



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Factores socioculturales que influyen en la calidad de atención del personal  
SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque**

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

**AUTORA:**

Gonzales Agreda, Angelica Grissell (ORCID: 0000-0002-8556-948X)

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo

CHICLAYO – PERÚ

**2020**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor a mis padres por darme la vida, por darme educación y apoyarme siempre en todo, y guiarme por el buen camino.

A mi esposo Ricardo Enrique Lozano Ripalda, por haberme apoyado incondicionalmente pese a las adversidades y a los inconvenientes que se presentaron.

A mis hijos Joaquín y Clarita por darme fuerzas en seguir adelante, y decirme “mami tu puedes”.

A mis hermanas.

**Angélica**

## **Agradecimiento**

A dios por permitirme cumplir unos de mis objetivos, siendo mi guía y mi fortaleza, dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas.

**Angélica**

## Índice de contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de Investigación.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Población y muestra .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5. Procedimiento.....</b>	<b>22</b>
<b>2.6. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>22</b>
<b>2.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>22</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>

## Índice de tablas

Tabla 1	Factores socioculturales de los usuarios externos en la microred cañarís – lambayeque.	23
Tabla 2	Percepción del nivel de calidad de atención del personal serums de la microred cañarís – lambayeque.	25
Tabla 3	Percepción del nivel de calidad de atención del personal serums de la microred cañarís – lambayeque, según dimensiones	26
Tabla 4	correlación estadísticamente las variables de los factores socioculturales y la calidad de atención del personal serums de la microred cañarís – lambayeque.	27

## Índice de figuras

Figura 1	Nivel de calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís.	25
Figura 2	Nivel de calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís, según dimensiones	26

## RESUMEN

En la investigación titulada Factores socioculturales que influyen en la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís-Lambayeque; el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre los factores socioculturales y la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís-Lambayeque; se desarrolló un estudio con un diseño no experimental y de tipo correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 364 pacientes, quienes se les aplicó un cuestionario y el Servqual. Los resultados indicaron, que en la Microred Cañarís en Lambayeque, presenta una asociación estadísticamente significativa entre el grado de instrucción, el sexo y la condición laboral. Se concluyó; de un total de 364 participantes del estudio, 168 catalogaron como regular la calidad de atención; 107 la definieron como baja y el 89 señalaron que el nivel de calidad fue alta; y con respecto a la condición laboral; de 364 encuestados; 252 indicaron que tiene un trabajo temporal, 328 están adscritos al Seguro Integral de Salud; 222 indicaron tener hijos que son menores de edad; 274 presentan un grado de instrucción superior completa; 293 pertenecieron al sexo femenino y 195 tiene de 35 a 60 años de edad.

**Palabras clave:** Factores socioculturales, calidad de atención, Servqual

## ABSTRACT

In the research entitled Sociocultural factors that influence the quality of care of SERUMS staff of the Microred Cañaris-Lambayeque; The objective of the research was to determine the relationship between sociocultural factors and the quality of care of SERUMS staff of the Microred Cañaris-Lambayeque; A study with a non-experimental and correlational design was developed, where the sample was made up of 364 patients, who were applied a questionnaire and the Servqual. The results indicated that in the Microred Cañaris in Lambayeque, it presents a statistically significant association between the degree of education, sex and working status. It concluded; Of a total of 364 study participants, 168 cataloged how to regulate the quality of care; 107 defined it as low and 89 indicated that the level of quality was high; and with respect to working status; of 364 respondents; 252 indicated that they have a temporary job, 328 are attached to the Comprehensive Health Insurance; 222 indicated having children who are minors; 274 present a complete higher degree of instruction; 293 belonged to the female sex and 195 is 35 to 60 years old.

**Keywords:** Sociocultural factors, quality of care, Servqual

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto internacional se encontró que, a partir de la postura de Pedraza (2016) expuso que: en cuanto a la calidad de servicios se ha transformado en un indicador primordial dentro de la evaluación de desempeño respecto a la administración pública ubicado en diversas naciones. Se identificó de un modo concreto en el sector de la salud, que la valoración de la calidad de servicio de parte de los usuarios ya ha alcanzado manteniéndose su importancia en el transcurso del tiempo, puesto que, se ha hallado un notable interés acrecentado debido a su investigación por parte de profesionales investigadores, así como, autoridades sanitarias.

En base a la investigación de Econ, Villacrés, & Henríquez (2016), conjetura que: Los residentes de Ecuador que gozan de beneficios en el sector salud, también son los que están asegurados por una proporción de ciertos institutos que brindan seguridad social. Asimismo, beneficiarios de IESS se encuentran amparados contra cualquier probabilidad de una enfermedad por las prestaciones presentadas a continuación: asistencia dental, médica, quirúrgica y farmacológica global. Por tal, cuyas prestaciones involucran una consulta externa, de urgencias, la medicina tipo curativa, de prevención y rehabilitación a través de la asignación de prótesis, así como, de ortesis; atención médica en domicilio; quirúrgica y de hospitalización; indemnización en dinero a causa de enfermedad y a su vez en unidades médicas no pertenecientes al IESS. Estos beneficiarios, aparte adquieren una bonificación para la atención y los gastos médicos por medio de alianzas suscritas con varias clínicas del sector privado. Por tanto, se indica que Ecuador tiene un registro de 3847 centros de establecimiento inclinados en atención a la salud, entre los cuales una proporción del 80% correspondiente al sector público. En sentido que, el MSP canaliza un 47% de unidades mientras que el IESS una parte del 24%. No obstante, una reducida fracción del 10% le concierne a ministerios que difieren al ISSPOL, MSP, ISSFA, municipios u otros organismos.

En el país de Chile, el estudio que realizaron Chile, Febré y otros (2018) constata que tanto la protección como la promoción de salud son vitales para el adecuado cuidado del ser humano y por tanto para un óptimo crecimiento socio-económico sostenible. A una escala mundial, acontecen 421 millones de las hospitalizaciones concurridas, así como un aproximado de 42.7 millones de manifestaciones renuentes, de las cuales representa una tercera causa de los fallecimientos producidos en EE. UU, seguido de las



patologías relacionadas al corazón y del cáncer. Por consiguientes, estas eventualidades repercuten desfavorablemente en aspectos como la eficacia de la ejecución de gestión administrativa y a la vez económica en los hospitales, ocasionando daños colaterales ya sea temporáneos o de permanencia en el individuo afectado, estimados como una epidemia a un nivel global, asumiendo entre un 12 y 15% correspondiente al gasto hospitalario.

Por otra parte, a nivel nacional, Podesta (2018) menciona que al referirse al concepto de gestión de calidad o al nivel de calidad de atención en la salud, se hace habitual vincularlo y restringirlo a la definición de antibióticos, infraestructura hospitalaria, auditorías, equipos biomédicos, tecnología, etc. A pesar de ello, la concepción de calidad en salud confiere un significado más completo e implica a una variedad de aspectos económicos, sociales, de cultura, administrativos, legales, entre otros. Dado esto, propuestas mundiales estimulan a que los países potencien el nivel de calidad como una manera de consolidación de los derechos humanos. Por el contrario, se ha dado lugar a una presencia de evidencia cuantiosa que en países de altos y bajos ingresos se visualiza disparidad y desequilibrio en la accesibilidad, calidad y la cobertura de la salud.

Del mismo modo, Proaño (2018) argumenta que: En el sector salud, es esencial una propicia atención de calidad, puesto que, la omisión de la misma tiene efectos no solo dentro de la operatividad en el sistema de salud o postura que ciudadanos tienen acerca de él, al contrario, les repercute pudiendo costándoles la vida. Un reciente reportaje del Lancet Global Health Commission en torno a los sistemas de salud de una elevada calidad informa que dentro de los países pequeños, así como medianos de los ingresos que en su mayor parte provienen de América Latina con el Caribe desvanecen un promedio de 8 millones de personas debido a afecciones y patologías que podrían ser íntegramente tratados por los diversos sistemas que maneja el sector de salud.

En esta misma instancia, en un trabajo de Astocondor y otros (2016) indicó que en la consulta médica tiende a constituir la interconexión entre dos elocuentes factores sociales, primero los pacientes y después tenemos a los que proveen la salud, ejercido el personal médico. Por lo que, allí se determina una conexión de convicción que el individuo atendido brinda y a su vez obliga al médico a ser calificado y experto. Viéndose indicios de noticias que argumentan que durante el último siglo se ha convertido en una temática de lucro y comercial, en particular por el incremento del empleo de herramientas

de conexión de las diversas disciplinas, con las cuales el galeno actual trataría y así prevé un cúmulo de enfermedades. Paralelamente, se ve afectado a causa de una mayor transmisión de la información, debido a esto los sujetos con patologías se encuentran cada vez más advertidos referente a problemáticas de salud, así como, las decisiones que se lleven a cabo en torno a esta misma.

Por lo cual, a nivel local, en el proyecto de investigación de Vergara (2019) subdirector de Salud Regional, formuló que: los moradores pertenecientes a la zona alta andina conservan estos rasgos costumbristas relacionados a la medicina de tipo folclórica, así como al tratamiento vivencial de las enfermedades; resaltando la muestra de desconfianza en cuestión al proceso médico científico que se utiliza con frecuencia practicándose en los diferentes centros de salud; en vista de ello, el personal que conforma SERUMS, suele retrasar un numeroso tiempo para lograr empatizar con pacientes recibidos; por ende repercute en las cifras estadísticas de los pacientes que se atendieron y principalmente en la progresión de la enfermedad.

En tal modo, en el trabajo de investigación de Ruiz (2017): Se elaboró una investigación tipo no experimental, acompañado de un diseño de estudio del tipo descriptivo correccional, obteniéndose como resultante que con respecto a la calidad de atención ubicado en el hospital EsSalud II en Tarapoto, se indicó que un 67% de las personas encuestadas expresaron que se hallan en un nivel regular, por otro lado un 33% respondió que se encuentra en un nivel bueno; referente a los resultados que se arrojaron por el nivel de satisfacción del usuario de externo del hospital EsSalud, se constató que un 76% de ellos afirmaron que están en un nivel bajo, en tanto que un 24% estaba en nivel regular, en donde se concluyó de esta investigación que: se presentó una relación de manera directa entre lo que respecta a la calidad de atención al cliente con la satisfacción del usuario que es externo adquiriéndose como resultado el coeficiente de correlacion del 0.255, a su vez un nivel de significancia del 0.000, por lo que es menor que 0.05, se comprueba que sí hay una existencia de relación directa u significativa, por lo cual se permite la hipótesis alterna.

A partir de la fundamentación de Berrío, Cano, Franco, & Posada (2017) expresa que, su metodología es empírico analítico y cuantitativo es un diseño analítico transversal, como resultados tenemos el personal asistencial encuestado manifiesta en un 66,7% no percibir interés por parte del ente administrativo ni su gestión para disponer de espacios para pausas activas durante la jornada laboral. Tiene como conclusiones que el personal

de la salud es quienes presencian los cambios drásticos que sufre un ser humano: un lamentable diagnóstico, cambios radicales en su estilo de vida que evite el progreso desenfrenado de una alteración en su organismo de sus parientes y ello debe cultivar una atención de la mejor calidad posible para alguien que requiere de un profesional que le ayude a asimilar y aligerar la carga de su condición de salud.

En la indagación de Maggi (2018) residida en Guayaquil, sustentó que: La dimensiones en las cuales se ha encontrado la insatisfacción por parte de los usuarios dentro de los servicios de emergencia de pediatría en el Hospital General del Milagro eran la fiabilidad, empatía, tangibilidad y la seguridad; por el contrario, se tuvo que la capacidad de respuesta fue considerada como parcialmente satisfecha, debido a que tanto las expectativas dadas como las percepciones arrojaron bajas valoraciones. Llegándose a la conclusión que se dio a conocer que el servicio no provee la máxima seguridad que debe ser al paciente y con una atención que tiene deficiencias respecto al nivel de calidez que existe en el trato.

En estudio realizado por Mamani y Palomino (2016) residido en Arequipa, aludieron que: Manejan una metodología del tipo descriptivo de no experimental, indicando como índices resultantes acerca que el grupo de personal desarrolle estrategias que estén focalizados a la reflexión y/o capacitación acerca del trato, así como, de la satisfacción al usuario, con la finalidad de contribuir a la mejora en cuanto a la calidad de atención que ofrezca al usuario dentro del servicio , concluyéndose que a todo el personal de enfermería localizado en el Hospital I Edmundo Escomel, debe proporcionar un tipo de entorno armónico y con calidez, que al mismo tiempo se establezca una guía de cada uno de los procedimientos direccionado a la disminución de la tensión en usuario y a su vez a mejorar en lo que concierne a la calidad de atención que garantice el personal durante el transcurso de tiempo de la hospitalización.

En el estudio de investigación de Reyna (2017) indicó que: Utilizó la metodología del tipo descriptiva con un diseño no experimental, es decir transversal. De tal manera que se concluyó acerca de la calidad de atención en emergencias que esta misma se interrelaciona de forma positiva y con un valor significativo con respecto al desempeño laboral en los trabajadores que laboran en el Hospital de Chancay, 2015, en base a la correlación de Spearman de 0,458, interpretando el resultado obtenido como el moderado ligado de una significancia estadística de  $p=0,000$ .

