



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2,  
Tarapoto, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Piña Garcia, Freddy Junnior (ORCID: 0000-0002-4301-757X)

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID:0000-001-9032-7821)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación especialmente a Dios, porque ha estado cuidándome en este tiempo y ha permitido culminar este trabajo de investigación, asimismo a todas las personas que han fallecido por la pandemia por el COVID-19.

**Freddy**

## **Agradecimiento**

El presente estudio es el resultado del esfuerzo conjunto de todas las personas que me apoyaron. Por esto agradezco a mi asesor Dr. Pedro A. Barboza Zelada, que me dio las pautas para poder realizarlo, a mi equipo de trabajo del Hospital II-2 Tarapoto, quienes a lo largo de este tiempo han estado motivándome día a día y el apoyo moral de mi querida enamorada.

**El autor**

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	33
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	33
3.2. Variables y Operacionalización .....	33
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	33
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	34
3.5. Procedimiento .....	37
3.6. Método de análisis de datos .....	38
3.7. Aspectos éticos.....	38
IV. RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES .....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión por procesos .....	39
Tabla 2 Nivel de calidad de atención.....	39
Tabla 3 Prueba de normalidad de las dimensiones.....	40
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención.....	40
Tabla 5 Relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención .....	41

## Índice de figuras

Figura 1	Dispersión entre la gestión por procesos y la calidad de atención .....	41
----------	---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población fue 16,534 y la muestra fue 242 usuarios. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que: El nivel de gestión por procesos es regular 55 %, malo 30 % y bueno 15 %. El nivel de calidad de atención es regular 50 %, malo 30 % y bueno 20 %. Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.969, 0.967 y 0.929 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) en todas las correlaciones. En Conclusión: Si existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,972 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, el 94.48 % de la gestión por procesos influye en la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión por procesos y calidad de atención salud.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between process management and quality of care at Hospital II-2, Tarapoto, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, the population was 16,534 and the sample was 242 users. The technique was the survey, and the instrument was the questionnaire. The results determined that: The level of management by processes is regular 55 %, bad 30 % and good 15 %. The level of quality of care is regular 50 %, bad 30 % and good 20 %. There is a significant relationship between the dimensions of process management and quality of care, since Spearman's Rho coefficient was 0.969, 0.967 and 0.929 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ) in all correlations. In Conclusion: There is a significant relationship between process management and quality of care, since Spearman's Rho coefficient was 0.972 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); moreover, 94.48% of process management influences quality of care.

Keywords: Process management and health care quality.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, una gran mayoría de las organizaciones, conocen el alto valor de la satisfacción del cliente para generar crecimiento económico basado en la preferencia del público que ayuda respaldar la subsistencia en el tiempo, mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Por otro lado, las entidades del sector público buscan el bien común entre los ciudadanos dando, cumpliendo con los objetivos institucionales y por ende el interés social como tal (Salvador et al., 2019). De esta manera, es necesario que las organizaciones y/o instituciones tanto del sector privado y sector público desarrollen diferentes estrategias y herramientas que les permita brindar un servicio de calidad adecuada necesidades y exigencias del público, de modo que se pueda alcanzar los objetivos.

En este sentido, la gestión por procesos es una de las herramientas más eficientes que posibilita el cumplimiento de metas dentro de la institución, en cuanto a la necesidad de la población en general, a través de la calidad atención entregada, debido a que hace posible el desarrollo de procedimientos, tecnologías estrategias de un de manera responsable, posibilitando la satisfacción de los usuarios de manera óptima a través de la eficiencia los procesos internos (Guadalupe et al.,2019).

El contexto nacional, debido al incremento de la demanda en cuanto a atención en salud por parte las entidades públicas, ha originado diferentes problemas en cuanto a la calidad de servicio otorgado a los usuarios, los cuales reportan que no reciben una buena atención que satisfagan sus necesidades, asimismo, otros de los problemas que marca esta problemática, es el excesivo tiempo de espera se deben pasar los pacientes antes de ser atendidos, lo cual se relaciona con la falta de disponibilidad de personal para las atenciones, asimismo, se ha encontrado que hay insuficiencia de medicamentos e insumos médicos, los cuales no solo retrasan la atención, sino que a su vez suponen un riesgo en la salud de los usuarios. El proceso de atención a las necesidades de los usuarios cuenta con diferentes fases, las cuales dependen de una adecuada gestión de actividades internas orientadas a mejorar la atención como parte de un

constructo integral, de modo que se pueda brindar un buen trato a los asegurados y público en general (Aguilar et al, 2021).

