por 70 procedimientos, se aplicó como técnica la observación e instrumentos la guía de análisis documental, llegaron a concluir que cada vez más más el sector público en salud busca la mejora del desempeño organizacional en términos de eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios, razón por la cual es preciso la introducción gradual de herramientas como la gestión por procesos y dentro del mismo la mejora continua de éstos que representa una propuesta de utilidad para la gestión institucional, su implementación se ven reflejados en el incremento de la calidad del servicio por parte los usuarios o población, además de proporcionar un mejor comportamiento de los indicadores clave de desempeño, si bien representa una batalla constante la no implementación de este puede derivar a una limitación en su desarrollo.

Por su parte, Mallar, M. A. (2010), *la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente* (artículo científico), Universidad Nacional de Misiones- Argentina, presentó un estudio de tipo cualitativo, de diseño no experimental, estuvo conformado por una población de procesos documental, en la que se aplicó como técnica la observación y muestra de guía de observación, llegó a concluir que la gestión por

procesos representa una adecuada herramienta, a tal punto de ser considerada como fundamental para la orientación de las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos, su aplicación además evidencia un análisis detallado de cada uno de los procesos o procedimientos con la que cuenta cualquier tipo de organización, contribuyendo en la optimización de prestaciones a los usuarios tanto internos como externos.

Desde un contexto nacional, Aranda, M M. F., & Ordoñez, L., Peralta, C. G. (2018), *la gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Minagri*, (tesis de maestría) Universidad del Pacífico-Perú. Con un estudio de tipo cualitativo, básica; fue de diseño no experimental, exploratorio con una población de 75 procesos, siendo así la muestra conformada por 25 procedimientos y actividades de mejora, con una técnica de observación e instrumento guía de análisis documental, llegaron a concluir que el diagnóstico efectuado al Minagri evidencia dificultades en los órganos de línea que efectúan duplicidad de funciones, una coordinación ausente, además de la resistencia por parte el personal para el desarrollo de nuevos procedimientos laborales, en tanto luego de su aplicación o implementación de una mejor gestión se han registrado un cambio significativo, siendo esto además validada por especialistas.

De igual manera, Ramos, H. W. (2012), *propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco* (artículo científico) Otuzco-Perú; presentaron un estudio de tipo cualitativo de tipo diagnóstico comparativo, de diseño no experimental, con una población documental y una muestra de 45 elementos, con una técnica de observación e instrumento guía de observación, donde llegaron a concluir que los modelos organizacionales tradicionales, burocráticos o jerárquicos prevalentemente no resuelven las necesidades de la población, por el contrario altera la sobrecarga laboral y disminuye la capacidad de atención al usuario de manera oportuna, de este modo, como un proceso de modernización la gestión por procesos representa una herramienta sostenible para el desarrollo de estrategias y lograr alcanzar los objetivos.

Asimismo, Casiano, D. A. & Cueva, E. (2020), *gestión municipal, percepción y confianza del servicio: caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas* (artículo científico). Academo-Asunción, Colombia. Planteó como tipo de estudio cuantitativo, de diseño descriptivo y correlacional, con una población conformada por 132 pobladores, la muestra fue censal de 18-64 años como muestra, la técnica fue la encuesta, aplicó el cuestionario para el proceso de recopilación de información, en la que llegó a concluir que tanto la gestión municipal y confianza es percibido en niveles medio (65 %) lo que implica un desarrollo de las actividades poco eficientes, además mediante un análisis de correlación por chi cuadrado, se ha evidenciado una relación negativa 30.99 %, lo que implica un calidad del servicio bajo.

Igualmente, Nicolas, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. P. (2020), *calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano* (artículo científico). Ciencia Latina-Revista Multidisciplinar, México. Presentó un estudio de tipo básica de diseño no experimental descriptiva y transversal, conformada por una población de 546 ciudadanos, fue conformada por una muestra de 157 ciudadanos, mediante la aplicación de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, llegaron a concluir que en un análisis dimensional de los aspectos tangibles existe una nivel medio 42.2 % en cuanto a los niveles de fiabilidad es de 53.1 %, la capacidad de respuesta 45.5 %, la seguridad 52.7 % y la empatía solo el 48.1 %, en ese sentido se evidencia una marcada dificultad para la ejecución o prestación de los servicios, acumulando diversos reclamos y denuncias, finalmente el de calidad es bajo.

En un contexto local se planteó lo presentado por Bao, C. B. (2021), *modelo de gestión por procesos para el mejoramiento de la calidad de servicio en la Ugel San Martín-2020* (tesis doctoral). Trabajó con un estudio de tipo aplicada de diseño no experimental, con una población de 126 colaboradores, con un muestra de 33 sujetos bajo un muestreo no probabilístico, aplicó como técnica la entrevista e instrumento guía de entrevista, quien llegó a concluir que se ha evidenciado una gestión por procesos caracterizado por el desarrollo de actividades de manera regular, de igual manera el presupuesto sigue el mismo patrón, frente a esta

realidad el diseño de un modelo es imprescindible para ajustar las estrategias organizacionales, permitiendo su implementación una mejora sustancial.

Por su parte, Chamoly, K. P. (2021), *modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Ugel-San Martín 2021* (tesis doctoral), planteó un estudio de tipo aplicada, de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 200 participantes, con una muestra conformada por 95 sujetos, la técnica fue la encuesta y se aplicó cuestionario como instrumento, donde llegó a concluir que la percepción es baja 42%, mientras que el nivel de calidad es medio en 62%, de esta forma el planteamiento de la propuesta contribuye significativamente en la calidad de los servicios, siendo esto establecido bajo enfoque orientado a la mejora de obtención de resultados para garantizar su satisfacción.

En ese sentido, el estudio desde un abordaje **teórico**, plantea el análisis de gestión por procesos, se considera como las acciones de planificar, organizar, dirigir y efectuar el seguimiento de las actividades o funciones de manera organizada en las diversas unidades que la entidad posea, logrando de este modo cubrir las expectativas que tiene la ciudadanía y alcanzar los objetivos de la institución, en consecuencia, se componen como un sistema integral para aportar valor significativo a la institución (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2018). Para que los procesos de manera gestionados puedan llegar a un recaudo es necesario que estén basados en normativa internacional a fin de garantizar su sostenibilidad en el tiempo (Pires & Machado, 2006).

Por cuanto, la gestión por procesos para Vega y Gonzales (2013) representa el seguimiento de las etapas con la que cuenta la organización para el cumplimiento de las metas, por su parte Hurtado et ál. (2020), aluden que la gestión por procesos comprende un cúmulo de actividades que se encuentran intrínsecamente vinculadas y direccionadas a optimizar la calidad de servicio que brinda una determinada entidad con el fin de satisfacer las necesidades del usuario como también cumplir de manera eficiente cada una de metas; del mismo modo Torres et ál. (2019), señala que la gestión por procesos es el mecanismo basado en actividades que se enfocan a la mejora continua del servicio que brinda una entidad, logrando de este

modo cumplir de forma eficiente cada una de sus metas establecidas dentro de un determinado periodo.

Con respecto a la importancia de la gestión por procesos, Alarcón et ál. (2020), aluden que es fundamental e importante que toda entidad cuente con una gestión por procesos, por cuanto le permitirá cumplir con cada uno de sus metas y objetivos a través de actividades que garantizan la eficiencia y calidad de servicio que brinda; Piñuela-Espín y Quito-Godoy (2020) por su parte manifiestan que la gestión por procesos es importante puesto que permite garantizar la optimización recurrente del desempeño de una determinada entidad, además porque contribuye en la maximización de los niveles de calidad del servicio que brindan a los usuarios y su valoración misma.