De acuerdo con Messarina (2016) menciona que: La investigación se ejecutó a través del enfoque cuantitativo del tipo no experimental de un diseño descriptivo correlacional, con un corte transversal. Observándose entre uno de los primeros resultados mencionándose que se ha concretado el grado de la relación entre lo que es la satisfacción del usuario que participa del servicio de resonancia magnética y a la dimensión de fiabilidad, estableciéndose que se ha presentado una alta correlación estadística (0.728). Cuyo grado de relación entre lo que corresponde a la satisfacción del usuario y con la dimensión de sensibilidad, se constató que se ha encontrado una elevada correlación estadística (0.763). Resultando de forma general que, se estipuló en lo correspondiente a la atención que suministra los profesionales de salud ejerce influencia en la satisfacción del paciente que visita al servicio de resonancia magnética en el Hospital de Alta Complejidad de la Virgen de la Puerta ubicado en Trujillo.

La finalidad de esta teoría fue la de realizar una descripción en torno a las particularidades con las inmersas universalidades del bienestar del humano en base a la visión mundial con la estructura social, en donde se pueda descubrir las modalidades de brindar adecuados cuidados de forma culturalmente acorde a las personas de otras culturas o similares para preservar u recuperar el afrontamiento, el bienestar o la salud con la muerte de un modo idóneo culturalmente como ya viene mencionándose. En mención a ello, su objetivo referente a la teoría es la mejoría y llegar a proporcionar los cuidados según la cultura que sea conforme al individuo y a su vez que le sean provechosas, adaptándose a ellas y sirvan de utilidad a los estilos de vida que sean saludables del grupo cultural, cliente u familia. (Díaz, 2010)

Se define a Factor Social como las cosas que repercuten en la vida del ser humano en general, ya sea en el contexto o espacio determinado que se estén encontrando. Ejemplificando, el factor de riesgo en cuanto a un ataque al corazón es el modelo de vida de los individuos que habitan en las ciudades, entre otras palabras, ese método acelerado de conseguir llegar al ambiente laboral o una cita. Aquí, en este factor, se puede considerar la edad, puesto que está asociada intrínsecamente al proceso madurativo anátomo-fisiológico-social que prosigue el sujeto en donde establece las características especiales de las conductas, al igual que el tiempo de laborar en una empresa de este modo se describen por la absoluta vigencia con respecto a capacidades físicas, intelectuales y de madurez emocional facilitando una creciente estabilidad con una mayor intervención

referente al cuidado de salud y de esta manera afrontar los procesos de la enfermedad. (Barrionuevo, 2012)

Al denominar al Factor Cultural, es comprendido como la agrupación de ciertas tradiciones ligado de los estilos de vida que socialmente se han adquirido por parte de miembros de una comunidad integrando sus estilos pautados y reiterativos del pensar, sentir y actual que abarcan las personas en el curso de toda la vida, esta se va reconstituyendo y se intensifica sistemáticamente en función a los demás tal como en la totalidad de procesos de identidad y construcción que faculta al humano el vivir dentro de una sociedad. Entonces se denota, que el individuo constituye un ser cultura en concreto, crea y consume cultura, expresándose por medio de conocimientos que se lograron a lo largo del periodo estudiantil, así se comunica valiéndose del sistema simbólico cultural en donde se encuentra ubicado era en todo sentido un ser cultural, aunque tata cultura como sociedad con la naturaleza es imperfecta y por tanto no absoluta, ya que se define siendo la producción del humano y este tiene rasgos de vulnerabilidad.

En lo correspondiente a la variable de la Calidad de Atención, se delimitó que la calidad abarca una serie de aspectos contando desde lo mayor intangible a lo tangible, por esa razón ciertas autores plantean que: El término de calidad u eficiencia no se limita sólo a la elaboración o al ofrecimiento de un servicio y así estas mismas vayan en proporción al precio, dado que en el siglo 21 la cuestión de la calidad se refiere a la creación de productos con servicios cada día perfeccionándose y con una mayor competitividad. (Estrada, 2010, p.229)

Al discutir acerca de calidad en torno al tipo de atención que proveen centros de salud dirigidos a usuarios, puesto que ante cualquier circunstancia posibilita permitiendo ofrecer una eficaz atención a todos equivalentemente, además favorece a la expresión en cuanto a la calidad en los variados niveles a los que se proporciona el servicio. Para centramos estrechamente con respecto a la calidad del servicio que el personal de enfermería presta a los pacientes, en vista de la existencia en lo que concierne a una adecuada calidad de atención con servicio, alude también a la calidad proveniente de profesionales por la que está instituido el hospital. Del mismo modo, se calca la relevancia de adquirir logrando cada uno de los beneficios impartidos en la atención médica, evitando exponer a los usuarios a mínimos riesgos, teniendo en cuenta el contexto circundante sociocultural en el cual se dote el servicio; análogamente, la trascendencia

que tiene de buscar que esos superiores beneficios se logren a un menor costo. (Rondón, 2010, p.65)

Por lo cual, en mención al concepto de atención, se establece como aquella modalidad del influenciar en los individuos con la finalidad de alcanzar su complacencia, pues la mayoría de veces se proveen los productos pero no se le brinda una atención eficiente, y a tal efecto se vio en la necesidad de focalizarse en los distintos factores dentro de los cuales se encuentran a la escucha, observación y el habla; por tanto si se tiene como objetivo el proporcionar una excelente atención es primordial el contar con conocimiento necesidades seguido de las características con respecto al servicio que se garantiza, al igual que al tipo de usuario o sujeto que este orientado.

Al referirse acerca de la Calidad de Atención, se designa que es todo aquel servicio que se proporciona frente a la salud de los usuarios, por tal comprende el cumplimiento con las determinadas políticas instauradas por cada hospital, ya sea en público o privado. Por tanto, la calidad de atención en el conjunto de hospitales es examinados evaluándolos con el propósito de enfatizar la manera en la cual se encargan de atender a los pacientes internos que están hospitalizados, puesto que así salvaguarda garantizando los beneficios y la seguridad implementada, dotando de confianza para la satisfacción de sus necesidades de los seres humanos. Por el hecho que se haya encontrado un abordaje hegemónico acerca de la calidad (como la propiedad del servicio u producto suministrado por un proveedor hacia un cliente, patrón que se recoge y se sustenta de experiencia manufacturera/industrial conducida al ámbito respecto a la oferta de servicios) no rechazan la participación de distintos abordajes del tipo conceptuales, así de diferentes prácticas con representación en torno al tema, formando parte del proceso dinámico de expresiones concerniente a la diversidad en la sociedad. (Susana, 2010, p. 293)

De forma semejante, en base al concepto de Donabedian (2009) indicó que: En cuanto a la calidad de atención es obtener la mejor rentabilidad de beneficios, con los más ínfimos riesgos probables para el usuario, conforme a tales recursos. A causa de una falla del sujeto o de los sistemas empleados, la deficiente calidad en la atención médica que ocurre cotidianamente y por tal en reiteradas ocasiones afecta negativamente, de manera irrevocable a los pacientes. Entonces, es irrefutable el hecho de que dotar de calidad en la atención que suministran las instituciones de salud, es una necesidad en la sociedad y un imperativo ético.

Aun así, no es suficiente que los pacientes anhelan y pretendan exigir un mejor servicio; tampoco que profesionales y organismos e instituciones de salud quieran proveer una atención médica óptima y de calidad, se precisa también, disponer de un listado de técnica, conocimientos y herramientas que pertinentemente con orden, estructura y conjugadas, establezcan un sistema de calidad que supla todas las expectativas al igual que necesidades de usuarios en el marco de los servicios de la salud. Además, se puede englobar a la calidad de atención en dos direcciones; el primero se trata del sentido con mayor rigurosidad definido como la colección de técnicas que preservan el mantenimiento con el perfeccionismo de la eficacia, los estándares y la eficiencia de la atención en enfermería; en resumidas cuentas, es el funcionamiento de control en esta práctica. Esto incorpora un desafío para el administrador perteneciente al área de enfermería para mostrar la buena ejecución de los servicios que gestiona. (Ministerio de Salud, 2006)

Entre una de las teorías destacadas es la de Deming (2011) argumentando que: Fue uno de los representantes con mayor releve dentro del estudio de calidad, concretó el modificar la mentalidad que poseían los japoneses al hacerles comprender sobre que la calidad viene a ser un arma estratega.

En este mismo sentido, Deming potenció al círculo de calidad formulado por Shewhart, el cual tiene por objeto el detectar la problemática afrontar desde la raíz, mediante las cuatro etapas que son: planear, hacer, verificar y actuar. Del mismo modo, realiza un hincapié en el compromiso junto al mejoramiento referente a la calidad. Para acatar esto, se debe signar varios de los recursos con destino a la innovación, la capacitación, de educación e investigación con la finalidad de impulsar la calidad.

Asimismo, se particulariza como un mecanismo viable respecto a la administración empresarial, un sistema crucial que posibilita garantizar una mayor valía a los clientes usuarios referente a la oferta ejecutada por los contrincantes y de esta manera alcanzar un impacto positivo de contrastes en el interior de la oferta general en la organización. (Estrucplan 2010. p.8)

Es el conjunto de actividades creadas por las asociaciones con la publicidad de la introducción, fue para distinguir las necesidades de los clientes, siguiendo estas líneas de acuerdo con sus deseos, y de esta manera hacer o ampliar la lealtad de los consumidores.

Posteriormente se constató que, es aquella gama de actividades elaboradas por asociaciones seguida de la publicidad de introducción, esto con el fin de identificar las necesidades de los posibles clientes, continuando estas líneas acordes con sus respectivos deseos, de esta forma se intensifica y fortalece la lealtad en los consumidores.

Los atributos del beneficio hacia el cliente, a partir de Vargas y Aldana (2011) exponen que los atributen más impredecibles que debería tener de beneficio el cliente son:

El trabajar debe de ser un servicio ligado a un alma fructífera de la administración, sin civilidad ni renuencia; puesto que el empleador debe contar con disponibilidad, evitando permanecer al intervalo de los Puntos de Deming para obtener una Calidad Total: Introducir una nueva filosofía es poner en práctica una conciencia de calidad; renunciar a confiar en cuanto al control de calidad tradicional, al igual que cuando se realiza la inspección masiva; no valerse de los precios sino en su calidad que aporta, perfeccionarse periódicamente y de forma permanente el sistema de producción con el de servicios; fundar la capacitación; incorporar y poner en marcha el liderazgo; erradicar la aprensión e infundir la seguridad en la ciudadanía; suprimir toda barrera que obstaculice el trabajo en equipo; deshacerse del slogan y los estándares; acabar con las barreras que obstruya lograr el orgullo a la persona que labora; establecer un programa activo de educación e incorporar al personal en general durante el proceso de transformación. (Valdés 2015).

Al especificar la teoría en concerniente a la atención médica es un tema de amplia complejidad que se ocasiona por la asociación de seis áreas, propiciado por Galán Morera en cuyo ambiente se brinda la atención: primero la demanda, luego oferta, después proceso, siguientes resultados y el Impacto (DOPRI). (Lirazabal, 2014).

La cuestión de calidad en la atención hacia la salud, también es la cantidad que los métodos o vías con mayor atracción se empleen para obtener los mayores progresos inverosímil en el bienestar. De todas formas, como los puntajes resultantes en base a la consideración se exponen que a largo plazo es sistemáticamente difícil de acertar, lo que se enjuicia son aquellos deseos del producto resultante que le podría ser facultado al cerebro en el presente. (Donabedian, 2010).



Entre las cualidades con respecto al beneficio hacia el cliente, basándonos en Vargas y Aldana (2011) alegan que los atributos más primordiales que deben tener en cuenta del beneficio al cliente es:

El cómo estimar lo que concierne a la calidad de atención al cliente a partir de la premisa de Fegenbaun (2010) plantea que cuando se realice la estimación del valor se genere empleando los estándares que son participes de ello: primero que las puntuaciones elegidas estén vinculadas al tipo de metodología compuesta; luego, que se encuentren en todo lo que preserve la alianza y agrupación con el cliente; que se delimitan junto al marco del reconocimiento de la legitimidad; lo que hace determinable la obtención de distintas variedades en el centro de logros reales o previstos, puesto que en concreto, se trata de valorar el nivel de efectividad que se brinda al sujeto interesado, siendo fundamental que los marcadores evalúen el comportamiento de la organización en congruencia con los requisitos junto a los deseos del cliente. De forma que las estimaciones tienen que ser no re-dinámicas, precisas y proactivas, realizándose desde el punto de vista del cliente.

Por otro lado, la Norma Internacional ISO: 9000-2000 establece ciertas concepciones asociadas con el fortalecimiento de calidad dirigido hacia los procesos de medición, no obstante, estos se destinan en gran medida a la medición, pero, en cuanto a los criterios de medición con los de proceso y el equipo de medición son flexibles al objeto que se investigue.

En este mismo sentido, Biscala (2010) define la medida referente a la calidad agrupándolo en tres niveles: Al comprador, es una tasa de desempeño, tasa insegura o también buena. El Artículo u servicio, es aquel indicador de semejanzas o el no congruente con referencias. De manera que cuyo puntero puede estimarse a través de archivo tipo de referencia, de detalle y un manual de proceso o la asignación del proveedor de un cliente. Cuyas partes excedentes son sólidas para algunas con respecto a las asociaciones de los proveedores y no se toma en cuenta en su mayoría. El proceso, este se evalúa mediante sus elevaciones de errores, fallas, averías, etc.