Nuestra investigación tiene relevancia ya que la misma sus variables están fundamentadas en normas internacionales y nacionales en las políticas públicas y políticas nacionales que determina tomar con seriedad la calidad de la atención en la salud de la población, así tenemos: al Desarrollo sostenible (2015), donde se señalan el objetivo 3 y 9; referente a incrementar el financiamiento para el sector salud, haciendo posible la contratación de personal médico especializado y la adquisición de nuevas tecnologías que ayuden a solucionar los problemas salud en la sociedad y fomentar la implementación de estructuras sostenibles y fiables que incrementen las posibilidades de generar desarrollo económico y social, con la finalidad mejorar el bienestar humano, mediante el acceso los servicios básicos universales.

A su vez se señalan las políticas públicas, en referencia al Documento técnico: sistema de Gestión de la calidad en salud, habla de proporcionar orientación y desarrollar la realización que ayude a desarrollar el proceso de una mejor manera, con la finalidad de proporcionar un servicio eficiente hacia el ciudadano, buscando satisfacer las necesidades emergentes; y las políticas públicas locales la DIRESA San Martín 2020-2021, que consiste en el plan regional de formación profesional relacionados a la salud, el cual busca ser posible la entrega de un servicio de calidad mediante la atención a tiempo de las necesidades de la ciudadanía.

En el Hospital II-2, se ha encontrado una problemática respecto a la calidad de atención que se brindada a usuarios asegurados, el cual no cumple con las expectativas y una satisfacción eficiente de sus necesidades, dentro de las cuales se resalta la largas colas para ser atendidos independientemente a su condición física o de salud, asimismo, se encontró la carencia de equipos e insumos médicos para atender las diferentes necesidades; aunado a ello, la falta de disponibilidad de personal médico especializado, genera insatisfacción e inseguridad en los pacientes; todo ello, a raíz de una pésima gestión de los

recursos internos que son los encargados de costear estas necesidades con el fin de garantizar una atención oportuna y de calidad hacia los usuarios, por lo tanto, la ausencia de un sistema de gestión debidamente definido, genera deficiencias para satisfacer las necesidades más resaltantes, el cual se incrementa al no existir procedimientos de control deficientes que ayuden a controlar el uso de los fondos destinados a la entidad para atender a la población. En base a la realidad problemática se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021?

Esta investigación tuvo **por conveniencia**, la necesidad del estudio de la calidad de atención a partir de que sus trabajadores no se encuentran a gusto en respecto a la gestión por procesos y, si están satisfechos con las estrategias y actividades desarrolladas. Respecto a la **relevancia social**, debido a que ayudó a la entidad a mejorar la problemática encontrada y a hacer más eficiente la calidad de servicio que se entrega al usuario, generando mayor índice de satisfacción, como parte de su responsabilidad para generar el bien común. A su vez se encuentra el **valor teórico**, se realizó con la finalidad de generar conocimiento sobre gestión por procesos, para ello, se hará uso de teorías, conceptos, enfoques, normativas. **Implicancias prácticas**, será base para que la entidad pueda tomar las medidas correctivas pertinentes para mejorar la situación problemática actual; asimismo, servirá como base para otras investigaciones en torno a las variables abordadas, y por último la **utilidad metodológica**, debido al uso de instrumentos debidamente validados, los cuales pueden ser aplicados para futuros estudios que busquen la relación entre las variables.