En cuanto a los objetivos Márquez et ál. (2017), puntualizan que los principales objetivos de una gestión por procesos son: i) coadyuvar en la gestión de cada área departamental de una entidad, ii) contribuye en la optimización del nivel de calidad de servicio, iii) garantiza el cumplimiento eficiente de las metas proyectadas dentro de un determinado periodo. También es necesario puntualizar que Fathi et ál. (2018), infieren que la eficiencia del sistema por procesos surgirá siempre y cuando se refleje el compromiso constante de los funcionarios públicos, es decir, los mismos deben considerar a la gestión por procesos como una necesidad y no como un proceso o actividad más a desarrollar, asimismo se deben implementar recursos o herramientas necesarias que faciliten el desarrollo de las actividades vinculadas a la mejora de la calidad de servicio que brinda la entidad, finalmente permite efectuar de manera correcta el análisis de los resultados que se obtuvieron.

En cuanto a las características de la gestión por procesos Martínez-Caballero et ál. (2020), manifiestan que la gestión por procesos se caracteriza por que contribuye a la ejecución eficiente de las actividades vinculadas al servicio que brinda una determinada entidad, asimismo la implementación de este es flexible y muestra celeridad en la adaptación por parte del personal que conforma una determinada entidad, mientras que presenta como ventajas según Piñuela-Espín y Quito-Godoy (2020) que la eficacia de dicha gestión contribuye en la toma de decisiones

asertivas, asimismo permite optimizar la administración y manejo de los recursos de una entidad, coadyuva a la mejora de la calidad de servicio, garantiza la satisfacción continua de los usuarios, por último, contribuye en el cumplimiento de las metas establecidas.

La PCM (2018) menciona que las dimensiones a abordar son: los procesos estratégicos, estas están definidas por las políticas, el planeamiento en la institución, el desarrollo de estrategias, objetivos y metas que posee la entidad. Además, resulta importante efectuar el seguimiento, evaluación y mejora institucional. Otro de los componentes que se han registrado son los procesos misionales, encargados de elaborar los productos ya sea bienes o servicios planteados por la entidad, está vinculada constantemente con los beneficiarios directos que participan activamente (PCM, 2018), finalmente, la dimensión es proceso de apoyo, donde se establecen los recursos para la elaboración de los productos previstos por la organización, en ese sentido considerando las características del cliente interno, además de la evaluación de los aspectos para la mejora de la evaluación de desempeño.

En cuanto a la segunda variable de estudio, calidad de servicio se entiende como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, vinculada en ese sentido con el grado de adecuación de bienes y servicios a los fines u objetivos que éstas esperan obtener, de este modo las entidades públicas se organización de manera eficiente (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2019). Bajo el contexto institucional este representa la capacidad de éxito que tiene una institución para satisfacer las necesidades de sus usuarios, logrando de esta manera una calificación de competitividad (Nevado-Batalla, 2003), entonces cuando se hace un análisis de la calidad de servicio es necesario considerar en primera instancia su importancia que tiene la entidad pública prestataria, quien precisamente justifica su existencia por los ciudadanos, así desde esta perspectiva para cualquier organización compleja, en este caso para las administración pública, la calidad como tal se entiende no solo como un fin, sino con un medio para resguardar la propia credibilidad del sistema, debiendo ser desarrollado de manera correcta y legítima al ciudadano.

Según autores como Sneider et al. (2018) sostienen que la calidad de servicio infiere de elementos de confiabilidad, seguridad y veracidad de los procesos o recursos impartidos, bajo de premisas de oportunidad y eficacia, siendo estos evaluados continuamente para el logro de satisfacción de aquellos que lo reciben, Correa et al. (2017) por su parte indican que la calidad de servicio presenta criterios fundamentales en el bienestar de la satisfacción del servicio, su cumplimiento puede lograr el posicionamiento continuo y satisfacción del usuario. Por su parte Velarde et ál. (2017) aluden que la calidad de servicio implica el grado de satisfacción de un determinado usuario sobre el servicio que le pueda brindar una entidad, asimismo permite conocer las carencias y falencias que pueda estar presentando la entidad durante, de igual manera Burgos y Morocho (2018) infieren que la calidad de servicio refleja principalmente las expectativas que tiene un determinado usuario con respecto a los servicios que brinda una entidad, en el cual se manifiestan específicamente cada una de las cualidades y falencias que se puedan estar suscitando durante la presentación de dicho servicio.

Diversos estudios abordan el tema de calidad como uno de los componentes fundamentales para el desarrollo de las estrategias que permitan mejorar el sector público, además de ser un instrumento de medición desarrollado en su mayoría por la población en su conjunto (Vergara et al., 2017). Desde la expectativa de los usuarios o clientes, la calidad de servicio según lo referido por Ramírez et ál. (2018) es un mecanismo que les permite conocer la eficiencia e interés de una entidad por brindar un servicio de excelencia ante las necesidades de este, Torres et ál. (2018) por su parte menciona que los objetivos es en primera instancia satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes, asimismo busca garantizar la fidelización de sus usuarios; en tanto Cerchiaro & Ayrosa (2016) sostienen que el objetivo principal es suplir las necesidades de los usuarios a través de adecuados procesos, recursos eficientes que garanticen la celeridad de las funciones y por ende su satisfacción junto al cumplimiento de los objetivos.

De igual manera Gil et al. (2014) manifiestan que la calidad de servicio busca que los responsables de la dirección y control de las instituciones visualicen las

necesidades de los colaboradores y de sus usuarios, a través del nivel de satisfacción que en su mayoría estos son carentes o presentan niveles bajos, finalmente, Da Silva et al. (2013) revelan que uno de los objetivos principales es satisfacer al usuario a miras de las necesidades que enfrenta ante la gestión o procesos y recursos aplicados en un determinado lugar. Una característica muy importante es la diferencia entre la calidad planificada, la calidad esperada y la calidad percibida, el primero se refiere a las ideas aportadas por la organización que presta el servicio, en el segundo, el ciudadano espera el valor obtenido del servicio, y el tercero representa lo que el usuario aprecia luego de brindar el servicio, compara el contenido recibido con el contenido esperado; así se considera al servicio como resultado de una actividad en la interfaz entre el proveedor y el receptor (Cuellar, et al., 2009; Casemeiro, 2010).

Por lo que señala Vargas & Cadena (2017), la importancia de la calidad de servicio inicia de la identificación de las necesidades, y la programación asertiva de las actividades, cuantos estos criterios se unifican la satisfacción puede ser mayor, contribuyendo a mejoras continuas de la gestión y procesos, que son necesario para obtener niveles de desempeño óptimos. Por otro lado, Ferraz et al. (2018), infiere que cuando se realiza una evaluación continua de los elementos de calidad de servicio los resultados suelen ser los esperados, por cuando el seguimiento y control continuo de la satisfacción permite tener una visión clara del contexto situación y desnuda los nudos críticos que deben ser fortalecidos. También es fundamental hacer mención que para lograr un eficiente nivel de calidad de servicio se deben tener en cuenta 6 componentes o elementos importantes los cuales según Hernández et ál. (2018), son la confiabilidad del servicio, la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y garantía del servicio, la empatía y los recursos tangibles.

En un análisis, de las dimensiones se consideró el capital humano, que representa al conjunto de individuos con características determinadas de acuerdo al puesto que conforman una institución, en las que se desarrollan sus actividades laborales para el cumplimiento de las metas y objetivos, en ellas se evalúan las especificaciones como el nivel o grado institucional que posee, siendo esto

normado para que garantice tanto el conocimiento, la ética y profesionalismo, además se analiza el número de colaboradores y los nombrados que puedan desarrollar sus actividades, para de esta manera identificar si existe limitantes para el desarrollo normal (PCM, 2019).