De tal modo que las dimensiones de calidad, partiendo de la postura de Duque (2010) expresa que la calidad no se trata de lo que se coloque dentro de una administración, sino lo que el cliente perciba de esta y a la vez de lo que va a abonar. Esencialmente el usuario estima el cumplimiento de su asociación tal como lo señala el nivel de ejecución que adquirió al contrastarlo con los deseos. En su mayor parte de cliente aplican cinco mediciones para realizar este tipo de valoración: la fiabilidad con seguridad, la capacidad de respuesta junto a la empatía.

A partir de las ideas de Donabedian (2009) alegó acerca de Los Componentes de Calidad de Atención que se dividen en tres componentes en torno a la calidad asistencial que se debe tener en consideración: uno al Componente Técnico, sigue el Componente Interpersonal y el Componente de Entorno.

El componente técnico, se especifica como la utilización de las tecnologías con la ciencia en el control del problema de un ser humano con la finalidad que entregue el máximo esfuerzo y beneficio sin tener que incrementar con eso sus contingencias.

El componente interpersonal, se detalla como el postulado del cual la interrelación entre los individuos debe acatar con valores sociales al igual que normas que administran la conexión de las personas de forma generalizada. Cuyos de los cuales, son transformadas por las normativas de ética por parte de profesionales, y a su vez expectativas seguida de las aspiraciones de las personas de manera individual.

El componente de Entorno, está conformado por los elementos dentro del entorno de usuario que se le ofrece un tipo de atención óptima.

En esta misma instancia, se determina el Modelo SERVQUAL, el que registra cinco dimensiones principales que se particularizan hacia un servicio, dentro de la cual son

mediciones por medio de un cuestionario en el que interpela 22 preguntas. Cuyas preguntas posibilitan comprender las deficiencias detectadas en calidad de los servicios. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 2009).

En contraste con lo anterior, el prototipo de modelo se basa en cuestionario con un listado de interrogantes estándares que se emplean como guía para todo tipo que provea los servicios y que busca lograra una calidad integral de los servicios por medio del análisis de resultados. Del análisis realizado según los resultados pertenecientes al cuestionario SERVQUAL se obtuvo un Índice en la Calidad del Servicio y tomando en cuenta a este mismo se lograra establecer la cercanía o lejanía de los clientes que se hallen referente a la salisfaccion del servicio que se recibió. Esta estrategia es una excelsa herramienta dirigidas hacia empresas para que analicen y verifiquen la perspectiva de los clientes con respecto al servicio que dotan.

Por lo tanto, el Modelo SERVQUAL, se instauró en un inicio con el objetivo de estimar la desviación que habita entre lo que respecta las expectativas del usuario al realizar utilidad de un específico servicio, en especial del sector terciario, así como, de lo que distingue que recibe. Estas expectativas provenientes del clientes está constituida aparte de sus necesidades individuales, se forman por ciertas experiencias remotas, por lo cual le llegó mediante comunicaciones extrínsecas (publicidad) y por lo relatado, la distinguida boca a boca. (Trujillo & otros, 2011)

Por consiguiente, el SERVQUAL se vale de los juicios de clientes al delimitar el grado de magnitud respect a la cualidades del servicio. Esto propone que la disconformidad encontrada dentro de las expectativas por parte del cliente y su postura frente al servicio adquirido puede crear una pauta a la calidad del servicio.

El propósito del SERVQUAL es de encontrar a fortalezas con debilidades en general de toda la empresa referente a la calidad de servicio. Al aplicarse este SERVQUAL lo que está evaluando es:

- Una evaluación completa referente a la calidad proveniente del establecimiento y la contraste con un estándar de validez.
- Lo que anhelan y soliciten los consumidores de tal establecimiento. (Los Beneficios Ideales)
- Lo que perciban y descubran las personas que consuman en aquel establecimiento. (Los Beneficios Descriptivos)
- Tasar las brechas específicas sobre la insatisfacción.
- Organizar los defectos respecto a la calidad entre el más grave hasta el que tiene menor grado de gravedad.

Dentro de las dimensiones respectivas de la calidad de atención; se prescriben en una clasificación de cinco dimensiones que los usuarios emplean al momento de ponderar a las compañías que ofrecen estos servicios. Dividiéndose en:

#### Aspectos tangibles

- La empresa de servicios cuenta con equipamiento de aspecto moderno.
- La infraestructura física correspondiente de la empresa de servicios es avizoradamente atractiva.
- Los trabajadores que laboran en la empresa de servicios mantienen una fisonomía pulcra.
- En cuanto a elementos materiales (estados de cuenta, los folletos u entre otros) son estratégicamente interesantes y llamativos.

#### Fiabilidad

- Cuando la empresa u organización de servicios realizar una promesa de ejecutar hace un lapso determinado de tiempo, lo cumple.
- Cuando algún cliente presenta un inconveniente o dificultad, la empresa manifiesta noble interés en encontrar una solución.
- Tal empresa efectúa adecuadamente un servicio desde la primera vez.
- La empresa culminar el servicio en el periodo que se prometió.

- Esta empresa exhorta en permanecer con registros exonerado de cualquier desacierto.

#### Capacidad de respuesta

- Los trabajadores le transmiten a clientes el momento que finaliza la ejecución del servicio.

- Los empleados de tal empresa proporcionan un sólido servicio con rapidez a sus clientes.

- Sus empleados de la empresa en el área de servicios, están con la disposición de apoyar a los clientes.

- Los trabajadores de ningún modo se encuentran demasiado abrumados para atender a las incógnitas que presenten sus clientes.

#### Seguridad

- La conducta de sus empleados residents de la empresa de servicios irradia una notable confianza hacia los clientes.

- Los clientes tienen plena seguridad respecto a las transacciones realizadas junto a la empresa de servicios.

- Los trabajadores que pertenecen a la empresa de servicios actúan siempre cordiales con cada cliente que ingrese.

- Sus empleadores ostentan las nociones suficientes para refuter a las interrogaciones de sus clientes.

#### Empatía

- Esta empresa de servicios dota a sus clientes un tipo de atención particularizada.

- Tal empresa contiene horarios establecidos de trabajo favorables para cada uno de sus clientes.

- Cuya empresa de servicios dispone de trabajadores que brindan la atención de manera única y personalizada a los clientes.

- Su principal preocupación de la empresa de servicios es velar por los intereses de sus clientes, mejorándolos.

- Esta empresa de servicios abarca y atiende a las necesidades exclusivas de los clientes.

De esta manera se formuló la siguiente pregunta: ¿En qué medida los factores socioculturales influyen en la calidad de atención del personal SERUMS en la Microred Cañaris – Lambayeque?, Este estudio es relevante e importante porque el actual sistema de salud requiere orientaciones que canalicen de manera sistemática la calidad en organización como punto clave para el éxito de la misma y sobre todo de los usuarios que son la razón de ser de la prestación del servicio, por ello es importante la evaluación permanente en este contexto.

El estudio valor teórico porque es contributivo en el conocimiento y conceptualización de las variables socioculturales y calidad e atención de pacientes de la región alta andina.

Como Hipótesis presento; H0: No existe relación estadísticamente significativa entre los factores socioculturales y la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque. H1: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores socioculturales y la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque.

De esta manera tiene como objetivo general; Determinar la relación que existe entre los factores socioculturales de la población y la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque. Asimismo, como objetivo Específico; Evaluar los factores socioculturales de los usuarios externos adscritos a la Microred Cañaris – Lambayeque. Analizar el nivel de calidad de atención del personal SERUMS en la Microred Cañaris – Lambayeque; Estimar la correlación estadística entre los factores socioculturales de la población y la calidad de atención del personal SERUMS en la Microred Cañaris – Lambayeque.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación se estableció como cuantitativa y a la vez correlacional

**Cuantitativo:** En referente a la investigación cuantitativa comprende el establecer la fuerza de interconexión o asociación entre las diferentes variables con la generalización y la objetivación de los resultantes obtenidos por medio de una muestra para realizar una inferencia hacia la población (Hernández et al, 2009). El siguiente estudio se ha designado como cuantitativo por motivos que mide el conjunto de resultados de manera estadística respecto a la encuesta para conocer con exactitud si es o no confiable.

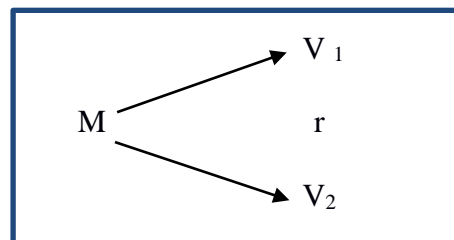
**Correlacional:** La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernández et al, 2009). Este estudio es correlacional porque el objetivo consistió en determinar la relación que existe entre esas variables.

#### Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal

No experimental; a causa que se registraron una agrupación de entidades que simbolizan al objeto de estudio y prosiguieron hacia la observación de datos. Por ende, los diseños no experimentales se describen como aquellos que se ejercieron sin la necesidad de manipular deliberadamente las variables (Hernández et al, 2016). En conjunto a ello, los estudios transversales se aplicaron cuando su objetivo se trató de analizar todos los datos que se obtuvieron en base del grupo de sujetos.

#### Diseño de Investigación Correlacional



Dónde:

M: Muestra del personal SERUMS de la Microred Cañarís

V1: Factores socioculturales

V2: Calidad de atención

r: Relación entre las variables de estudio

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Definición conceptual**

**Factores socioculturales:** Es todo aquel impedimento con respecto al efecto de cultivar los conocimientos humanos, ya sean de un grupo social o de un pueblo en sus costumbres y modalidades así como también a la riqueza (Bernando 2017)

### **Definición operacional**

Esta variable se medirá con un cuestionario, en la cual se evaluará el factor económico, factor social y cultural.

**Calidad de atención:** Es la miscelánea de propiedades relativamente inherentes que facilitan caracterizar el grado concerniente a los servicios de salud dirigidos a individuos con poblaciones. La calidad coexiste siempre y cuando el servicio cumpla con ser apropiado, eficiente y por tanto efectivo.

### **Definición operacional**

Se medirá con la escala Servqual modificado del MINSA: Se evaluarán las percepciones con respecto a cinco dimensiones (a) Fiabilidad(b) capacidad de respuesta (c) seguridad (d) empatía y (e) aspectos tangibles. (Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L 1985).



### 2.2.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<b>Factores socioculturales</b>	Los factores que ejercen cierta influencia dentro de la calidad de atención se enfocan en los diversos componentes físicos con humanos solicitados con el fin de dar cumplimiento a los servicios que guían al éxito de los objetivos planteados por las instituciones de la salud.	Esta variable será estimada a través de los factores y a su validada por los profesionales expertos.	Factor económico	Condición laboral Tipo de seguro	Encuesta
			Factor social	Edad Tiempo de trabajo	
			Factor Cultural	Grado de instrucción	
<b>Calidad de atención</b>	Se enmarca como el discernimiento del cliente en torno a la correspondencia entre lo que es el desempeño con las expectativas, vinculadas con el grupo de elementos secundarios, cualitativos u cuantitativos en referencia a un servicio o al producto principal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)	Esta variables será evaluada mediante una encuesta que será validad por el personal experto.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Demuestra orden y limpieza.</li> <li>· Evidencia buena Iluminación.</li> <li>· Muestra Condiciones generales apropiados.</li> <li>· Usa Equipos sofisticado</li> </ul>	Encuesta Serqval
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demuestra Consejo entendible</li> <li>-Brinda servicio prometido.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Muestra Horarios adecuado a las necesidades.</li> <li>-Demuestra cordialidad</li> <li>-Demuestra claridad en el lenguaje</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Suministra el servicio en el momento preciso</li> <li>-Suministra el servicio de manera correcta.</li> <li>-Proporciona un servicio rápido</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demuestra buena reputación el servicio</li> <li>-Trasmite confianza</li> <li>-Demuestra atención personalizada</li> </ul>	

### 2.3. Población y muestra

En mención al fundamento de Ávila (2006), es la colección de la totalidad de resúmenes de las cuales se detalla una pesquisa, además precisándose como la asociación integral de los elementos de muestreo (p.164). La población en esta investigación está instituida por los 10 establecimientos de cañarís que es un total de 6795 personas; los cuales constituyen al mismo tiempo el universo.

**Tabla N°1: Población Cañarís**

N°	DISTRITOS	
1	P.S. Cañarís	1379
2	P.S. Pandachí	387
3	P.S. Huacapampa	1167
4	P.S. La Succha	515
5	P.S. Quirichima	533
6	P.S. Chilasque	740
7	P.S. Chiñama *	561
8	P.S. Huayabamba	486
9	P.S. Hierbabuena	459
10	P.S. Magmapampa	568
<b>TOTAL</b>		<b>6795</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### Muestra

Para la cuestión en relación al tamaño de la muestra proveniente de la población, resultó a través de la fórmula elaborada para una población infinita, en resumen, al conocer en su totalidad a la población.