El **objetivo general** de la investigación fue: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

Como **objetivos específicos**: Conocer el nivel de gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. Conocer el nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. La **hipótesis general** se planteó como: Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. Como **hipotesis específicas**: H1: El nivel de gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, es alto. H2: El nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En un **ámbito internacional** se citó a Salvador et al. (2019) en su investigación de teórico, con diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: la participación ciudadana resulta un punto fundamental para posibilitar el fortalecimiento de las disposiciones y lineamientos en las entidades públicas orientadas a generar desarrollo económico y social, vertiendo opiniones y juicios de valor que ayuden a determinar los mejores procesos para que la gestión de los recursos resulte más eficiente; de esta manera se logrará incrementar la eficiencia en la colocación de los recursos a favor de los más necesitados, ayudando a disminuir las brechas sociales para la reducción de las necesidades más representativas que retrasen el desarrollo integral y el acceso los servicios básicos y esenciales.

Así también se citó a Salvador et al. (2018) en su investigación de tipo teórico, con diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: una adecuada gestión por procesos ayuda a aprovechar de una manera más óptima los recursos internos, de modo que se pueda tener el máximo rendimiento de cada uno de ellos en función a los objetivos planteados, por lo tanto, es de suma importancia que, tanto organizaciones como empresas, adopten estos lineamientos que conllevan a organizar las actividades en función a la disponibilidad de recursos, por lo tanto, se posibilitará una visión integral de todos los procesos internos la que conducen al logro de resultados; en este sentido, la participación ciudadana es visto como un todo los aliado de suma importancia que generan el perfeccionamiento en manejar los recursos, gracias a los constantes cuestionamientos en base a las necesidades sociales.

Guadalupe et al. (2019) en su investigación de tipo descriptivo, con diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue

análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: después de haber llevado a cabo el análisis de datos respectivo, se determinó que la gran mayoría de los usuarios, orientan la satisfacción hacia la tangibilidad de los elementos que componen el servicio, es decir, brindar bastante relevancia hacia aquellos elementos que pueden ser visibles y palpables, de modo que incrementan su confianza, lo cual es muy importante para incrementar las posibilidades satisfacción; asimismo, se logró determinar que la entidad necesita mejorar la calidad de servicio ofertada al público, debido a que estos también mencionaron que la calidad es deficiente en cuanto al intercambio de dinero que emiten por cada servicio que necesitan.

Finalmente se citó a Suárez et al. (2019) en su investigación de tipo descriptivo, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: la gran mayoría de los usuarios se encuentran dentro de un nivel medio de satisfacción, por lo tanto se determina que existen falencias para entregar un servicio de calidad, en cuanto a la mejora de la infraestructura, la dotación de personal capacitado y la disponibilidad inmediata de medicamentos que ayuden a atender las diferentes necesidades, factores por lo cual, se determina que es necesario desarrollar diferentes estrategias mediante la aplicación a recursos para mejorar esta problemática.

En el **ámbito nacional** se citó a Vélchez & Sánchez (2021) en su investigación de tipo básica, no experimental, descriptiva, la población y muestra fue acervo documental, la técnica fue análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: Los cambios y las innovaciones en la sociedad siempre serán positivos cuando se hayan cumplido en forma eficaz y eficiente, pues el Estado no se escapa como representante del bien de la población, pues los gobiernos de gestión por procesos favorecen al progreso y aumento de las organizaciones en los sectores estatales y particulares donde se presenta un paradigma del manejo de los procesos productivos que sea adaptable a la economía estatal. Por intermedio de la administración

pública se cristaliza el bienestar de la ciudadanía, ya que está centrado en satisfacer las necesidades poblacionales.

Aguilar et al. (2021) en su investigación de tipo aplicada, de diseño descriptivo – correlacional, la población y muestra fue de 235 estudiantes de los ciclos sexto al doceavo, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: el procesamiento estadístico determinó la existencia de correlaciones entre variables, las cuales pertenecen a un nivel alto, con lo cual se estableció que la mejora en la calidad de los servicios incrementan las posibilidades satisfacción en los usuarios, generando reacciones positivas de la organización ante la competitividad; asimismo, gracias a la información brindada por los usuarios, se podrá determinar que otros factores determinantes se encuentra en la dimensión de tangibilidad, la cual es representada por aquellos elementos físicos que determinan el ambiente donde se atiende a los usuarios, los cuales son importantes además para incrementar la fidelización.