Por otro lado, el capital estructural, dentro de este escenario se hace un análisis de los elementos que comprenden para el desarrollo de las actividades a nivel de procesos, de esta forma la estructura a nivel de elementos garantiza la ejecución para cada una de las áreas; este, con la información de cada una de las áreas garantiza la capacidad y autonomía para las decisiones que tiene que tomar, por otro lado se hace alusión a los recursos con las que dispone la institución para el procesamiento de la información y las actividades operacionales (PCM, 2019), de esta forma su correcto desarrollo direccionará a la institución al cumplimiento de los objetivos en menor tiempo y uso de recursos.

En cuanto al capital gerencial, es aquel conjunto de recursos, elementos o herramientas con la que dispone los altos mandos, para el desarrollo de las actividades con mucha normalidad, sin embargo, no solo hace énfasis en las capacidades de éstos sino además en los equipos de cómputo, pues estos están en constante monitoreo, dado que la información es almacenada en estos medios electrónicos, de igual manera el conocimiento propiamente dicho es uno de los elementos que garantizan el óptimo proceso de la información que se obtenga de los diversos escenarios, tanto internos como externos, finalmente la interacción entre los diversos actores propicia un ambiente estable y eficiente (PCM, 2019).

Finalmente, la prestación del servicio, como es definido a nivel conceptual es aquel conjunto de actividades con la que cuenta una institución para brindar un bien o servicio a favor de la comunidad, como es de esperarse está vinculada a una norma o ley, así pues se enfatiza el uso de estrategias, es decir, para llegar al usuarios se deben desarrollar herramientas que sean comprensibles, de fácil acceso y sobre todo manejable para la realidad, seguido del mismo se cuenta con los procesos de atención dentro del centro, que deben estar reglamentados, bajo los protocolos o lineamientos indicados, para ello se tiene que efectuar el análisis de transparencia

de procesos, siendo este último un factor importante para la valoración alta de la calidad, además de la modernización del estado (PCM, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

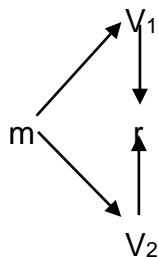
Tipo de estudio

Mediante un análisis de la literatura se evidenció que el tipo de estudio fue básico, por cuanto se efectuó el análisis de la realidad social y utilizó teorías (Vargas, 2009; Díaz-Navarro, Calzadilla-Núñez, 2015), es decir, se realizó un análisis de la realidad correspondiente a la gestión por procesos y calidad de servicio a fin de dar solución a la problemática establecida en primera instancia.

Diseño

De acuerdo con lo planteado por Valderrama (2016), se comprendió que el estudio fue de diseño no experimental, transversal y correlacional. Asimismo, el estudio demostró la no manipulación de la información o variables, además, se buscó relación entre una variable y otra, por el cual fue necesario efectuar un análisis estadístico (Rojas, 2015; Reidl, 2012; Vallejo, 2002).

En ese sentido, se planteó el siguiente esquema:



Dónde:

m = muestra

V₁ = Gestión por procesos

V₂ = Calidad de servicio

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión por procesos

Variable 2: calidad de servicio

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en el anexo 1.

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

Población

La población estuvo conformada por 641 colaboradores del Gobierno Regional San Martín, actualizado al 2020, al igual que el acervo documentario con el que cuenta la institución, estos permitieron la obtención de los datos de manera coherente y de acorde a las características establecidas por el investigador.

Muestra

Se comprende a la muestra, es la representatividad de la población, bajo criterios de características, elementos u otros que fueron definidos por el investigador (Pita, 2001; Supo, 2014), en ese sentido para el estudio la muestra fue probabilístico conformada por 241 colaboradores, con una confiabilidad del 95% y un margen de error de 5%, esto por cuanto la fórmula estuvo compuesta por:

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

Dónde:

N = Población (641 colaboradores)

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza (95%)

p= Probabilidad de éxito (50%)

e= Margen de error (.05)

$$n = \frac{(641)(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}{(641 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}$$

$$n = 241$$

Muestreo

Para el estudio se consideró un muestreo de tipo probabilístico, debido a que cada uno de estos poseen características para formar parte de la muestra, por otro lado, también fue por conveniencia, debido al acceso de información que se solicitó en primera instancia para la aplicación de los instrumentos y la recolección de la información.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fue compuesta por el colaborador del Gobierno Regional San Martín correspondientes al 2020.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Un análisis de la información demuestra la importancia para el desarrollo del objetivo, garantizando la obtención de datos en relación con el objeto de estudio, en ese sentido se tomó como técnica la encuesta (Valderrama, 2016), siendo estos idóneos para el tipo de investigación, por cuanto su estructura de preguntas cerradas y escaladas en diversos criterios, bajo los componentes de las variables permitieron su evaluación.

Instrumento

Para el estudio se ha considerado como instrumento el cuestionario, por cuanto sirve como una herramienta para el procesamiento de los datos, siendo esto aplicado a cada uno de los elementos de la muestra; para la variable "gestión por procesos" el cuestionario estuvo conformado por 15 ítems (proceso estratégico = 5), (procesos misionales = 5) y (procesos de apoyo = 5); con 5 escalas tipo Likert desde totalmente inadecuado (1) a totalmente adecuado (5); en ese sentido los intervalos correspondientes a

Bajo fue (17-23), regular (24-38) y alto (39-60) permitiendo de esta manera una evaluación congruente para el tratamiento de los datos.

Para la variable calidad de servicio se estableció el formulario que cuenta con 20 ítems de escala tipo Likert con un tiempo de respuesta de 10 minutos debidamente confiabilizados y validados, en ese sentido se ha considerado un intervalo en puntuación directa correspondiente a Bajo (25-29), regular (30-40) y alto (41-71).

Validez

Para el análisis y validez de los instrumentos se solicitó a 3 expertos a fin de encontrar estándares apropiados para su aplicabilidad, los mismos que se describen a continuación:

Juicio de validez por expertos

Variables	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.6	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.6	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.6	Si es aplicable

Los expertos de acuerdo con la puntuación obtenida demuestran que el instrumento fue aplicable, además de evidenciar que cada uno de los ítems descritos guardan relevancia, pertinencia y claridad, en promedio >46.5.

Confiabilidad

En cuanto a al análisis de confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach y omega de McDonald; para la variable gestión por procesos se obtuvo $\alpha = .907$ $\Omega = .906$; para la variable calidad de servicio $\alpha = .739$ $\Omega = .729$, estos referenciados en las tablas, que evidencian un alto nivel de aceptabilidad y disponibilidad para su aplicación dentro del contexto estudiado.

Datos de fiabilidad: Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	241	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	241	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	15

Datos de fiabilidad: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	241	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	241	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	20