Resultando  $P=0.85$ . La fórmula para una muestra adecuada y representativa, fue la siguiente:

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

Dónde:

N= es el total de la población = 6795

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 6795}{0.05^2(6795 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 364$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 6795 pacientes se ha obtenido muestra equivalente a 364 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

### **Muestreo**

<b>N°</b>	<b>DISTRITOS</b>	
1	P.S. Cañarís	74
2	P.S. Pandachí	21
3	P.S. Huacapampa	62
4	P.S. La Succha	28
5	P.S. Quirichima	29
6	P.S. Chilasque	40
7	P.S. Chiñama *	30
8	P.S. Huayabamba	26
9	P.S. Hierbabuena	24
10	P.S. Magmapampa	30
<b>TOTAL</b>		<b>364</b>

El tipo de muestreo fue el tipo estratificado donde se seleccionó las personas a encuestar de acuerdo a la proporción de la población.

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal usuario externo
- Personal que firma el consentimiento firmado

#### **Criterios de exclusión**

- Personal asistencial no SERUMS.
- Personal que no trabaja en la Microred.
- Personal que no va firmar el consentimiento firmado.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

En el caso de la técnica que se usó en el siguiente estudio fue la encuesta, la cual es la unión de interrogantes normalizadas destinadas en específico a una muestra que represente a instituciones o la misma población, con el propósito de obtener los conocimientos de los estados de opinión o de los hechos particulares. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **2.4.2. Instrumentos:**

El instrumento utilizado durante la investigación realizada ha sido el cuestionario, para una elección en cuanto a los instrumentos de la recolección de datos, anticipadamente se ejecutó la operacionalización de variables, al igual que este tenga sentido con el título junto al planteamiento de problema, seguido de los objetivos con la hipótesis y estas contengan congruencia con respecto al tipo y el diseño de investigación, como se ha determinado el caso, la técnica que se aplicó en este estudio ha sido la encuesta adjunta a la evaluación para delimitar su nivel de cumplimiento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En vista de lo anterior se recurrió al uso del cuestionario como un instrumento para valorar calidad y los factores se elaboró 5 ítems acorde a las dimensiones que se clasifican en (factor económico, factor social y cultural) y será validada por los investigadores expertos y la misma estuvo cimentada en sus indicadores, la segunda variable que viene a ser la calidad se empleó una encuesta SERVQUAL validada por MINSA NT N°0527 y engloba a 22 expectativas con 22 percepciones.

### **2.4.3. Validez**

En la siguiente investigación se aplicó un cuestionario que es elaboración propia, la que se llevará a un juicio de expertos, para proporcionar una mayor valoración hacia el instrumento, dado que los profesionales expertos realizarán una calificación y evaluación de cada ítem dividida por dimensión. Del mismo modo, se efectuará con dos variables encontradas en estudio por la que una se tratará de propuesta y la siguiente una encuesta (Ramos, 2010).

### **2.4.4. Confiabilidad**

En el resultado correspondiente al nivel de confiabilidad que dispone el instrumento de medición adoptado dentro de la investigación, se usó un coeficiente de consistencia Interna Alfa de Cronbach, comprobándose que el instrumento sí es completamente confiable ubicado en nivel moderado de confiabilidad ( $\alpha = 0.889$ ), es por ello que el instrumento se indica confiable para efectuar un tipo de medición objetiva en dicha investigación. Aplicándose los niveles de confiabilidad. (Hernández y otros, 2010)

#### **Confiabilidad de Instrumento de Variable Calidad de atención**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,924</b>	<b>12</b>

**Fuente:** se adquirió a partir de los resultados de la prueba piloto.

Interpretación: Consistiendo los resultados de Alfa de Cronbach superiores a 0,8 lográndose un valor de 0,924 lo cual determina que el instrumento es confiable.

## **2.5. Procedimiento**

1. Se solicitó el permiso correspondiente al encargado de la Microred de Cañaris
2. Se procedió a encuestar a los usuarios pacientes
3. Se realizó el procesamiento de datos.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Por medio de los métodos respecto al análisis de datos adapta la información la información adquirida a partir de la exploración, haciéndose uso del manejo factual sobre la variante 22 referente a la programación de SPSS y a su vez los puntajes resultantes se aplicaron en gráficos con tablas que precisan a las tasas junto a las frecuencias; de la misma manera para la prueba de hipótesis, se empleó la prueba medible de Pearson.

## **2.7. Aspectos éticos**

Referente a los aspectos éticos se tuvo en cuenta para la presente investigación son los que conforman los determinados según el autor Belmont (1979).

### **Respeto a las Personas**

En el correspondiente estudio se administra este tipo de principio, pues los empleados tienen la libertad de asistir o no al estudio indicado, a través del consentimiento suyo, conjuntamente, pese a firmarlo, estos se pueden marchar en algún momento en el tiempo del estudio.

### **Beneficencia**

Tocante a la beneficencia, tal exploración se utiliza, debido a que los empleadores no hacen frente a ningún de los riesgos en la intervención en el periodo de estudio. Dado que esta investigación se lleva a cabo con la finalidad de beneficiar a los pacientes que ya fueron atendidos.

### **Justicia.**

Este principio alude que los participantes de dicha investigación dispondrán de manera garantizada un trato ecuánime y equilibrado, con una reserva en cuanto a su identidad y el empleo de la información proporcionada para metas netamente científicas.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

Factores socioculturales de los usuarios externos en la Microred Cañarís – Lambayeque

	N	%
<b>Condición laboral</b>		
No trabaja porque depende de un familiar	46	12.6
Desempleado	48	13.2
Trabajo temporal	252	69.2
Trabajo estable	18	4.9
<b>Tipo seguro</b>		
Otro	36	9.9
SIS	328	90.1
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin estudios	4	1.1
Primaria	274	75.3
Secundaria incompleta	28	7.7
Secundaria completa	39	10.7
Superior incompleta	19	5.2
<b>Sexo</b>		
Femenino	293	80.5
Masculino	71	19.5
<b>Edad</b>		
<= 18 años	2	.5
De 19 a 34 años	126	34.6
De 35 a 60 años	195	53.6
De 61 a más años	41	11.3
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: usuarios pacientes de la Cañarís – Lambayeque 2019*

**Interpretación:**

En la tabla 1, En la mayoría de los usuarios externos tienen un trabajo temporal (69,2%) y sólo el 4,9% cuenta con un trabajo estable. El 90,1% de los usuarios tiene SIS y solo 9,9% de los usuarios pacientes de Cañarís – Lambayeque cuenta con otro tipo de seguro. El 75,3% de los encuestados tiene primaria completa y se encontró que un 5,2% tiene superior incompleto. En su mayoría los encuestados fueron del sexo femenino (80,5%) y sólo el 19,5% es del sexo masculino. Más de la mitad de los usuarios se encuentran en un rango de edad entre 35 a 60 años (53,6%) y 0,5% fue menor de 18 años.

**Tabla 2**

Percepción del nivel de calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque.

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Baja	107	29.4
Regular	168	46.2
Alta	89	24.5
Total	364	100.0

*Fuente: usuario de la Microred Cañaris – Lambayeque*

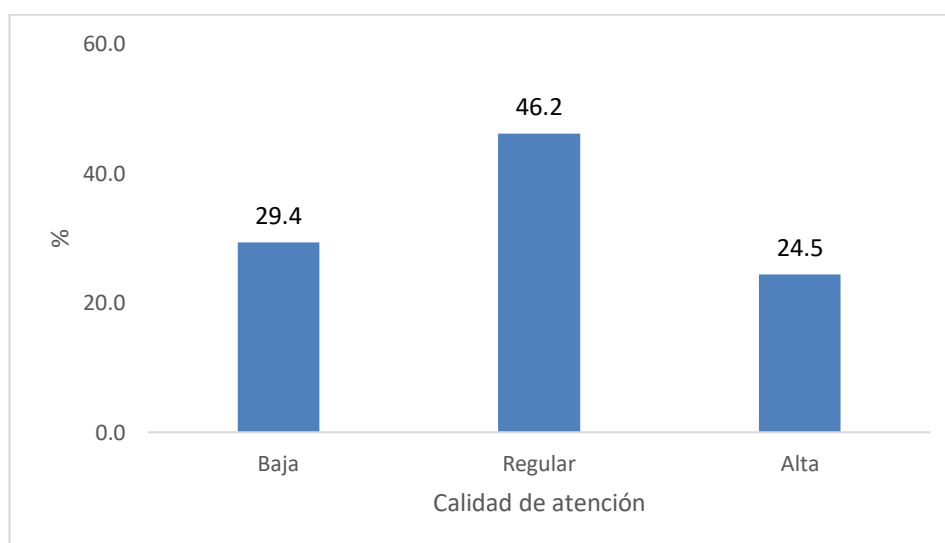


Figura 1 Nivel de calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris.

**Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2, en Microred Cañaris – Lambayeque el 46,2% considera que la calidad de atención del personal SERUMS es regular (46,2%), el 29,4% considera que es baja y un 24,5% considera que es buena la calidad de atención.



**Tabla 3**

Percepción del nivel de calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís – Lambayeque, según dimensiones

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	290	79.7	293	80.5	71	19.5	293	80.5	65	17.9
Medio	55	15.1	60	16.5	288	79.1	66	18.1	294	80.8
Alto	19	5.2	11	3.0	5	1.4	5	1.4	5	1.4
Total	364	100.0	364	100.0	364	100.0	364	100.0	364	100.0

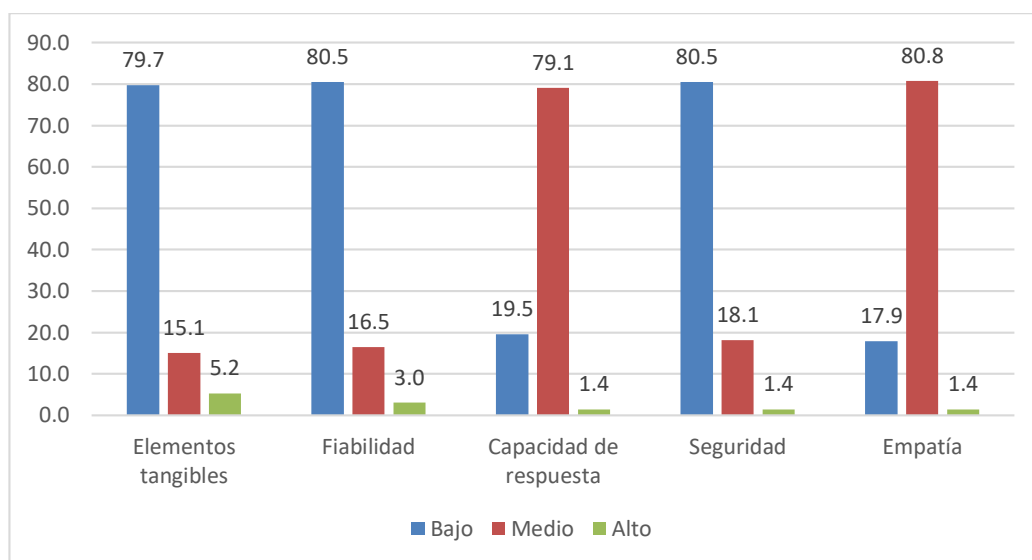


Figura 2. Nivel de calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís, según dimensiones

La calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís se encontró en un nivel bajo; la fiabilidad (80.5%), seguridad (80,5%) y elementos tangibles (79.7%). En un nivel medio las dimensiones capacidad de respuesta (79.1%) y empatía (80.8%).

**Tabla 4**

Correlación estadísticamente las variables de los factores socioculturales y la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañarís – Lambayeque.

		Calidad de atención						Total N	p. valor
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%		
Tipo seguro	Otro	6	16.7%	18	50.0%	12	33.3%	36	.164
	SIS	101	30.8%	150	45.7%	77	23.5%	328	
	Sin estudios	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%	4	
Grado de instrucción	Primaria	71	25.9%	130	47.4%	73	26.6%	274	.000
	Secundaria incompleta	6	21.4%	19	67.9%	3	10.7%	28	
	Secundaria completa	25	64.1%	12	30.8%	2	5.1%	39	
	Superior incompleta	5	26.3%	7	36.8%	7	36.8%	19	
Sexo	Femenino	92	31.4%	141	48.1%	60	20.5%	293	.001
	Masculino	15	21.1%	27	38.0%	29	40.8%	71	
condición laboral	No trabaja porque depende de un familiar	24	52.2%	15	32.6%	7	15.2%	46	.023
	Desempleado	12	25.0%	21	43.8%	15	31.3%	48	
	Trabajo temporal	65	25.8%	124	49.2%	63	25.0%	252	
	Trabajo estable	6	33.3%	8	44.4%	4	22.2%	18	
TOTAL		107	29.40%	168	49.60%	89	24.50%	364	

*Fuente: usuario de la Microred Cañarís – Lambayeque*

#### **Interpretación:**

Se estableció relación de la calidad de atención con tres factores como el grado de instrucción ( $p=0,000$ ); donde el personal con mayor nivel de instrucción mayor es el nivel de percepción

de la calidad de atención. También con el factor sexo ( $p=0,001$ ), donde los usuarios de sexo masculino tienen un mayor nivel de percepción alto del nivel de calidad de atención. También se encontró relación con el factor condición laboral ( $p=0,023$ ), indica que el persona desempleado tiene un mejor percepción de nivel alto respecto a la calidad de atención brindado por el personal SERUMS de la Microred Cañarís – Lambayeque. No se encontró relación con los factores tipo de seguro ( $p=0,164$ ) y el hecho de tener hijos ( $p=0,199$ ).