Paredes (2020) en su investigación de tipo descriptivo, transversal y correlacional, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 148 usuarios, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: la entrega de calidad en los servicios integrado por la calidad atención, es de suma importancia para generar satisfacción en el usuario, en cuanto al centro de salud analizado, se determinó que los usuarios se sienten más seguros cuando en la entidad brinda un servicio de calidad empezando por la atención, asimismo, se relaciona con las posibilidades que tienen para atender las diferentes necesidades de salud, haciendo caso las emergencias en el momento oportuno, los cuales son determinantes al momento de tomar en cuenta una entidad para atender estas necesidades por parte del público usuario.

En el ámbito local se citaron a Lavado & Sánchez (2021) en su investigación de tipo básico, el diseño de la investigación es descriptivo, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el

instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: Es vital la gestión de proyectos de infraestructura vial porque es uno de los pilares para el desarrollo, pero presentan vulnerabilidad por la actitud en los manejos políticos de los gobernantes de turno, que aprueban el financiamiento público. De acuerdo con las políticas de sistema de transporte más sostenible son conscientes de la imposibilidad de satisfacer la demanda de transporte por carretera, pero buscaron alternativas como el transporte público y el ciclismo.

A su vez se considera a Flores & Delgado (2020) en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra está conformada por 20 colaboradores y 4 funcionarios que laboran en la Municipalidad Distrital de Morales, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: La propuesta mejora y fortalece la calidad de atención brindada a los contribuyentes, con la correcta planificación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades en cumplimiento al plan operativo institucional; Además, valora la fiabilidad y la empatía que demuestran los colaboradores al público que asiste a la municipalidad. La calidad de atención que se da en la entidad es mala porque no hay empatía en la atención, no expresan confianza, no son transparentes en la información que otorgan y la infraestructura y equipamiento es muy antigua, no presta las condiciones adecuadas.

Como primera variable, se consideró a la **gestión por procesos**, según la PCM (2018), es la ejecución de acciones orientadas a la optimización de recursos, basados en la planificación estratégica de las actividades para establecer procedimientos que se ejecutan para llevar a cabo los objetivos; asimismo, consiste en la valoración de cada proceso desarrollado a nivel interno, con la finalidad de obtener el máximo desempeño que ayude incrementar la competitividad organizacional para dar solución a las diferentes necesidades sociales y la reducción de las brechas que limitan el crecimiento integrado e imparcial. Dentro de ello también plantea de contar con objetivos estratégicos que te ayuden a fortalecer el compromiso de prevenir los resultados negativos y asegurar el buen manejo de los recursos económicos



que conforma una entidad pública o privada; cada fuente informativa es para implementar nuevas estrategias, formular nuevos métodos de identificación de procesos, cada diagnóstico que se realiza nos sirve para analizar la situación y tomar nuevas decisiones. (p.4)

De acuerdo a gestión por procesos también se puede decir que es la forma de cómo planificar una organización para fortalecer una empresa, con las creaciones de estrategias, alcances, objetivos y toda herramienta básica que se puede necesitar para cumplir con el manejo de una empresa, cada procedimiento que se va realizando es un paso más que se va apreciando porque va en busca de resultados de hacer cumplir los propósitos planteados, es desarrollar de una forma diferente tu procedimiento de acuerdo a la misión y visión que tienes para tu empresa de pertenecer a ser único de acuerdo a tus principios, valores que te hace ser diferente a los demás, porque tiene que ver con tu enfoque centralizado con mecanismos, actividades realizadas como una cadena de coordenadas que te indiquen como te quieres ubicar, posicionarte ante los demás, ser tu misma gestión , para de esa manera poder brindar un servicio de calidad por medio de tu bien o servicio, organizarse para satisfacer a tus usuarios, y día a día formular nuevas propuestas para nuevas transformaciones.