3.5. Procedimientos

El estudio desarrollado comprende una primera etapa de solicitud de acceso a la aplicación del cuestionario, seguido del mismo se solicitó el asentimiento informado de participación, se diseñó los cuestionarios en plataformas digitales para ser remitido a los colaboradores de las diversas unidades existentes; en esta etapa de recolección de la información, los formularios de Google se especificaron de acuerdo con las escalas de tipo Likert, con estructuras cerradas; antes de la aplicación de estos fue necesario efectuar el cálculo de la muestra con un muestreo probabilístico para muestras finitas, en la que se consideró la totalidad de la población para así obtener la representatividad, de igual manera se consideró la participación voluntaria; en una segunda instancia los datos fueron procesados en el programa estadístico Excel y SPSS27, estos se ingresaron en formatos numéricos junto con las características sociodemográficas, donde el tratamiento se planteó en tablas

y figuras para dar respuesta a los objetivos de nivel descriptivo e inferencial presentados en el capítulo de resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio se consideró un método hipotético deductivo (Rojas, 2015) por cuanto el estudio ha partido de lo específico a lo general con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada en relación con la problemática analizada, de igual manera el método fue cuantitativo por cuanto se presentó la información mediante un procedimiento de síntesis, haciendo uso de tablas de frecuencia para los objetivos específicos, por otro lado, también se consideró un método inferencial por cuanto la contrastación de la información pudo ser evidenciado mediante una prueba estadística, de carácter no paramétrica, establecida de acuerdo con la prueba de normalidad, que, en relación a la muestra fue mediante *kolmogorov Smirnov* por ser mayor a 50 sujetos, demostrando así que se encontró la una población no distribuida; que luego dio paso a utilizar la prueba Rho Spearman, en la que interpretó su coeficiente, muestra y nivel de significancia.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del trabajo de investigación fue necesario el análisis de distintas fuentes de información, como libros, revistas, artículos, noticias y diversas fuentes bibliográficas, además se consideró proteger a los sujetos involucrados en la investigación, respetando su autonomía y brindarle información del propósito del trabajo de investigación; en ese sentido se consideró como principios éticos la no maleficencia, debido a que el tratamiento de los resultados de las formularios llenados no fueron, ni serán presentados a otras instituciones o para evaluaciones individuales en relación con la institución; de igual manera la confidencialidad, donde los formularios no registraron datos como nombre o documentos de identidad, finalmente, la participación no tuvo ninguna recompensa económica o material por cuanto fue de libre elección para garantizar la imparcialidad y objetividad del estudio.

IV. RESULTADOS

Para dar solución a los objetivos se ha planteado de acuerdo con los resultados alcanzados, descritos desde lo específico a general:

Tabla 1

Nivel de la gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	87	36,1	36,1	36,1
	Regular	90	37,3	37,3	73,4
	Alto	64	26,6	26,6	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de datos SPSS27

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 1 se ha observado que el nivel de gestión por procesos fue prevalentemente regular con (37.3 %), bajo en (36.1 %) y alto en (26.6 %), de esta forma se efectuó un diagnóstico que presenta aspectos dispersos en los tres conceptos.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	77	32,0	32,0	32,0
	Regular	98	40,7	40,7	72,6
	Alta	66	27,4	27,4	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de datos SPSS27

Interpretación:

La calidad de servicio percibida fue prevalentemente regular en (40.7 %) mientras que bajo (32.0 %) y alta (27.4 %) lo que permite establecer en que aspectos se vienen efectuado de manera deficiente para presentar aspectos de mejora.

Para el desarrollo de análisis inferencial en primera instancia se consideró el análisis de normalidad, a fin de considerar si fue una prueba paramétrica o no, así el resultado de esta se detalla en la tabla descrita a continuación:

Tabla 3

Prueba de normalidad gestión por procesos y calidad de servicio

Variables	n	k-s	p
Gestión por procesos	241	0.236	<.05
Calidad de servicio	241	0.212	<.05

Fuente: Tabulación de datos SPSS27

Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la prueba de normalidad se ha evidenciado que esta no está normalmente distribuida, debido a que se obtuvo un valor $p < .050$, de esta manera se aplicó una prueba no paramétrica como Rho Spearman.

Tabla 4

Dimensiones de gestión por procesos y calidad de servicio

Dimensiones	Calidad de servicio		
	rho	p	N
Procesos estratégicos	.137	.033	241
Procesos misionales	.088	.171	241
Procesos de apoyo	.210	.001	241

Fuente: Tabulación de datos SPSS27

Interpretación:

A nivel de dimensiones se ha observado que sólo dos dimensiones de la gestión de procesos se relacionan con la calidad de servicio (procesos estratégicos y procesos de apoyo) donde el valor p fue menor a .05, mientras que los procesos misionales no están debidamente relacionados ($p > .050$; .177).

Tabla 5

Relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021.

Variable	Calidad de servicio		
	rho	p	N
Gestión por procesos	.184	.004	241

Fuente: Tabulación de datos SPSS27

Interpretación:

Finalmente, de manera general se ha observado que existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio ($p < .050$), de esta manera se afirma que el desarrollo apropiado de la gestión por procesos tiene una repercusión en la calidad del servicio, así su mejora pueda estar orientando al correcto desarrollo de las actividades, conocimientos y estrategias; en ese sentido el tamaño de efecto es Bajo, de acuerdo con Cohen (.10 Bajo; .50 intermedio; .80 alto).

V. DISCUSIÓN

En un análisis de los objetivos específicos, se exploró en primera instancia la gestión por procesos donde se evidenció una prevalencia regular, esto caracterizado en las acciones o actividades orientadas a la planificación, organización, dirección y control como manifiesta la PCM (2018), las mismas que deben contar con normativas vigentes actuales y de respeto a la institución en general (Pires & Machado, 2006); en ese sentido los resultados que se han explorado guardan relación con lo planteado por estudios internacionales y nacionales, así Medina et al. (2019) concluyen que los procedimientos de mejora aplicadas a diversos escenarios organizacionales por más de 10 años ayudan significativamente en la reducción de tiempo y costo para su aplicabilidad, de igual manera se ha identificado que permite la integración de los sistemas de gestión asociados; aplicado a la realidad si bien comprende un proceso de innovación, en reiteradas ocasiones se vuelve de difícil aplicación dentro del escenario actual, por sus elementos necesarios y los procesos que intervienen.

Si bien estos datos permiten que se explore en mayor medida la realidad institucional, resulta importante la implementación de la gestión por procesos, como manifiesta Hernández et al. (2013) que cada vez más el sector público están en busca de la mejora del desempeño organizacional en términos de eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios, razón por la cual es preciso la introducción gradual de herramientas como la gestión por procesos y dentro del mismo la mejora continua de éstos que representa una propuesta de utilidad para la gestión institucional; por otro lado, su control tiene que estar debidamente documentada a fin de evitar escenarios en que se imposibilite su trabajo conjunto con las distintas áreas vinculantes de la institución pública.

La implementación de la gestión por procesos se ven reflejados en el incremento de la calidad del servicio por parte los usuarios o población, además de proporcionar un mejor comportamiento de los indicadores clave de desempeño, si bien representa una batalla constante la no implementación de este puede derivar a una limitación en su desarrollo, en ese sentido Mallar

(2010) indica que la gestión por procesos representa una adecuada herramienta, a tal punto de ser considerada como fundamental para la orientación de las organizaciones al cumplimiento de sus objetivos, su aplicación además evidencia una detallada información de cada uno de los procesos o procedimientos con la que cuenta cualquier tipo de organización, contribuyendo en la optimización de prestaciones a los usuarios tanto internos como externos.

Del análisis de este objetivo se observa que la gestión por procesos presenta un elemento fundamental y a la vez complicado de implementar por cuanto analiza diversos elementos para su eficiencia, siendo necesario una constante actualización y preparación técnica o procedimental, de igual manera Aranda, et al. (2018) menciona que el diagnóstico efectuado al Minagri evidencia dificultades en los órganos de línea que efectúan duplicidad de funciones, una coordinación ausente, además de la resistencia por parte el personal para el desarrollo de nuevos procedimientos laborales, en tanto luego de su aplicación o implementación de una mejor gestión se han registrado un cambio significativo, siendo esto además validada por especialistas; a todo esto resulta prudente el análisis desde diversas perspectivas.

En cuanto refiere al objetivo específico segundo, que evalúa la calidad de servicio, fue preciso manifestar que para su análisis es adecuado la conceptualización, en la que se presentan como una medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, vinculada en ese sentido con el grado de adecuación de bienes y servicios a los fines u objetivos que éstas esperan obtener, de este modo las entidades públicas se organicen de manera eficiente (PCM 2019), encontrando así como resultado que la percepción fue predominantemente regular, con tendencia a malo, no desarrollándose procesos adecuados para garantizar su eficiencia.