#### IV. DISCUSIÓN

El enfoque del cual se basan en la actualidad del tipo gerencial en torno a los sistemas de prestación en el área de la salud a nivel mundial, emerge a partir de una exigencia referente a la globalización y del mercado de la competitividad que está en la búsqueda del incremento de su productividad con una óptima calidad. Cuyo proceso de cambios ocasionó que en la última década se aparte a un lado la relación existente entre el médico-paciente que conforma el pilar fundamental de cualquier acto médico; a causa de la deficiencia en cuanto a la falta de atención.

La discusión de esta investigación comienza analizando el primer objetivo específico, donde la tabla N°1, el 69.2% de los participantes han indicado que su condición laboral, presentan un trabajo laboral; el 13.2% señalaron estar desempleados; el 12.6% indicaron que no trabaja porque depende de un familiar y el 4.9% manifestó estar en un trabajo estable. Por otro lado, el 90.1% de los encuestados señala estar adscrito al Seguro Integral de Salud (SIS) y el 9.9% de los encuestados disponen de otros tipos de seguros; el 75.3% presentan grado de instrucción primaria completa, el 10.7% tienen secundaria completa, el 7.7% secundaria incompleta, el 5.2% tienen superior incompleto y el 1.1% están sin estudios. Adicionalmente, los encuestados 80.5% pertenecen al sexo femenino y el 19.5% son del sexo masculino, y prevaleció la edad de 35 a 60 años con un 53.6%, el 34.6% de los encuestados señalan estar entre la edad de 19 a 34 años; el 11.3% de ellos señalan estar entre la edad de 61 a más años y el 5% de los encuestados están entre la edad de 18 años. Estos hallazgos coinciden con Berrío, Cano, Franco & Posada (2017), quienes mencionan que el personal de salud que construye su experiencia de manera temprana tiene una acrecentada recepción de capacidad de respuesta y al igual que de empatía con el paciente atendido; toda vez que un factor influyente en la calidad de su servicio es el arraigo cultural y las costumbres de la familia de origen, los que logran marcar la personalidad de servicio en el futuro profesional de la salud. Asimismo, Carro y Gonzáles (2012) afirma que con respecto a la calidad de atención sanitaria se trata de preservar que los pacientes perciban a la agrupación de los servicios diagnósticos con los terapéuticos más idóneos con la finalidad de alcanzar una atención sanitaria eficaz, considerando al conjunto de factores y a las nociones tanto del paciente contiguo con el servicio del médico, y así obtener un victorioso resultado con el exiguo de los riesgos respecto a los efectos iatrogénicos, adherido a una suprema satisfacción usuario junto al proceso.

De tal manera que Astocondor y otros (2016) señala que los resultados son casi parecidos a esta investigación se hallaron 804 de encuestados, los cuales un 57% eran mujeres (459), con una edad promedio de 45 años (rango entre 26-59). Asimismo, Lima se designó como la ciudad con una alta frecuencia de las problemáticas existente en el transcurso de la consulta externa (35%). Encontrándose que alguna de las propiedades concernientes al trato del médico en el lapso de la consulta pueden ocasionar una perspectiva de contingencias por parte de usuarios, es por ello que se debe tener en cuenta considerándolo para producir los programas dirigidos a la capacitación con la sensibilización de las diversas instituciones de salud.

La ejecución de la calidad referente a la prestación de los servicios a la salud, como producto a partir de un proceso u actividad cualificado de cubrir aquellas necesidades de los consumidores, no poseyera los productos resultantes deseados empleando un idéntico indicador de calidad valuado por la satisfacción del usuario, dado que en cualquier servicios de salud se hallan inmerso tanto al espíritu institucional como profesional en el interior de un marco doctrinario que tenga coherencia y sea adecuado. Por lo tanto, Donabedian expone a la calidad de atención como aquella maximización para el bienestar del usuario, considerando que se mantuvo en cuenta el equilibrio de todas las ganancias con las pérdidas que se asocian con la totalidad de parte que tiene el proceso de atención. La alusión a la atención médica debe comprenderse como esa atención que ofrecen todos aquellos que interceden dentro de la atención de usuarios respecto a los servicios de salud.

De manera similar, al tocar el tema de ‘‘usuario’’ no alude exclusivamente al usuario, sino que además a los acompañantes de estos e inclusive de los 12 centros de salud. Entre los indicadores de calidad que se encargan de medir los resultados, y a los que se le dota cada vez una mayor relevancia, introduciéndose a la satisfacción del usuario junto a la atención obtenida, por medio de la prestación a un servicio de una excelente calidad. Se constata que la satisfacción del usuario involucra una experiencia cognitiva u racional, proveniente de la comparación del comportamiento con las expectativas de parte del servicio u producto ofrecido; se encuentra sujeta a múltiples factores de cuales están las expectativas, los valores morales y culturales, las necesidades individuales y hasta la propia organización sanitaria. De forma que estos elementos, determinan que la satisfacción sea heterogénea para distintos sujetos y para esta misma persona en diversos contextos. En base a Donabedian, argumenta

que la satisfacción del paciente a diario se distingue como un componente elemental en cuanto a la calidad de atención, es un fenómeno notablemente complejo.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la tabla N°2, el 46.2% de los participantes del estudio mencionaron que la calidad de atención del personal es regular; el 29.4% indicó que la calidad es baja y el 24.5% señaló que el nivel de calidad es alto. Estos hallazgos coinciden con, Ruiz (2017), quien, en su investigación relacionada con el nivel de calidad en un centro hospitalario en la ciudad de Tarapoto, manifestó que, la calidad fue regular con un 67%; es por ello, que la calidad de atención del personal en las instituciones de salud es de vital importancia porque esto conlleva a una mejor percepción del servicio y es determinante para su satisfacción y fortalecer la relación entre el prestador y el paciente.

De modo que el autor Cantú (2011) indica que la valoración de calidad se cimienta en particularidades que se pueden designar científicos, los técnicos y a los tecnológicos que están implicados en el proceso, entre las cuales están la experiencia de profesionales, así como a la tecnología favorable. Para el individuo que costee el servicio, su interrelación entre los costos de cualquiera de las intervenciones y a su vez de la efectividad con la finalidad de prevenir la patología o recuperar la misma, es una de las características más apreciadas. Por tanto, tales concepciones se encargan de corroborar el cómo la calidad de salud no está supeditada de una característica en particular, sino de varios aspectos que se constituyen desde la perspectiva de cada uno y que son estimados de forma distinta de acuerdo con la función que cumplen durante el proceso.

Desde el ángulo de los entendidos con respecto a este rubro, Donabedian residente de la Universidad de Michigan, denominado el padre referente a la calidad de atención dentro de la salud, describe a la calidad en la salud como: “ aquel tipo de atención en donde se espera que se realizará un fortalecimiento al bienestar de los pacientes, una vez considerando el balance de las ganancias con las pérdidas que se correlacionan en general con las partes pertenecientes al proceso de atención.

En virtud de ello Carro y González (2012) mencionan que el nivel de calidad en la actualidad en conjunto con la capacidad del producto o servicio se adaptan a lo que usuario tiene expectativa del mismo. Los motivos principales para proveer una adecuada calidad es aquella garantía de adquirir un óptimo y competente beneficio para su paciente, así como a la viabilidad de tales recursos, en vista de que estos son exiguos de encontrar y a su vez la atención es exorbitante, por lo cual se tiene en cuenta ya sea los bienes o un servicio de

calidad y alto calibre cuando alcanza su meta final, que es llegar a la satisfacción en lo que respecta a las necesidades del grupo de consumidores. Algunos que no lo logran llevar a cabo no se reconocen como que sean de calidad única. Es por ello que, si un cliente que no se retiró complacido de un consultorio del médico, efectivamente no sentirá que fue tratada de una apropiada manera, ni tampoco habrá obtenido una idónea atención de calidad.

En este sentido se afirmó que, se llevó a cabo una investigación a las personas encuestadas concluyéndose que únicamente una sexta parte de las mismas recibieron un tipo de atención médica regular, de forma que las mujeres identificaron una superior atención médica, es decir, la calidad de atención fue insuficiente, por lo que era un trato atendido por médicos hacia los pacientes. De la misma manera, se determinó que la percepción con las expectativas respecto a la calidad de atención que recibieron los pacientes externos en los variados centros de salud que un 55% de usuarios se encontraban insatisfecho en lo correspondiente con calidad de atención ofrecida, a su vez un 45% señaló que se ubicaba satisfecho con el armonioso trato que recibía por los expertos de la salud, considerándose puntos esenciales el sentirse escuchados, el respeto por la privacidad y una buena comunicación. Enfatizándose que a estas dimensiones es necesario trabajarlas para lograr disminuir el grado de insatisfacción existente en tal evaluación con un 55% de las personas encuestadas, por lo que se tiene que hacer un hincapié para mejorar a la satisfacción de usuarios.

Por consiguiente, se afirma acerca de la calidad de atención debe estar vinculado con la satisfacción, más en la aplicación no se ejecuta como la expectativa que se esperaba alcanzar, por ende, es fundamental aplicar los procesos de evaluación de forma sistemática, con el propósito que se presencia una adecuada comunicación y con una capacidad receptiva de respuesta de los galenos de la salud, para alcanzar un objetivo, disminuyendo las precariedades médicas. Deming (2010) indicó que tanto valores y normas equilibran la conexión entre los humanos en todo contexto; estas mismas reforzadas por los expertos en salud individualmente. Por añadidura, el proceso interpersonal favorecer a brindar una equidad en cuanto a los beneficios junto a riesgos originados por la atención. También, las infraestructuras físicas usadas en algunos establecimientos de salud no proporcionaron con la realidad del mismo, evidenciando un déficit de carencia de planificación, diseños.

Finalmente, concluyendo con la discusión en la tabla N°3, se evidencio la relación de la calidad de atención con tres factores como el grado de instrucción ( $p=0,000$ ); donde el personal

cuanto mayor es el nivel de instrucción, mayor es el nivel de percepción de la calidad de atención. También con el factor sexo ( $p=0,001$ ), donde los usuarios de sexo masculino tienen un mayor nivel de percepción de la calidad de atención. También se encontró relación con el factor condición laboral ( $p=0,023$ ), el cual indica que el personal desempleado, tiene una mejor percepción con respecto a la calidad de atención brindada por el personal SERUMS de dicha Microred. Finalmente, no se encontró relación con los factores tipo de seguro ( $p=0,164$ ). Estos hallazgos coinciden con Díaz (2010) quien señala que la evaluación de los resultados está siendo reconocida como de gran importancia en los evolucionarios de la atención médica, así como en la definición de políticas de salud. Es necesario señalar sobre los factores culturales, ya que dentro de nuestra sociedad está visto como algo normal el discriminar las costumbres, tradiciones, usos y otros de las personas generalmente migrantes del área rural, donde encuentran barreras culturales que no permiten en muchos casos desenvolverse y que limitan sus acciones. Al fin y al cabo, no se halló rastro de una relación adherida a factores tipo de seguro ( $p=0,164$ ). Estas afirmaciones similares con Díaz (2010), expresando que la evolución de resultados se considera significativa en de los evolucionarios de la atención médica, así como políticas de salud. Es fundamental indicar acerca de los factores culturales, por lo que en la sociedad se ve como una normalidad el discriminar las costumbres u tradiciones de inmigrantes de lugares rurales, donde se hallan las barreras culturales impidiendo el desenvolvimiento y limitación en sus actividades. Por ello se busca la unión e interconexión de culturas, así como el aprovechamiento en cuanto a la calidad de atención en la salud y por tal toda la corporación del personal de la salud de manera que entienda a sus pacientes sea cual sea su procedencia, también se denota la negligencia de empatía por parte de los servidores de salud acerca de creencias y prácticas concernientes a las patologías de los usuarios. Por ende, se considera formal a los colaboradores de la salud que sean capaces de comprender que el derecho a la salud no tiene distinción alguna, ya que los individuos nacen con libertad y con equidad en derechos y dignidad.

Según Donabedian (2010), la manera de definir la calidad de la atención a la salud es "como el grado en que los medios más deseables son utilizados para conseguir las mejoras más significativas posibles en la salud. Sin embargo, dado que las consecuencias de la atención se presentan en un futuro que comúnmente se nos es difícil de conocer, lo que está en juego son las expectativas de resultado que se le son atribuidas a la atención en el presente". No obstante, estas definiciones apartan el espíritu y doctrina a nivel individual y colectivo y priorizando los resultados de una buena gestión administrativa, sobre todo.



Asimismo, Ninamango (2016) en su conclusión se encontró una insatisfacción al (83,9%) siendo el porcentaje más alto, lo que nos demuestra que las expectativas de los usuarios son altas en relación al servicio que reciben. Otro aporte significativo fué que no se encontró una correlación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Respecto a la calidad subjetiva, los autores como Bernuy (2016); Zambrano (2015) y Hashim (2013), coincidieron que la confianza, un trato amable y una buena predisposición para explicar los tratamientos por parte del profesional aporta a que se tenga una buena percepción de la calidad. Por su parte Hashim (2013) encontró que la mayoría de las personas se encontraban satisfechas por la atención prestada en el centro de salud, uno de los inconvenientes que tendría que mejorar es respecto a explicación y opción de tratamiento.