La gestión por procesos está basada para facilitar la calidad de servicio de los usuarios, es por ello que las organizaciones deben desarrollarlo para el beneficio de cada uno de los usuarios, ya que ellos serán los beneficiados del cumplimiento y desarrollo de estos procesos, para la realización de estos procesos se debe tener en cuenta la planificación verificar, verificar primero, es por ello que se necesita la colaboración de todo el personal para el buen funcionamiento a un período de corto y largo plazo. El desarrollo de la gestión por procesos permite que una organización sea más eficiente en el proceso de trabajo, las sensaciones que transmiten estos resultados son lo que se espera de una empresa, esto aumentará la competitividad en cada uno de sus trabajadores, porque estos eran los que van a crecer a medida falencias o debilidades qué tienen al mismo tiempo mejoraran cada uno de algunos

aspectos que faltan mejorar, es por ello que las empresas debe dar un impresión, no solo con la infraestructura empresarial, sino con la calidad de eficiencia y rapidez como una parte de la imagen de estas organizaciones.

Para que se dé un compromiso a las organizaciones, lo primero que se debe realizar es capacitar y hacer de saber al colaborador que es pieza fundamental para el cumplimiento de todos los objetivos, generalmente organización está en la obligación de brindar a cada uno de sus trabajadores el respeto que se merecen, en esta función también cumple las ganancias que se recibe por el cumplimiento de todas sus tareas, se debe atribuir colaborador lo que se merece, se debe pensar como un trabajador más, cómo realiza cada una de sus funciones y cuánto tiempo le lleva a realizar cada una de estas, es indispensable dejar atrás a un colaborador ya que detrás de cada uno de ellos una pieza fundamental de cada una de estas, también se debe ver la salud e integridad, de modo que estos se sientan seguros de trabajar en la entidad.

Cada organización debe brindar la conciencia social, esto ayudará a reconocer y saber cuáles son las necesidades de cada uno de los usuarios ya que estas entidades deben ser flexibles al cambio que demanda la población, también se debe entender que una organización no siempre va a cumplir los estándares de calidad y es por esto que los resultados no afecten a los demás usuarios, por ello es necesario tener otros tipos de soluciones frente a las complicaciones que se tenga. Una organización debe cuidar el desarrollo de los trabajadores y tomar medidas que ayuden a cada uno de los individuos que conforman a mejorar, como se sabe es importante y fundamental que cada trabajador esté en óptimas condiciones para cumplir al máximo sus responsabilidades. El compromiso de cada uno de los colaboradores es realmente importante en esta etapa, ya que así se aseguró perfecto desarrollo en estos procesos, resaltar que todos los empleados deben tener el compromiso necesita, para así asegurar que se esté dando correctamente

Resaltar también que las organizaciones no siempre van a cumplir con las expectativas de cada uno de los usuarios debido Es por ello que la empresa debe estar comprometida a seguir mejorando, resaltar también las

herramientas tecnológicas que ayudan a su mejor proceso y desenvolvimiento en una población estas herramientas tales como sitios web, aplicaciones, redes de información, ayudará a que la empresa pueda establecerse dentro de una sociedad, es esencial también que una organización tengan normas y políticas de trabajo ya que esto ayudará que los trabajadores puedan respetarlos y cumplirlos satisfactoriamente. El inicio de la pandemia fue uno de los problemas más latentes dentro de las organizaciones públicas porque a través de esta se verificó eficiencia de sus trabajos realizados, esta pandemia les situó bien parados porque ya tenían estrategias que puedan solucionar frente a este tipo de problemas, también se resalta que los usuarios están ayudando que se realice de una mejor forma, las tecnologías, los procesos de trabajo, las capacitaciones y las evaluaciones.

Para desarrollar una buena gestión por procesos, lo que se debe planificar, verificar cuales son los puntos a mejorar y como se debe solucionar cada uno de estos aspectos, es importante crear estrategias que ayuden a solucionar los problemas de una manera eficiente y coordinada ya que esto mejorara que la gestión este yendo por un buen camino, se debe también tener en cuenta cuáles van a ser las funciones y responsabilidades de cada uno de las personas que pasa realizar estos procesos cómo se necesita el compromiso y el tiempo disponible para la realización de estos procesos, es preciso agregar que el compromiso debe empezar desde el gerente o la dirección ya que ellos son los precursores y los responsables de que se dé de una manera óptima cada una de las operaciones realizadas, también se debe precisar el direccionamiento a dónde se está queriendo llegar con una planificación y desarrollo, cada gerente debe dar una responsabilidad, funciones y tareas a cada uno de los colaboradores, ello implica que se debe tener un buen control que todos los procesos que se están realizando.