De esta manera, la exploración de precedentes evidencia una relación con lo planteado por Pérez-López et al. (2015) donde su estudio proporciona valor a

la percepción que se tiene respecto a la calidad de un servicio de carácter público en la que si bien, existen diversas variables que cohesionan o condicionan una realidad, es necesario que se evalúe elementos tangibles (infraestructura, componentes, procesos) y emocionales (percepción propiamente dicho acerca de la atención recibida), de este modo se contribuirá de manera significativa en el usuario y su percepción sobre el servicio que se otorgue; esto hace suponer que en diversos escenarios, de gestión es clave no solo la evaluación de la atención en sí, la solución de conflictos u otros, sino además visualizar aspectos generales para el logro de objetivos, por otro lado, también es prudente considerar criterios situacionales de riesgo, como lo suscitado actualmente, a fin de evaluar los canales de atención o servicios alternativo.

En un análisis inferencial (objetivo general) de las variables gestión por procesos y calidad de servicio se han evidenciado la existencia de la relación directa, no solo a nivel general, sino además por sus componentes, obteniendo valores $<.050$ en el valor p; esto comprobó las hipótesis, en ese sentido, los resultados a modo descriptivo se asemejan a los datos obtenidos por Bao (2021) quien evidencia que una gestión por procesos es caracterizado por el desarrollo de actividades de manera regular, de igual manera el presupuesto sigue el mismo patrón; de la misma forma Chamoly (2021) evidenció que la percepción acerca de la gestión por procesos es baja 42%, mientras que el nivel de calidad es medio en 62%, de esta forma el planteamiento de la propuesta contribuye significativamente en la calidad de los servicios, siendo esto establecido bajo enfoque orientado a la mejora de obtención de resultados para garantizar su satisfacción, este último debiéndose aplicar al contexto en la que se desarrolla el estudio para la obtención de resultados similares bajo la exploración de diversos modelos.

Estos resultados generan una necesidad para la implementación de diversos programas o modelos que garanticen su funcionalidad y mejora significativa, como lo descrito por Sampaio-Lemos y Romero-Fernández (2017) donde evidencian que existen una serie de deficiencias que se evidencian dentro del

proceso de salud, educación y la propia gestión institucional razón por la cual resulta importante adoptar un modelo conceptual para potenciar la calidad de gestión basado en los procesos, de este modo contribuir en la atención de la población, de igual manera Ramos (2012) indica que los modelos organizacionales tradicionales, burocráticos o jerárquicos prevalentemente no resuelven las necesidades de la población, por el contrario altera la sobrecarga laboral y disminuye la capacidad de atención al usuario de manera oportuna, de este modo, como un proceso de modernización la gestión por procesos representa una herramienta sostenible para el desarrollo de estrategias y lograr alcanzar los objetivos.

Estos componentes que se han analizado a lo largo del estudio también han presentado limitantes tanto por el sesgo de la información, la no consideración de criterios de veracidad y el tiempo de obtención de información, para ello se sugiere para futuros estudios la caracterización más específica en relación a criterios de institucionales, demográficos u otros; finalmente, para garantizar la correcta evaluación de los instrumentos, es necesario efectuar estudios de componentes psicométricas que garanticen su constructo interno, índices de varianzas y otros.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación directa entre gestión por procesos y calidad de servicio (valor $p < .050$; $\rho = .184$), si bien se ha demostrado la existencia de relación el tamaño de efecto es bajo.
- 6.2. El nivel de gestión por procesos desarrollados en el Gobierno Regional San Martín es regular (37.3 %) de manera prevalente, con una tendencia baja (36.1 %).
- 6.3. De acuerdo con la evaluación de los participantes se ha demostrado que el nivel de calidad de servicio es regular (40.7 %), no obstante, presenta una tendencia bajo (32 %), lo que sugiere el desarrollo del estudio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente general regional del Gobierno Regional San Martín, se sugiere la actualización y comunicación constante de los nuevos procesos que se plantean en la implementación de la gestión por procesos, toda vez que permitirá obtener una mejor percepción por los usuarios.
- 7.2. Al subgerente de desarrollo institucional, se sugiere establecer mecanismos alternativos de atención para falencias o dificultades que presentan en los diversos procesos, de igual manera instruir al personal de atención a desarrollar criterios únicos de servicio de calidad.
- 7.3. Se sugiere al subgerente de desarrollo institucional que, para la toma de decisiones de actividades para la mejora organizacional, se establezca criterios de diagnósticos en base al estudio planteado, toda vez que representa un adecuado material. De igual manera, se considera que es necesario desarrollar e incorporar las fichas de procedimiento de cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo identificados en el mapa de procesos del Gobierno Regional San Martín, el cual fue aprobado mediante Resolución Gerencial General Regional N°012-2021-GRSM/GGR.

REFERENCIAS

- Alarcón, G., Guamán, C., Alarcón, P., Rivera, D. (2020). El sistema de gestión de indicadores de procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41(7). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410704.html>
- Aranda, M. F., & Ordoñez, L., Peralta, C. G. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri*. [Tesis de posgrado]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Alcántara, J. L. (2018). Gestión por procesos en la modernización de la gestión pública en sede central del Gobierno Regional la Libertad, 2016. *Ucv-Scientia*, 9(1). <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1534>
- Bao, C. B. (2021). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55069/Bao_R_CB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bárcena, A., Prado, A., y Máttar, J. (2015). *Panorama de la gestión pública en América Latina*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. <https://n9.cl/91fw>
- Burgos, S. y Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Casemeiro, M.B. (2010). *La calidad en los servicios públicos*. Gobierno de la provincia de Salta
- Cerchiaro, I. & Ayrosa, E. (2016). Comparing perceptions of service quality in brazil and uk. *Revista Eletrônica de Negócios Internacionais*. 1(1), 58-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=557557864005>
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.

- Chamoly, K. P. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, J; Botero, J; & Gaviria, N. (2017). Energy consumption and quality of service in WBAN. *Revista DYNA*, 84(202), 120-128. <https://doi.org/10.15446/dyna.v84n202.61895>
- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Agencia de evaluación y calidad. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Da Silva, E; Ferreira, A; & Samelli, R. (2013). Quality indicators for audiology services. *Audiology - Communication Research*, 18, (4), 268-274. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=391544056007>
- Díaz-Navarro, V.P., & Calzadilla-Núñez, A. (2015). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Rev Cienc Salud*, 14(1), 115-121. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Fathi, B., Bataineh, A. y Jamil, H. (2018). The impact of business process management on Job performance. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(2), 217-227. <https://doi.org/10.24052/JBRMR/V13IS02/ART-19>
- Ferraz, N; Melo, F; & Jerônimo, T; Albuquerque, A; & Medeiros, D. (2018). Evaluation of quality of service: real case in the hotel fitness center. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 12(1), 1-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504158889001>
- Gil, H; Oltra, R; & Adarme, W. (2014). Service quality management based on the application of the ITIL standard. *Dyna*, 81(186), 51-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49631663006>
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., & Marqués, M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción

- metodológica y práctica. *Revista de Administração (São Paulo)*, 48(4), 739-756. <https://doi.org/10.5700/rausp1118>
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hurtado, G., Zuñiga, M., Durazno, S. (2020). Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software. *Revista Publicando*, 7(25), 170-179. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2101>
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (2012). *Panorama de la gestión pública en América Latina: En la Hora de la Igualdad*. Cepal. <https://n9.cl/366g>
- Llerena, R. & Sánchez, C.A. (2020). Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en el Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Mallar, M.A. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica Visión de Futuro*, 13(1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Márquez, Y., Valarezo, C., Saltos, J. y Palacios, W. (2017). Diseño de un modelo de gestión por procesos: Carrera de administración de empresas- ESPAM MFL. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(1), 24-34. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v5i1.151>
- Martínez-Caballero, D., González-González, A., González-González, A. y Cazanave-Macías, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Revista Ingeniería Industrial*, 41(2), 1-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v41n2/1815-5936-rri-41-02-e4119.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Nevado-Batalla, P.T. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 9-32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001&lng=en&tlng=es.
- Oyarce, H. (2010). *Panorama de los Sistemas de Recursos Humanos en América Latina y el Caribe*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. <https://n9.cl/q41m>
- Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, T., & Hernández-Mendo, A. (2015). Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil: Aportaciones desde el análisis cualitativo con ATLAS. *Cuadernos de Psicología del deporte*, 15(1), 143-150
- Piñuela-Espín, J. y Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Revista Internacional de Administración*, 1(8), 127-144. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Pires, A.M., & Machado, V.C. (2006). Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones. *Información tecnológica*, 17(1), 35-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642006000100005>
- Pita, S. (2001). Determinación del tamaño muestral. *Fisterra*, 3, 138-144.
- Presidencia del Consejo de Ministros-PCM (2015). *Documento orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Secretaría de Gestión Pública. <https://n9.cl/u5qc9>
- Presidencia del Consejo de Ministros-PCM (2018). *Norma técnica de la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública*. Norma técnica N° 001-2018-PCM/SGP
- Presidencia del Consejo de Ministros-PCM (2019). *Norma técnica para la gestión de calidad de servicios en el Sector Público*. Subsecretaría de calidad de Atención al Ciudadano
- Ramírez, F., Oyola, S. y Ferrari, F. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 3(3), 75-81. <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.125>

- Ramos, H.W. (2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco, *Industrial Data Revista de investigación*, 15(1), 35-44.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf>
- Casiano, D. A, & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo (Asunción)*, 7(2), 157-165.
<https://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castillo, R. N., Cárdenas, M., & Palomino, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. 0m
- Reidl, L.M. (2012). El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. *Investigación en Educación Médica*, 1(1), 35-39.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n1/v1n1a8.pdf>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Sampaio-Lemos, A., & Romero-Fernández, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 93-105.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100009&lng=es&tlng=es.
- Secretaría de Gestión Pública-SGP (2015). *PCM capacita a más de 500 funcionarios en modernización pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/tag/gestion-por-procesos/>
- Sneider, K; Puerto, G & Suárez, C. (2018) Quality of service evaluation based on network slicing for software-defined 5G systems. *Revista Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International*, 21(43), 27-41,
<https://doi.org/10.22430/22565337.1066>
- Supo, J. (2014). *Como elegir una muestra: Técnicas para seleccionar una muestra representativa*. Bioestadístico EIRL

- Torres, C., Salete, M., Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un Centro de Atención Primaria de Salud Chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 87-109. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, A. y Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Revista Ciencias Digital*, 3(26), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. (6ª ed.). San Marcos
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlng=es.
- Vargas, M. & Cadena, E. (2017) Review of Quality of Service (QoS). Mechanisms over IP Multimedia Subsystem (IMS). *Ingeniería y Desarrollo*, 35(1), 262-281. <http://dx.doi.org/10.14482/inde.35.1.8952>
- Vargas, Z.R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vega, S., & Gonzáles, E. (2013). Modernización y gerencia pública. *Revista de Administracao de Empresas*, 53(5), 512-518
- Velarde, C., Medina, D., De La Cruz, A. y Apaza, E. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>
- Vergara, J.C., & Maza, F.J. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios en Cartagena de Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXV(1), 94-103. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión por procesos	Se considera como las acciones de planificar, organizar, dirigir y efectuar el seguimiento de las actividades o funciones de manera organizada en las diversas unidades que la entidad posea, logrando de este modo cubrir las expectativas que tiene la ciudadanía y alcanzar los objetivos de la institución. En consecuencia, se componen como un sistema integral para aportar valor significativo a la institución (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2018).	Para la evaluación de este se utilizó el “cuestionario” en la que se establecieron las dimensiones e indicadores a fin de lograr determinar si los procesos que se desarrollan dentro la institución fueron los más apropiados	Procesos Estratégicos	Verificación de políticas Estrategias Objetivos Directivas y resoluciones	Ordinal
			Procesos Misionales	Cumplimiento de funciones Servicios al ciudadano Requisitos y necesidades del usuario a satisfacer	
			Procesos de apoyo	Valor al cliente interno Evaluación de desempeño	
Calidad de servicio	Medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, vinculada en ese sentido con el grado de adecuación de bienes y servicios a los fines u objetivos que éstas esperan obtener, de este modo las entidades públicas se organización de manera eficiente (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2019)	Se efectuó un análisis considerando las dimensiones e indicadores que son descritos, a fin de evaluarlo en base a una escala ordinal para garantizar el adecuado servicio al usuario de la institución	Capital humano	Grado de instrucción Trabajadores contratados, Nombrados	Ordinal
			Capital estructural	Maquinaria Equipos Equipos de cómputo	
			Capital gerencial	Conocimientos Uso de estrategias	
			Prestación del servicio	Procesos de atención Transparencia	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021. Analizar el nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021.</p>	<p>Hipótesis general H₁: La relación entre la gestión por procesos con la calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021 es directa y significativa.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El nivel de gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, 2021 es regular. H₂: El nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021 es muy alto.</p>	<p>La técnica fue la encuesta</p> <p>El instrumento estuvo conformado por el cuestionario</p>												
Método	Población y muestra	Variable y dimensiones													
<p>Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental/ transversal Nivel: Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD m((m)) --> V1((V1)) m --> V2((V2)) V1 --> V2 V2 --> V1 </pre> </div>	<p>La población estuvo conformada por 641 colaboradores del Gobierno Regional San Martín, actualizado al 2021, al igual que el acervo documentario con la que cuenta la institución.</p> <p>La muestra, fue probabilístico conformada por 241 colaboradores, con una confiabilidad del 95% y un margen de error de 5%.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variable</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión por procesos</td> <td>Procesos estratégicos</td> </tr> <tr> <td>Procesos misionales</td> </tr> <tr> <td>Procesos de apoyo</td> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Variable</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td>Capital humano</td> </tr> <tr> <td>Capital estructural</td> </tr> <tr> <td>Capital gerencial</td> </tr> <tr> <td>Prestación del servicio</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Gestión por procesos	Procesos estratégicos	Procesos misionales	Procesos de apoyo	Variable	Dimensiones	Calidad de servicio	Capital humano	Capital estructural	Capital gerencial
Variable	Dimensiones														
Gestión por procesos	Procesos estratégicos														
	Procesos misionales														
	Procesos de apoyo														
Variable	Dimensiones														
Calidad de servicio	Capital humano														
	Capital estructural														
	Capital gerencial														
	Prestación del servicio														

Instrumentos de recolección de datos (instrumento 1)

Cuestionario de gestión por procesos

Buenos días, el presente instrumento tienen por finalidad la evaluación de la gestión por procesos que se desarrolla en la institución, de esta manera se solicita marcar con una x la escala que crea conveniente, teniendo en consideración la escala siguiente:

Escala				
Totalmente inadecuado	Inadecuado	Indiferente	Adecuado	Totalmente adecuado
1	2	3	4	5

Ítems	Proceso estratégico	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Cómo considera que se desarrolla el proceso de verificación de políticas en la institución.					
2	Cómo califica las estrategias planteadas en la institución según las necesidades de operación.					
3	Cómo considera la formulación de objetivos para el cumplimiento de las metas institucionales.					
4	Cómo califica las estrategias desarrolladas para la totalidad de las áreas.					
5	Cómo califica la disponibilidad de acceso a las resoluciones presentadas en la institución.					
	Procesos misionales					
6	Cómo califica el proceso de evaluación de funciones en la institución.					
7	Cómo considera la presentación de cada una de las funciones en el puesto.					
8	Cómo considera la solución de problemas en la institución del área de servicio al ciudadano.					
9	Cómo califica al tiempo de respuesta de la solución de problemas.					