Respecto a los factores socio - demográficos, se obtuvo que existen variables tales como la edad y el grado de instrucción se constituyen factores que inciden e influyen en la percepción de la calidad, ello explica que a mayor nivel de instrucción menor será la percepción de la calidad. Estudios similares se encontraron Seclén (2010); Dierssen (2009) y García (2010) en investigaciones realizadas en diversas instituciones tanto públicas como privadas, donde se precisa que la edad y el grado de instrucción resultan ser un dato importante además de nivel socioeconómico.

Herrera y Cassals (2015). El personal está sometido bajo situaciones que pueden generar estrés, tales como son: la responsabilidad del trabajo, espacios inadecuados o insuficientes para las labores que se realizan, la carencia del personal médico en escenarios de urgencia, ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería, pobreza de personal para brindar apropiadamente el servicio, sobre carga de trabajo, críticas incesantes por parte de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre las colaboradoras sobre los problemas del servicio, información insuficiente o incorrecta con respecto a los pacientes, rotación estacionaria por diferentes servicios.

## V. CONCLUSIONES

1. En la Microred Cañarís en Lambayeque, de un total de 364 encuestados, 252 de ellos señalan que su condición laboral, es un trabajo temporal; 48 encuestados indicaron que están desempleados; 46 de ellos señalan que no trabaja porque dependen de un familiar y 18 de ellos tienen un trabajo estable. Asimismo 328 encuestados señalan que su tipo de seguro es SIS y 36 de ellos tienen otros tipos de seguro. Con respecto a su grado de instrucción, 274 afirman tener solo primaria, 39 de ellos tienen secundaria completa; 28 de ellos tienen secundaria incompleta, 19 de ellos tienen superior incompleto y 4 no tienen estudios. Por lo tanto, concerniente al sexo, 293 son del sexo femenino y 71 de ellos son masculinos. De tal manera que 195 tiene de 35 a 60 años de edad, 126 de ellos están entre la edad de 19 a 34 años de edad, 41 tienen entre 61 a más años y 2 de ellos tienen 18 años de edad.
2. En la Microred Cañarís en Lambayeque, de un total de 364 participantes del estudio, 168 catalogaron como regular la calidad de atención; 107 la definieron como baja y el 89 señalaron que el nivel de calidad fue alto.
3. En la Microred Cañarís en Lambayeque, presenta una asociación estadísticamente significativa entre el grado de instrucción, el sexo y la condición laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Gerencia de la Red Lambayeque implementar estrategias de medición de la calidad de atención del personal de salud SERUMS y valorar las competencias relacionadas con la empatía y el buen trato al paciente.
2. Se recomienda a la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque desarrollar una estrategia de capacitación dirigida al personal de salud SERUMS que inician su proceso de atención profesional en las zonas más alejadas de la región con el fin de mejorar la capacidad de respuesta de todos los prestadores de servicio de salud.
3. Se recomienda a la Dirección de la Microred Cañarís, organizar su data de pacientes agrupándolos por lugar de procedencia, sexo, grado de instrucción y patologías principales que son propias de la zona geográfica; para que el personal de salud pueda organizar jornadas de atención extramural y poder solucionar in-situ los principales problemas de salud.

## REFERENCIAS

- Astocondor, J., Vilela, M., José, V., Solano, F., Quispe, S., & Mejía, C. (2016). Factores asociados a la percepción de problemas presentados en la consulta médica en cuatro ciudades del Perú. *Horizonte Médico*, 16(4). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000400007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400007).
- Ávila, H. (2006) Introducción a la metodología de la investigación. España. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/).
- Baños, A. (2009). Factor económico. *Portafolio académico*.
- Belmont R.(1979) Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación [Acceso del 18 de Abril del 1979] Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>.
- Barrionuevo, G. (2012). Teorías del factor social.
- Berrío, H., Cano, L., Franco, J., & Posada, M. (2017). Factores que influyen en la calidad de atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios del Cramen de Viboral. Tesis post grado, Universidad CES, Colombia.
- Bernando J (2017) Factores socioculturales. Disponible en: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/2520/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biscala J (2010) Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual. *Qualidade em Saúde*. N° 0, p.6-10.
- Bernuy, A (2016) Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2016. Tesis post grado. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación". Lima: San Marcos.
- Carro, R., y González, D. (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>
- Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México, DF.: McGraw-Hill.

- Díaz, J. (2010). Calidad Total. Obtenido de <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
- Dierssen, T, y otros (2009). Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria.. 2009, An. Sist. Sanit. Navar., págs. vol. 32(3): 317 - 325.
- Deming W.E (2010) Calidad total. Disponible en: [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Donabedian, A. (2009). Evaluatin the quality of medical care. MilBank Mem Fund Q.
- Duque E (2010) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista Innovar, 25(ene-jun), 64-80.
- Econ, R., Villacrés, N., & Henrríquez, R. (2016). Sistema de salud de Ecuador. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-3634201100080001387](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-3634201100080001387).
- Estrada, W. (2010). *Servicio y atención al cliente*. Obtenido de Proyecto de mejoramiento de los servicios.
- Estrucplan. (2010). Cómo implementar un modelo de calidad: Pasos para el mejoramiento continuo. Obtenido de <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IDEntrega=815>
- Esa, R y Rajah, (2016) Satisfaction with the oral health services. A qualitive study among Non- Commissioned officers in the Malaysian Armed Forces. *Community Dent Health*, págs. 23(1): 15 - 20.
- Febré, N., Mondaca , K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev. Med.Clin.Condes*, 29(3), 278-287. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864018300567?token=999E048633A99D07383DB67C57FD3346FF1D69CE0742DBB9B558CA4F9BD2F06E948B7018AC9B170E16531409BC8BDE91>
- Fegenbaun A (2010) Control total de la calidad. Estado de México: Mc Graw Hill Cuarta edición.

- Flora, E (2016) Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc., págs. 45(2): 149 - 155.
- García, C, Chengueyen, M y Mormontoy, W (2010) Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores sociodemográficos asociados. 2010, MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim., págs. 4(1) : 7 -13.
- Hashim, R (2013) Patient satisfaction with dental services at Ajman University. 2013, United Arab Emirates East Mediterr Health J., págs. 11(5-6): 913
- Huamán, M. (2011). Satisfacción del usuario de los servicios de salud. Horizonte Médico.
- Hernández R, Fernández C y Baptista P.(2009) Metodología de la investigación, cuarta edición, Mc Graw Hill. 2009.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Herrera S y Cassals V (2015). Revista Cubana Enfermería. Vol.21. Num.1 Ciudad de la Habana: Editorial ciencias médicas Maslach C, Jackson S. Maslach
- Jimenez, C, y otros. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. 2013, Rev Mex Enf Cardiol, págs. 11(2): 58 - 65.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). Principles of Marketing. USA: Pearson Educación
- Leininger (2010) Calidad total. Disponible en la URL: [http://nursingtheories.blogspot.com/2011\\_07\\_01\\_archive.html](http://nursingtheories.blogspot.com/2011_07_01_archive.html)
- Lewi, R y Booms, B. (2012) The marketing aspects of SQ. Emerging perspectives in services marketing. American Marketing Association, págs. 99 - 107.
- Lowie, R. (2010). Definición del factor cultural. *Wanadoo*.
- Lirazabal, M. (2014). La satisfacción del usuario como indicador de calidad. Obtenido de [www.gerenciasalud.com /art489.html](http://www.gerenciasalud.com/art489.html)
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil,

Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Mamani, G., & Palomino, I. (2016). Factores que influyen en la calidad de atención del personal, desde la percepción del usuario del Hospital Edmundo Escomel, Junio-Septiembre 2016. Tesis post grado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Arequipa.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. Tesis post grado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Mendoza, J. (2010) Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh, *Bulletin of the world Health Organization*, págs. 79: 512 - 517.
- Ministerio de Salud, (2006) RM.519-2006-SADMinsa Calidad- documento técnico.dgspv.04-“Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” Lima.
- Moreno, M. (2016). Mejoramiento continuo. Obtenido de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo>
- Ninamango, W. (2016) Percepción de la Calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de grado) Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (2009). “SERVQUAL: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*.
- Pedraza, N. (2016). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Redalyc*, 76-89. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>.
- Podestá, L. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3). Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000300008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008)

Proaño, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata.

Ramos, A (2010). Validez y Confiabilidad de Instrumentos en la Investigación Cuantitativa. (Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda). [Documento en Línea]. Disponible: <http://es.slideshare.net/maule/validez-y-confiabilidad-de-Tema-IV-Validez-del-Test>.

Reyna, L. (2017). Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de salud en emergencias y el desempeño laboral en el Hospital de Chancay 2016. Tesis Post grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Rey, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. 2000, Anales de documentación, págs. No 3: 139 - 153

Rodríguez. (2009). Atención auxiliar en la hospitalización del paciente. España: Mad S.L.

Rondón, A. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad. Obtenido de Escuela de Ciencias de la salud.

Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1)

Salcedo, M. (2016) Factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica, [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en Servicios de Salud] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Seclén, J (2010) Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio-demográficos y de accesibilidad asociados. Perú. Anales Facultad de Medicina, pág. vol. 66 (2).

Susana, L. (2010). Salud reproductiva y condiciones de vida en México.

Tamaki, Y. (2014) Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan, Journal of Oral Science, págs. Vol 47 (2): 97 - 103.



- Trujillo, A., Carrete, J., Vera, S., y García, L. (2011). *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial Mexicana
- Unesco (2010). Promoción de salud. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/educacion-desarrollo-sostenible>.
- Valdés, C. (2015). *Mejoramiento Continuo*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/mejoramiento-continuo-kaizen/>
- Vargas M; Aldana U (2011) *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá Colombia: Editorial de la Universidad de la Sabana.
- Vergara (2019) subdirector Regional de salud. Disponible en: <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/tema/detalle/18977?pass=NA==>
- Vicuña, M. (2012) Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. *Anales de la Facultad de Medicina (Lima)*, págs. Vol 63 (1):40 - 50.
- Zas, B (2011) La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. [En línea] <http://www.psicologiacentifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-comoindicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-los-servicios-de-salud.html>.
- Zambrano, F (2015) El grado de satisfacción del usuario en la atención en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Ed especial No 7.
- Zambrana J (2016) Factores culturales que influyen en la calidad de atención en el centro de salud Rosas Pampas. Universidad Mayor de San Andrés.
- Zeithaml V; Bitner M (2014). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Segunda edición

## **ANEXOS**

### **Encuesta para medir los factores socioculturales que influyen en el personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque**

Señor(a), le agradeceremos que nos responda con la mayor veracidad posible a las siguientes preguntas respecto a Ud. Le aseguramos que esta información es anónima y confidencial que será usada solo para un trabajo de investigación

#### **Dimensión Económica**

##### **1. ¿Cuál es tu condición laboral?**

- a) No trabaja porque depende de un familiar ( )
- b) Desempleado ( )
- c) Trabajo temporal ( )
- d) Trabajo estable ( )

##### **2. ¿Con que seguro cuenta Usted?**

- a) ESSALUD ( )
- b) Otro seguro ( )

#### **Dimensión social**

##### **3. ¿Cuál es su edad?**

- a) De 15 a 19 años ( )
- b) De 20 a 29 años ( )
- c) De 30 a 60 años ( )
- d) De 61 a más años ( )

##### **4. ¿Cuánto tiempo de hospitalización tiene Ud.?**

- a) Menos de 7 días ( )
- b) De 7 a 14 días ( )
- c) De 15 a 21 días ( )
- d) De 22 a 30 días ( )
- e) Más de 30 días ( )

## **Dimensión Cultural**

### **5. ¿Cuál es su grado de instrucción?**

- a) Sin estudios ( )
- b) Primaria ( )
- c) Secundaria ( )
- d) Superior incompleta ( )
- e) Superior completa ( )

**Encuesta para medir la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred  
Cañaris – Lambayeque**

Nombre del Encuestador:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de termino:
<p>Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la percepción de la satisfacción del cliente. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>		
2. Edad del encuestado		
3. Sexo	Masculino ( ) Femenino ( )	
4. Nivel de estudio del cliente	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de cliente	Nuevo	1
	Continuador	2

Cuestionario para evaluar las expectativas y percepciones del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque									
EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la IMPORTANCIA que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de SERUMS tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.							
02	E	Que el personal de SERUMS ofrezcan una atención personalizada a sus pacientes.							
03	E	Que el personal de SERUMS del hospital tengan apariencia pulcra.							
04	E	Que el personal de SERUMS se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.							
05	E	Que cuando el personal de la Microred prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga.							
06	E	Que cuando un paciente tenga un problema el personal de la microred muestre un sincero interés en solucionarlo.							
07	E	Que el personal de SERUMS realice bien el servicio la primera vez.							
08	E	Que el personal de SERUMS concluya el servicio en el tiempo prometido.							
09	E	Que el personal de SERUMS insiste en mantener registros exentos de errores.							
10	E	Que el personal de SERUMS comuniquen a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.							
11	E	Que el personal de SERUMS ofrezcan un servicio rápido a sus pacientes.							
12	E	Que el personal de SERUMS siempre estén dispuestos a ayudar a sus pacientes.							
13	E	Que el personal de SERUMS nunca estén demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes.							
14	E	Que el comportamiento del personal de SERUMS transmita confianza a sus clientes.							
15	E	Que los pacientes se sientan seguros en sus transacciones con el servicio.							
16	E	Que el personal de SERUMS sean siempre amables con los pacientes.							
17	E	Que el personal de SERUMS tengan conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.							
18	E	Que el personal de SERUMS dé a sus pacientes una atención individualizada.							
19	E	Que la Micro red Cañaris tenga equipos de apariencia moderna.							
20	E	Que las instalaciones físicas de la Microred de servicios sean visualmente atractivas.							
21	E	Que los materiales (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos.							
22	E	Que el personal de SERUMS comprenda las necesidades específicas de sus pacientes.							