10	Cómo califica el desarrollo de cronogramas de las actividades en la institución.					
	Procesos de apoyo					
11	Cómo califica el conocimiento del personal en el desarrollo de sus funciones.					
12	Cómo considera a los planes y programas de motivación e incentivos.					
13	Cómo considera las evaluaciones de desempeño a los funcionarios de la institución.					
14	Cómo considera los métodos de evaluación de desempeño a los funcionarios de acuerdo con los criterios de calidad y eficiencia.					
15	Cómo considera la evaluación que se efectúa para el desarrollo de la retroalimentación.					

Instrumentos de recolección de datos (instrumento 2)

Cuestionario de calidad de servicio

Muy buenos días, el presente instrumento tienen por finalidad la evaluación de la calidad de servicio que se desarrolla en la institución, de esta manera se solicita marcar con una x la escala que crea conveniente, teniendo en consideración la escala siguiente:

Escala				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Ítems	Capital Humano	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Cómo es el nivel educacional del personal de la institución.					
2	Cómo califica la cantidad de colaboradores para el desarrollo de las actividades.					
3	Cómo califica el desempeño del personal.					
4	Cómo califica los parámetros de evaluación del personal.					
5	Cómo califica el monitoreo de la atención al usuario.					
	Capital estructural					
6	Cómo califica la infraestructura para la atención de la necesidad de la población.					
7	Cómo califica la eficiencia de los equipos de la institución.					
8	Cómo califica la modernidad de los equipos para el desarrollo de las actividades de atención.					
9	Cómo califica los planes de monitoreo preventivos de los equipos.					
10	Cómo califica los recursos disponibles de la institución para el desarrollo de adecuados procesos de atención.					
	Capital gerencial					
11	Cómo considera las habilidades de los funcionarios para el desarrollo de sus funciones.					

12	Cómo califica la disponibilidad de conocimiento respecto a las funciones del puesto.					
13	Cómo considera las estrategias desarrolladas para el cumplimiento de las metas.					
14	Cómo califica las normas para la medición de las metas u objetivos.					
15	Cómo califica las capacidades de dirección de los gerentes.					
	Prestación del servicio					
16	Cómo califica el procedimiento para la atención del usuario.					
17	Cómo califica el tiempo de atención en la institución.					
18	Cómo califica la transparencia del presupuesto en la institución.					
19	Cómo califica los canales de acceso a la información (presencial, virtual u otros) de la entidad dirigido a la población.					
20	Cómo califica la capacidad de respuesta a las solicitudes de acceso a la información de la entidad.					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos
 Autor (s) del instrumento (s) : Coronado Vigil, Karla de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 20 de mayo de 2021


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Coronado Vigil, Karla de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

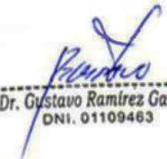
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de mayo de 2021


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Del Aguila Mas, Sonia
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos
 Autor (s) del instrumento (s) : Coronado Vigil, Karla de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de mayo de 2021



Mg. CPCC. Sonia Del Aguila Mas
 CCPSM Mat. 19-1179

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Del Aguila Mas, Sonia
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Coronado Vigil, Karla de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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


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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 20 de mayo de 2021



Mg. CPOC. Sonia Del Aguila Mas
CCPSM Mat. 19 - 1179

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sinarahua Flores, Adolfo Antony
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de El Dorado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos
 Autor (s) del instrumento (s) : Coronado Vigil, Karla de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 20 de mayo de 2021



Mg. CPC. Adolfo Antony Sinarahua Flores
CCPSM. Mat. 10-1725

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sinarahua Flores, Adolfo Antony
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de El Dorado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Coronado Vigil, Karla de los Angeles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de mayo de 2021



Mg. C.P.C. Adolfo Antony Sinarahua Flores
CCPSM. Mat. 19-1725

Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Moyobamba, 14 de junio de 2021

CARTA N° 271-2021-GRSM/OR

Srta:

KARLA DE LOS ANGELES CORONADO VIGIL

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : NOTA INFORMATIVA N° 338-2021-GRSM/OGP EXP. N° 001-2021940707

.....

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y a la vez en atención al documento presentado por su persona en calidad de estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo de la Maestría en Gestión Pública, donde solicita autorización para ejecutar el desarrollo de su proyecto de investigación en nuestra entidad.

En ese sentido, al haber evaluado su solicitud presentada y en calidad de Director de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional San Martín, se otorga **AUTORIZACIÓN** para la recopilación de información veraz y relevante en función del proyecto de investigación, denominado: "Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021".

Sin otro en particular, me suscribo de usted.



Firmado digitalmente por:
DEL AGUILA CHAVEZ
Francisco Quinto FAU 20531375808
Atentamente,
Motivo: SOY EL AUTOR DEL
DOCUMENTO
CARGO: DIRECTOR REGIONAL DE
ADMINISTRACION
Fecha: 15/06/2021 15:08:36-0500

Cc.
OGP

Calle Aeropuerto N° 150 – Barrio de Lluyllucucha

Teléfono N° (042) 56-4100 – 56-3986 – 56-3990



Documento Nro: 001-2021894382. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=8812c8c0q07f0q4b08q96dfqa2dcc391eb59>

Base de datos estadísticos

Variable 1: Gestión por procesos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	5	2	3	3	3
1	2	1	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4
2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4
1	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1
2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4
3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3
1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1
1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1
1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1
1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2
2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2
1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	2
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2
2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2
1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
2	1	4	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	4	1	1	1	2

4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
1	2	1	1	4	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1
1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	2	1	4	4	1
4	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1
1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	1
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4
1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1	2
1	2	1	1	4	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1
2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4
4	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1
1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	4	1
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1
2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4
4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	2
1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1	2
1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	1
2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
1	1	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
1	2	2	1	1	4	1	2	1	2	1	4	1	2	1
2	2	1	1	2	1	4	4	1	1	2	1	4	1	2
1	2	1	2	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2
1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1	1	2	1
1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4
1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2
2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4
1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4	1
1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3
1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4	1	1
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4
1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4	1	1	1
1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1
4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2
1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
1	1	2	2	1	2	1	4	1	1	1	2	1	4	1
1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
1	4	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1	2	1	4
4	1	2	2	2	1	1	2	1	4	4	1	1	2	1
1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1	2	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1	4	1	2
1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	5	2	4	4	5
1	2	4	2	1	1	2	1	4	4	1	1	2	1	4
2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	2
3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4
4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	1	2	3
3	2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3
2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	1
1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	2	2
2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2
3	2	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	4	3	2
2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2
3	2	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	4	3	2
3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	2
4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
3	2	4	2	3	3	2	3	4	4	3	1	2	3	4
2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	2
2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	1

1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	1	2	3
2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3
4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4
3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2
1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2
3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1
2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1
1	1	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3	1	2	3
4	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4
4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2
1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3
2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	2
4	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3
2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4
4	4	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2
2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2
2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2
2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4
2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4
2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2
4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3
4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2
2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3
3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3
2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2
2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2
3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	3	1	2	3	2
3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
1	2	2	3	2	4	1	3	1	1	1	2	2	1	1
4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2
3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3
2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4
3	3	2	2	2	3	4	3	3	1	2	3	2	2	3
2	1	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3
2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2
3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3
3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3
3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3	3	1
3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2
1	2	2	3	2	4	1	3	2	3	3	2	3	4	3
4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2
2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2
2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2
2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2