Cuestionario para evaluar las expectativas y percepciones del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque

**PERCEPCIONES**

En primer lugar, califique las percepciones que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°		ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	E	El personal de SERUMS tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.							
02	E	El personal de SERUMS ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.							
03	E	El personal de SERUMS del hospital tenga apariencia pulcra.							
04	E	El personal de SERUMS se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.							
05	E	Cuando el personal de la Microred prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga.							
06	E	Cuando un paciente tenga un problema el personal de la microred muestre un sincero interés en solucionarlo.							
07	E	El personal de SERUMS realice bien el servicio la primera vez.							
08	E	El personal de SERUMS concluya el servicio en el tiempo prometido.							
09	E	El personal de SERUMS insiste en mantener registros exentos de errores.							
10	E	El personal de SERUMS comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.							
11	E	El personal de SERUMS ofrezca un servicio rápido a sus pacientes.							
12	E	El personal de SERUMS siempre esté dispuestos a ayudar a sus pacientes.							
13	E	El personal de SERUMS nunca esté demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes.							
14	E	El comportamiento del personal de SERUMS transmita confianza a sus clientes.							
15	E	Los pacientes se sientan seguros en sus transacciones con el servicio.							
16	E	El personal de SERUMS sea siempre amables con los pacientes.							
17	E	El personal de SERUMS tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.							
18	E	El personal de SERUMS dé a sus pacientes una atención individualizada.							
19	E	La Micro red Cañaris tenga equipos de apariencia moderna.							
20	E	Las instalaciones físicas de la Microred de servicios sean visualmente atractivas.							
21	E	Los materiales (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos.							
22	E	El personal de SERUMS comprenda las necesidades específicas de sus pacientes.							

Base de datos

							ANEXO N°02	EXPECTATIVAS																						
	Con_Laboral	Tipo de seguro	Edad	Tiempo_hospitalizacion	Hijos	Nivel de estudio	Sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	1	2	53	2	3	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
2	1	2	30	1	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
3	2	2	34	1	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
4	2	2	65	3	3	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
5	3	2	63	1	3	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	3	2	48	1	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	3	2	32	1	2	5	2	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
8	1	2	65	1	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
9	1	2	54	2	2	3	1	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
10	3	2	59	1	2	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
11	1	2	55	1	2	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
12	1	2	50	1	2	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
13	3	2	29	1	1	5	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
14	1	2	22	1	2	3	1	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
15	1	2	54	1	2	3	2	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
16	2	2	45	3	2	3	2	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
17	1	2	30	1	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
18	2	2	52	1	3	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
19	1	2	52	1	3	3	1	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
20	3	2	45	1	2	2	1	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
21	3	2	67	1	3	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

PERCEPCIONES																						BRECHA																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	3	5	6	-5	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-6	-4	-2	-1		
1	3	4	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	3	2	4	4	-6	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-5	-3	-3	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-3	-3	
1	2	2	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	-6	-5	-5	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-5	-5	-3	-2	
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-5	-5	-5	-6	-6	-6	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-3	-3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-5	-4	-4		
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	-4	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	
4	6	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	3	5	5	-3	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-4	-2	-2	
7	3	4	4	4	5	3	3	3	6	5	5	5	5	5	6	6	6	4	2	4	5	0	-4	-3	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-5	-3	-2	
1	4	4	6	4	2	4	3	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	1	1	5	4	-6	-3	-3	-1	-3	-5	-3	-4	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-6	-6	-2	-3	
4	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	-2	
4	5	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	-1	0	0	0	0	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
3	3	4	4	1	4	4	4	6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	-4	-3	-3	-3	-6	-3	-2	-2	0	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-5	-3	-2	
5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-6	-3	-3
3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	4	4	6	6	-4	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-1	-1	
3	5	5	6	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4	6	-4	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-1	
5	5	5	6	5	6	4	4	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2		
2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	1	1	3	2	-5	-5	-4	-4	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-5	-5	-3	-5	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5	



NIVEL CALIDAD																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	CALIDAD	N_CALIDAD	D1	N_D1	D2	N_D2	D3	N_D4	D4	N_D4	D5	N_D5								
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	47	2	Alto	12	Alto	11	Medio	8	Medio	8	Medio	8	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1	Medio	6	Bajo	8	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo							



3	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4	6	-4	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-1					
5	5	5	6	5	6	4	4	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2			
2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	1	1	3	2	-5	-5	-4	-4	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-5	-5	-3	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5	
1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	-6	-5	-5	-5	-5	-6	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5		
5	6	4	5	3	4	4	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	0	3	0	-1	1	1	1	0	0	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2			
5	7	7	7	5	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	-2	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	5	3	7	5	5	3	6	3	7	3	2	4	3	4	3	3	6	2	2	3	5	-6	-2	-4	0	-2	-2	-4	-1	-4	0	-4	-5	-3	-4	-3	-4	-4	-1	-5	-5	-4	-2			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	4	4	2	2	4	3	6	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	6	-3	-2	-2	-4	-4	-3	-4	-1	-3	-3	-4	-5	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-1			
3	2	3	1	3	1	2	2	3	6	6	6	7	7	5	5	5	5	2	2	1	1	-4	-5	-4	-6	-4	-6	-5	-5	-4	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-6	-6			
5	5	7	7	3	1	1	1	3	4	6	6	6	7	6	6	6	3	3	5	4	6	2	0	0	2	2	0	0	0	0	-2	-1	1	-1	1	0	1	1	-3	-1	4	1	1			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
4	6	6	6	7	3	7	3	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	3	4	6	6	-1	0	1	-1	1	-2	0	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	
	7	7	7	5	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	-7	0	1	0	-2	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	6	6	
2	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	-4	0	0	0	-1	-3	-1	-2	0	0	1	1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-1	5			
3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	4	5	3	2	4	2	4	4	2	3	4	-3	-5	-4	-5	-6	-4	-6	-4	-4	-3	-4	-2	-2	-4	-5	-3	-5	-3	-3	-5	-4	-3			
5	7	7	7	7	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	0	0			
3	5	5	6	6	6	6	4	2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	0	1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-5	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
5	7	7	5	5	4	5	3	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	5	6	1	1	0	0	1	0	1	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0		
7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0			
5	5	5	7	4	4	4	4	5	7	5	5	5	6	5	6	6	6	5	4	5	6	-2	-2	-2	0	-3	-3	-3	-3	-2	0	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1			
4	5	7	4	1	1	1	1	2	7	4	2	2	5	5	4	4	1	4	5	5	6	-3	-2	0	-3	-6	-6	-6	-6	-5	0	-3	-5	-5	-2	-2	-3	-3	-6	-3	-2	-1				

-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
-5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
-5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
-2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	1 Alto	8 Medio	13 Alto	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
0	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	36	1 Alto	7 Bajo	5 Bajo	8 Medio	8 Medio	8 Bajo
0	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2 Alto	9 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio
0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio
-2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
0	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2 Alto	12 Alto	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio
-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
-6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	4 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo
1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	49	2 Alto	10 Alto	11 Medio	6 Bajo	11 Alto	11 Medio
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	11 Medio
3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	48	2 Alto	7 Bajo	9 Medio	11 Alto	8 Medio	13 Alto
6	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	41	2 Alto	8 Medio	7 Bajo	8 Medio	8 Medio	10 Medio
5	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	33	1 Medio	7 Bajo	6 Bajo	9 Medio	4 Bajo	7 Bajo
-3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
0	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	43	2 Alto	7 Bajo	12 Medio	7 Bajo	6 Bajo	11 Medio
0	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2 Alto	8 Medio	5 Bajo	8 Medio	7 Bajo	10 Medio
0	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	47	2 Alto	10 Alto	12 Medio	8 Medio	8 Medio	9 Medio
0	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	51	2 Alto	9 Medio	15 Alto	9 Medio	9 Medio	9 Medio	
-1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
-1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo



7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4				
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4					
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4			
6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	2	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-3	-2	-2	4	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	1	-4	-2	-2	-4	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-3			
7	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2		
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1			
7	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	1	-2	-5	-5	-2	-2	-4	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	4	4	5	3	4	5	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	5	1	-3	-3	-2	-4	-3	-2	-5	-3	-5	-5	-5	-5	-5	-3	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-2			
7	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	-4	-5	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3		
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	1	-4	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-5	-2
6	3	3	5	7	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	6	-4	-4	-2	0	-4	-3	-3	-5	-3	-2	-3	-4	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-4	-3	-1		
7	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	7	-3	-3	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3			
2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	3	5	6	-5	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-6	-4	-2	-1







AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV		
1	3	4	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	3	2	4	4	-6	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-5	-3	-3	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-3	-3	
1	2	2	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	-6	-5	-5	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-5	-5	-3	-2	
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-5	-5	-5	-6	-6	-6	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-3	-3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-5	-4	-4		
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	-4	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	
4	6	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	3	5	5	-3	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-4	-2	-2		
7	3	4	4	4	5	3	3	3	6	5	5	5	5	5	6	6	6	4	2	4	5	0	-4	-3	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-5	-3	-2			
1	4	4	6	4	2	4	3	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	1	1	5	4	-6	-3	-3	-1	-3	-5	-3	-4	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-6	-6	-2	-3		
4	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	-2	
4	5	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	-1	0	0	0	0	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
3	3	4	4	1	4	4	4	6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	-4	-3	-3	-3	-6	-3	-2	-2	0	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-5	-3	-2		
5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-6	-3	-3	
3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	4	4	6	6	-4	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-1	-1		
3	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4	6	-4	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-1		
5	5	5	6	5	6	4	4	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2		
2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	1	1	3	2	-5	-5	-4	-4	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-5	-5	-3	-5	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5		
1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	-6	-5	-5	-5	-5	-6	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5		
5	6	4	5	3	4	4	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	0	3	0	-1	1	1	1	0	0	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2			
5	7	7	7	5	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	-2	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0











6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	2	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1					
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-3	-2	-2	4	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	1	-4	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3			
7	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1			
7	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	1	-2	-5	-5	-2	-2	-4	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-5	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	-2				
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	4	4	5	3	4	5	2	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	5	1	-3	-3	-2	-4	-3	-2	-5	-3	-5	-5	-5	-5	-3	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-2	
7	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	-4	-5	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3		
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	
7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	1	-4	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-5	-2		
6	3	3	5	7	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	6	-4	-4	-2	0	-4	-3	-3	-5	-3	-2	-3	-4	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-4	-3	-2	-2	-4	-3	-1	
7	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	7	-3	-3	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3		
2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	3	5	6	-5	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-6	-4	-2	-1	
1	3	4	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	3	2	4	4	-6	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-5	-3	-3			
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-3	-3			
1	2	2	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	-6	-5	-5	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2			
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-5	-5	-3	-2









1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	47	2	Alto	12	Alto	11	Medio	8	Medio	8	Medio	8	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1	Medio	6	Bajo	8	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	1	Alto	8	Medio	13	Alto	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	36	1	Alto	7	Bajo	5	Bajo	8	Medio	8	Medio	8	Bajo
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	9	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2	Alto	12	Alto	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo



3	2	3	1	3	1	2	2	3	6	6	6	7	7	5	5	5	5	2	2	1	1	-4	-5	-4	-6	-4	-6	-5	-5	-4	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-6	-6		
5	5	7	7	3	1	1	1	3	4	6	6	6	7	6	6	6	3	3	5	4	6	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	-2	-1	1	-1	1	0	1	1	-3	-1	4	1	1	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7
4	6	6	6	7	3	7	3	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	3	4	6	6	-1	0	1	-1	1	-2	0	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3
5	7	7	7	5	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	-2	0	1	0	-2	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	6	6	
2	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	-4	0	0	0	-1	-3	-1	-2	0	0	1	1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-1	5			
3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	4	5	3	2	4	2	4	4	2	3	4	-3	-5	-4	-5	-6	-4	-6	-4	-4	-3	-4	-2	-2	-4	-5	-3	-5	-3	-5	-4	-3			
5	7	7	7	7	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	0	0			
3	5	5	6	6	6	6	4	2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	0	1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-5	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	7	7	5	5	4	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	5	6	1	1	0	0	1	0	1	-4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0		
7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	0		
5	5	5	7	4	4	4	4	5	7	5	5	5	6	5	6	6	6	5	4	5	6	-2	-2	-2	0	-3	-3	-3	-3	-2	0	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1		
4	5	7	4	1	1	1	1	2	7	4	2	2	5	5	4	4	1	4	5	5	6	-3	-2	0	-3	-6	-6	-6	-6	-5	0	-3	-5	-5	-2	-2	-3	-3	-6	-3	-2	-2	-1		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2	3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	0	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4		
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	0	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4		
6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	4 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	
3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	49	2 Alto	10 Alto	11 Medio	6 Bajo	11 Alto	11 Medio	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	46	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	12 Medio
1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	48	2 Alto	7 Bajo	9 Medio	11 Alto	8 Medio	13 Alto
1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	41	2 Alto	8 Medio	7 Bajo	8 Medio	8 Medio	10 Medio
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	33	1 Medio	7 Bajo	6 Bajo	9 Medio	4 Bajo	7 Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo
1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	43	2 Alto	7 Bajo	12 Medio	7 Bajo	6 Bajo	11 Medio	
2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2 Alto	8 Medio	5 Bajo	8 Medio	7 Bajo	10 Medio	
3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	47	2 Alto	10 Alto	12 Medio	8 Medio	8 Medio	9 Medio	
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	51	2 Alto	9 Medio	15 Alto	9 Medio	9 Medio	9 Medio	
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1 Medio	9 Medio	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	32	1 Medio	5 Bajo	8 Bajo	7 Bajo	7 Bajo	5 Bajo	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	