2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4
2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4
2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2
4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3
4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2
2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3
3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3
2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2
2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2
3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	3	1	2	3	2
3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
1	2	2	3	2	4	1	3	1	1	1	2	2	1	1
4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2
3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3
2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4
3	3	2	2	2	3	4	3	3	1	2	3	2	2	3
2	1	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3
2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2
3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3
3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3
3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3	3	1
3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2
1	2	2	3	2	4	1	3	2	3	3	2	3	4	3
4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	2
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2
2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2
1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1

Variable 2: Calidad de servicio

A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
1	1	2	1	2	2	1	4	2	3	4	3	2	1	4	5	1	3	2	3
1	2	3	1	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	4	3	2	1
1	1	1	3	4	4	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	4	2	1
2	3	2	3	2	4	2	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	4
1	2	3	1	4	2	2	3	4	3	1	3	1	3	4	4	1	1	1	2
1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	4	1	1	2	4	4	4
4	2	3	3	1	3	4	2	4	2	3	3	4	1	1	1	4	2	2	2
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1
1	3	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	2	4	4	4	1	2	1
2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2
1	1	2	1	1	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1
4	3	2	1	1	1	4	3	4	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2
1	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
2	1	2	4	2	1	2	2	1	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1
1	1	1	2	2	2	4	1	2	1	1	2	1	2	2	1	4	1	1	4
2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	1
4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	4	1	1	1	1	2	1	1
3	2	2	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1
5	4	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1	4
1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	4	2
4	1	2	2	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	2	1	1	2	2
1	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3
1	5	2	2	2	1	2	4	1	1	4	1	2	4	2	1	4	2	1	2
4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	1	2	2	2	2	2
3	4	1	2	1	2	4	1	4	1	4	4	1	2	1	1	2	4	2	1
2	2	2	1	2	4	2	2	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
4	1	2	1	1	1	2	4	2	1	4	2	4	1	2	1	1	2	1	1
1	5	1	4	2	1	1	4	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1
2	4	4	4	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
1	3	2	1	1	4	1	1	1	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1
2	1	1	1	3	4	1	2	3	3	2	2	4	2	3	2	1	1	2	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
4	2	1	2	4	2	1	1	4	4	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2
1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
4	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
2	1	1	4	2	2	4	4	4	1	1	2	4	2	2	1	1	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2
1	1	4	4	1	2	1	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1	4	1	2
2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	2	1	4	1	2	1	4	4	2	1	1	2	2	2	1

2	1	4	2	1	4	2	2	1	2	2	4	1	1	2	1	1	2	2	2
1	2	2	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
4	2	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	4	4	1	2	2
1	4	2	1	4	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	4	2
1	2	4	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
1	4	1	4	1	4	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
2	1	2	4	1	1	1	1	1	4	2	1	4	2	2	1	1	1	1	2
1	2	4	1	4	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
2	3	2	2	1	1	4	1	1	2	4	1	1	1	4	4	2	4	4	1
1	4	4	2	1	1	2	4	2	1	1	4	2	2	1	1	1	2	1	1
4	2	2	2	1	1	1	1	4	2	4	1	2	1	1	1	1	2	2	1
1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
4	1	1	2	2	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1
2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1	4	2	1	1	1	2	2	2
3	3	2	2	1	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
1	4	2	1	2	4	1	1	2	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	2
5	1	4	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4
4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1
1	3	1	2	4	1	4	1	2	1	2	1	1	1	1	4	1	4	1	2
1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
4	1	2	1	1	2	2	1	1	4	4	4	2	1	2	1	2	1	1	2
1	1	4	2	4	1	4	2	2	2	4	2	2	1	1	1	2	4	4	1
3	2	1	1	1	4	1	4	1	4	2	4	1	1	2	1	2	2	2	2
5	2	4	1	1	2	2	1	4	2	1	1	2	4	1	4	1	1	2	1
2	5	4	2	1	5	2	1	2	1	5	5	4	4	3	5	2	5	4	3
5	3	2	1	2	1	1	1	2	4	1	2	4	1	4	2	2	1	2	2
1	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	2	4	4	2	1	2	1
3	5	2	2	4	2	1	1	1	1	4	2	4	1	1	1	1	2	4	2
2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	4	4	1	2	4
1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
4	3	4	2	2	2	4	1	1	1	2	4	1	4	2	1	2	2	2	2
3	3	1	2	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1
1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
1	5	1	1	4	1	4	2	1	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	4
2	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	4	1	2	4	2
1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
1	4	2	4	4	1	2	2	1	2	4	4	1	2	1	4	4	1	1	2
1	3	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2	2	1	4	1	2	1
1	3	4	1	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1	2	2	1	2	1	4
2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1	3	1	2	1	2	2
2	3	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	4	4	1
1	4	2	1	2	4	2	1	2	1	4	2	1	2	4	4	2	2	1	4
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2

2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
1	2	4	4	1	2	2	1	2	4	4	1	2	1	4	4	1	1	2	1
2	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2	2	1	4	1	2	1	2
2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
2	1	2	1	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2
2	3	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2	2	1	4	1	2	1
2	3	4	2	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1	2	2	2	2	1	4
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
2	3	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	4	4	1
2	4	2	1	2	4	2	1	2	1	4	2	1	2	4	4	2	2	1	4
1	3	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	4	4	1
1	4	2	1	2	4	2	1	2	1	4	2	1	2	4	4	2	2	1	4
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
1	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1
1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2
2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
3	1	1	3	2	2	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2
1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
2	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1
1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1
2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2
2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
2	2	1	5	2	5	1	1	5	1	2	1	5	1	2	5	2	5	5	1
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2

1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2
2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2
1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
2	1	3	2	2	4	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3
1	3	3	4	2	4	1	2	1	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2
5	3	3	5	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	4	2	5
2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
1	1	1	2	2	1	1	2	2	4	4	1	2	2	1	2	4	4	1	2
1	4	4	4	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2
2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
1	2	2	1	2	1	2	1	4	2	4	4	1	2	2	1	2	4	4	1
1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4
5	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4	2	5	4	2	5	4	5
2	4	4	1	2	4	5	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3
2	1	1	2	1	1	2	2	1	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2
1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
1	5	5	4	1	2	4	2	1	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2
1	2	2	1	2	1	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	1	4	2	1
2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2
2	2	2	4	2	4	2	1	4	1	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1
2	2	2	3	5	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1
2	2	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1
1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2

1	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	1	2	2	1	2	4	4	1	2
1	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2
2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1
2	1	2	2	3	2	5	1	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1
1	5	4	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1
1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
2	4	5	4	2	1	4	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
1	3	3	2	2	2	4	2	4	1	1	2	4	2	2	1	2	4	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	4
1	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	2	4	2	1	2	1
2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4
2	4	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	3	2	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4
2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	4	1	1	2	1
1	5	4	2	1	4	1	2	1	1	1	4	2	2	1	2	4	1	1	2
2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2
2	2	2	4	2	4	2	1	4	1	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1
2	2	2	3	5	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1
2	2	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1
1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
1	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	1	2	2	1	2	4	4	1	2
1	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	4	1	2	1	2	4	2	4	2
2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1
2	1	2	2	3	2	5	1	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	3	1
1	5	4	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1
1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
2	4	5	4	2	1	4	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
1	3	3	2	2	2	4	2	4	1	1	2	4	2	2	1	2	4	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	4
1	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	2	4	2	1	2	1
2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4
2	4	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	3	2	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4

2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	4	1	1	2	1
1	5	4	2	1	4	1	2	1	1	1	4	2	2	1	2	4	1	1	2
2	1	1	1	3	4	1	2	3	3	2	2	4	2	3	2	1	1	2	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
4	2	1	2	4	2	1	1	4	4	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2
1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
4	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
2	1	1	4	2	2	4	4	4	1	1	2	4	2	2	1	1	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2
1	1	4	4	1	2	1	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1	4	1	2
2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1