2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-5	-4	-4				
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	-4	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3
4	6	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	3	5	5	-3	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-4	-2	-2		
7	3	4	4	4	5	3	3	3	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	4	2	4	5	0	-4	-3	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-5	-3	-2			
1	4	4	6	4	2	4	3	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	6	1	1	5	4	-6	-3	-3	-1	-3	-5	-3	-4	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-6	-6	-2	-3			
4	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	-2		
4	5	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	-1	0	0	0	0	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1			
3	3	4	4	1	4	4	4	6	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	-4	-3	-3	-3	-6	-3	-2	-2	0	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-5	-3	-2				
5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-6	-3	-3		
3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	4	4	6	6	-4	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-1	-1				
3	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4	6	-4	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-1				
5	5	5	6	5	6	4	4	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2			
2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	-5	-5	-4	-4	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5		
1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	-6	-5	-5	-5	-5	-6	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5			
5	6	4	5	3	4	4	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	0	3	0	-1	1	1	1	0	0	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2				
5	7	7	7	5	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	-2	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	5	5	7	5	5	5	6	5	7	3	2	4	3	4	3	3	6	2	2	3	5	-6	-2	-2	0	-2	-2	-2	-1	-2	0	-4	-5	-3	-4	-3	-4	-4	-4	-1	-5	-5	-4	-2				
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	4	4	2	2	4	3	6	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	6	-3	-2	-2	-4	-4	-3	-4	-1	-3	-3	-4	-5	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-1					
3	2	3	1	3	1	2	2	3	6	6	6	7	7	5	5	5	5	2	2	1	1	-4	-5	-4	-6	-4	-6	-5	-5	-4	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-6	-6					
5	5	7	7	3	1	1	1	3	4	6	6	6	7	6	6	6	3	3	5	4	6	2	0	0	2	2	0	0	0	0	-2	-1	1	-1	1	0	1	1	-3	-1	4	1	1					
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1	Medio	6	Bajo	8	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	1	Alto	8	Medio	13	Alto	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	36	1	Alto	7	Bajo	5	Bajo	8	Medio	8	Medio	8	Bajo
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	9	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2	Alto	12	Alto	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	4	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	
3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	49	2	Alto	10	Alto	11	Medio	6	Bajo	11	Alto	11	Medio	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	11	Medio	

237	3	1	29	1	2	4	1	5	6	5	7	6	5	7	4	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	3	3	3	3
238	3	2	46	1	2	4	1	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
239	3	2	52	5	2	4	1	6	5	5	5	6	7	6	6	6	5	4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	6	
240	3	2	35	1	2	4	1	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
241	3	2	31	1	2	4	1	7	7	7	7	5	5	5	5	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	5	5	6	6
242	3	2	27	4	2	4	1	3	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
243	3	2	24	1	2	4	1	4	6	7	5	4	4	4	4	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	5	6
244	3	2	27	1	2	4	1	7	6	6	7	6	6	5	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
245	3	2	47	1	2	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
246	3	1	31	1	2	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
247	3	2	22	3	2	4	1	5	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
248	3	2	51	1	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
249	3	2	38	1	2	4	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250	3	2	42	1	2	4	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
251	3	2	44	2	2	4	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
252	3	2	33	1	2	4	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
253	3	2	48	1	2	4	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
254	3	2	58	2	2	5	1	4	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
255	2	2	55	1	2	5	1	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
256	3	2	55	1	3	4	1	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
257	2	2	62	2	3	4	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
258	3	2	62	2	3	4	1	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
259	1	1	75	2	3	4	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
260	2	2	38	3	2	4	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

4	6	6	6	7	3	7	3	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	3	4	6	6	-1	0	1	-1	1	-2	0	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3		
5	7	7	7	5	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	-2	0	1	0	-2	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	6	6
2	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	-4	0	0	0	-1	-3	-1	-2	0	0	1	1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-1	5				
3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	4	5	3	2	4	2	4	4	2	3	4	-3	-5	-4	-5	-6	-4	-6	-4	-4	-3	-4	-2	-2	-4	-5	-3	-5	-3	-3	-5	-4	-3			
5	7	7	7	7	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	0	0		
3	5	5	6	6	6	6	4	2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	0	1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-5	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	7	7	5	5	4	5		6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	5	6	1	1	0	0	1	0	1	-4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	
7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	
5	5	5	7	4	4	4	4	5	7	5	5	5	6	5	6	6	6	5	4	5	6	-2	-2	-2	0	-3	-3	-3	-3	-2	0	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1		
4	5	7	4	1	1	1	1	2	7	4	2	2	5	5	4	4	1	4	5	5	6	-3	-2	0	-3	-6	-6	-6	-6	-5	0	-3	-5	-5	-2	-2	-3	-3	-6	-3	-2	-2	-1			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2	3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4		
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-4		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4		
6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	2	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-3	-2	-2	4	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-2	-2	-2	-2	-3		
7	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		

1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	48	2	Alto	7	Bajo	9	Medio	11	Alto	8	Medio	13	Alto	
1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	41	2	Alto	8	Medio	7	Bajo	8	Medio	8	Medio	10	Medio
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	33	1	Medio	7	Bajo	6	Bajo	9	Medio	4	Bajo	7	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	43	2	Alto	7	Bajo	12	Medio	7	Bajo	6	Bajo	11	Medio	
2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2	Alto	8	Medio	5	Bajo	8	Medio	7	Bajo	10	Medio	
3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	47	2	Alto	10	Alto	12	Medio	8	Medio	8	Medio	9	Medio	
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	51	2	Alto	9	Medio	15	Alto	9	Medio	9	Medio	9	Medio	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1	Medio	9	Medio	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	9	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	34	1	Alto	7	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	5	Bajo	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	9	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	1	Medio	6	Bajo	7	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	6	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	











1	4	4	6	4	2	4	3	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	1	1	5	4	-6	-3	-3	-1	-3	-5	-3	-4	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-6	-6	-2	-3			
4	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	-2	
4	5	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	-1	0	0	0	0	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
3	3	4	4	1	4	4	4	6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	-4	-3	-3	-3	-6	-3	-2	-2	0	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-5	-3	-2			
5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-6	-3	-3	
3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	4	4	6	6	-4	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-1	-1			
3	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4	6	-4	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-1		
5	5	5	6	5	6	4	4	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-2	-2		
2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	1	1	3	2	-5	-5	-4	-4	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-5	-5	-3	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5		
1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	-6	-5	-5	-5	-5	-6	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-6	-6	-4	-5		
5	6	4	5	3	4	4	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	0	3	0	-1	1	1	1	0	0	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2			
5	7	7	7	5	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	-2	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	5		7	5	5		6		7	3	2	4	3	4	3	3	6	2	2	3	5	-6	-2	-7	0	-2	-2	-7	-1	-7	0	-4	-5	-3	-4	-3	-4	-4	-4	-1	-5	-5	-4	-2		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	2	2	4	3	6	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	6	-3	-2	-2	-4	-4	-3	-4	-1	-3	-3	-4	-5	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-1			
3	2	3	1	3	1	2	2	3	6	6	6	7	7	5	5	5	5	2	2	1	1	-4	-5	-4	-6	-4	-6	-5	-5	-4	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	-2	-2	-5	-5	-6	-6			
5	5	7	7	3	1	1	1	3	4	6	6	6	7	6	6	6	3	3	5	4	6	-1	0	0	2	2	0	0	0	0	-2	-1	1	-1	1	0	1	1	-3	-1	4	1	1			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
4	6	6	6	7	3	7	3	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	3	4	6	6	-3	0	1	-1	1	-2	0	-1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	
	7	7	7	5	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	-7	0	1	0	-2	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	6	6	
2	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	-5	0	0	0	-1	-3	-1	-2	0	0	1	1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-1	5			
3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	4	5	3	2	4	2	4	4	2	3	4	-4	-5	-4	-5	-6	-4	-6	-4	-4	-3	-4	-2	-2	-4	-5	-3	-5	-3	-3	-5	-4	-3			

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1	Medio	6	Bajo	8	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	Medio	4	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	1	Alto	8	Medio	13	Alto	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	36	1	Alto	7	Bajo	5	Bajo	8	Medio	8	Medio	8	Bajo
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	9	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2	Alto	12	Alto	10	Medio	8	Medio	8	Medio	10	Medio
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1	Medio	4	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	5	Bajo
1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	47	2	Alto	8	Medio	11	Medio	6	Bajo	11	Alto	11	Medio
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	2	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Medio	8	Medio	11	Medio
1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	48	2	Alto	7	Bajo	9	Medio	11	Alto	8	Medio	13	Alto
1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	41	2	Alto	8	Medio	7	Bajo	8	Medio	8	Medio	10	Medio
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	1	Medio	7	Bajo	6	Bajo	9	Medio	4	Bajo	7	Bajo
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	5	Bajo

309	3	2	31	1	2	4	1	7	7	7	7	5	5	5	5	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	5	5	6	6
310	3	2	27	4	1	4	1	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
311	2	2	24	1	1	4	1	7	6	7	5	4	4	4	4	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	5	6
312	3	2	27	1	1	4	1	7	6	6	7	6	6	5	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
313	3	2	47	3	1	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
314	3	2	31	1	1	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
315	2	2	22	1	1	4	1	7	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
316	3	2	51	5	3	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
317	3	2	43	1	2	4	1	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
318	3	2	38	4	2	4	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
319	3	2	42	1	2	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
320	3	2	44	4	2	3	2	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
321	3	2	33	4	2	4	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
322	3	2	48	4	2	4	1	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
323	3	2	58	4	3	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
324	3	2	55	4	3	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
325	3	2	55	4	3	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
326	1	2	62	4	3	4	1	7	7	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
327	3	1	62	3	3	5	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
328	3	1	75	3	3	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
329	3	2	38	1	1	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
330	3	2	52	2	3	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
331	3	2	33	2	2	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
332	3	2	38	2	2	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

5	7	7	7	7	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	0			
3	5	5	6	6	6	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	-4	1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-5	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	7	7	5	5	4	5	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	5	6	-2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	
7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	
5	5	5	7	4	4	4	4	5	7	5	5	5	6	5	6	6	6	5	4	5	6	-2	-2	-2	0	-3	-3	-3	-3	-2	0	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	0		
4	5	7	4	1	1	1	1	2	7	4	2	2	5	5	4	4	1	4	5	5	6	-3	-2	0	-3	-6	-6	-6	-6	-5	0	-3	-5	-5	-2	-2	-3	-3	-6	-3	-2	-2	0		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-2	2	3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4		
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	0	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4			
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4		
6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	0	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	0	-2	-5	-5	-2	-2	-4	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2

5	7	7	7	7	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	0	0			
3	5	5	6	6	6	6	4	2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	-4	1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-5	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0				
5	7	7	5	5	4	5	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	5	6	-2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0		
7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0		
5	5	5	7	4	4	4	4	5	7	5	5	5	6	5	6	6	6	5	4	5	6	-2	-2	-2	0	-3	-3	-3	-3	-2	0	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1		
4	5	7	4	1	1	1	1	2	7	4	2	2	5	5	4	4	1	4	5	5	6	-3	-2	0	-3	-6	-6	-6	-6	-5	0	-3	-5	-5	-2	-2	-3	-3	-6	-3	-2	-2	-1		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-2	2	3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	0	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	
6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	
7	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
7	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	0	-2	-5	-5	-2	-2	-4	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2



1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	43	2 Alto	7 Bajo	12 Medio	7 Bajo	6 Bajo	11 Medio	
1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	1 Alto	7 Bajo	5 Bajo	8 Medio	7 Bajo	10 Medio
1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	47	2 Alto	8 Medio	14 Alto	8 Medio	8 Medio	9 Medio	
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	51	2 Alto	9 Medio	15 Alto	9 Medio	9 Medio	9 Medio	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	1 Medio	8 Medio	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	2 Alto	7 Bajo	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	6 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1 Medio	6 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	32	1 Medio	5 Bajo	8 Bajo	7 Bajo	7 Bajo	5 Bajo	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	2 Alto	8 Medio	10 Medio	8 Medio	8 Medio	10 Medio	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1 Medio	5 Bajo	5 Bajo	4 Bajo	4 Bajo	5 Bajo	