Según Ponce (2016) la gestión por procesos es una práctica realizada con el fin de optimizar el uso de los recursos organizacionales, generando mejoras en la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales, enfocada en generar una ventaja competitiva, que pueda tener sostenibilidad en el mercado. (p.20). Según Moreno (2018) otra definición, es aquella que

desglosa a la organización en procesos funcionales, con la finalidad de llevar a cabo el entendimiento óptimo de cada uno de ellos, con la finalidad de aplicar mejoras de manera centrada, permitiendo que los resultados, sean más eficientes y mejoren cada uno de los procesos internos. Una gestión por procesos posibilita las organizaciones o un control adecuado, no solo de los recursos, sino también de aquellos procedimientos que hacen posible el funcionamiento organizacional, de modo que se tenga un control integral, para aplicar el potenciamiento necesario y la mejora respectivas para el crecimiento organizacional de una manera eficiente y manteniendo un desarrollo sostenible.

La gestión por procesos de acuerdo a todos sus procedimientos, las herramientas que ha utilizado para su planificación, referente a todo esto, lo que siempre trata es hacer valer su dedicación y esfuerzo, de rendir resultados, de pretender asegurar cada bien o servicio para poder impactar resultados positivos, para ayudar a fortalecer su organización de seguir creciendo, comprender cada enfoque que va realizando, porque cada paso que realiza es obtener una cadena de valor significativa, porque de acuerdo a las sugerencias que respaldan los usuarios o clientes se tiene que tratar de aumentar la capacidad de organización, de aumentar la satisfacción de los destinatarios de los bienes y servicios que das a brindar en este caso de tus clientes. Enfocarse en una gestión por procesos es potenciar y adaptarse a nuevos cambios organizacionales que llegan a suceder en el tiempo, cada momento se van desarrollando competencias de lo que das a brindar, por eso es que estar enfocado en nuestro trabajo de implementar nuevos mecanismos para brindar un mejor servicio.

Para Gómez (2009) es aquella que se encuentra orientada en brindar mejores opciones al cliente de modo que se pueda satisfacer de una manera óptima, por lo tanto, se analizan cada uno de los procesos que conforman el ciclo productivo, con la finalidad de incrementar la calidad entregada al público. Bergholz (2011) sostiene que la gestión por procesos, ayuda fortalecer las prácticas internas que conducen a la mejora satisfacción del público,

canalizando sus necesidades hacia el diseño de servicios que se ajusten a ellos, provocando reacciones positivas que se traducen en satisfacción, cada sugerencia, evaluación es un soporte que da para obtener nuevos resultados que identificar anomalías que están introduciendo a la desconformidad de tu planificación por procesos de esa manera poder describir nuevos métodos de procesos para identificar los usuarios de bienes y servicios de qué forma se le puede brindar un mejor servicio, para adecuar sus prioridades que sometan a la confianza de validar tu gestión organizativa, para potenciar tu empresa con los mejores servicios que ofreces dar.

Así como también se puede decir que la gestión por procesos es tratar de reforzar, mejorar el trabajo, de adecuarse a nuevos cambios estratégicos, de diseñar adaptaciones de acorde a las necesidades de tus clientes, las actividades que se realizan dentro de una gestión tiene que ver también con las relaciones de tus clientes, proveedores, mejor dicho toda tu asociación, ya que todo implica para dar lo mejor de una gestión, cada actividad tiene una misión que cumplir de acuerdo a las funciones y como lo realizan. La directiva de cada gestión encargada debe de analizar de cómo va procediendo su planificación o estructura organizacional, tienen que ver en qué nivel se encuentra su planteamiento si está dando resultados positivos o negativos, para tratar de prevenir riesgos, ya que le compete el compromiso de velar por sus usuarios y por todo lo que conforma la entidad. Cada decisión que se tome tiene que ser basado de acuerdo a la información que van obteniendo sobre los resultados alcanzados y las metas planteadas, de esa manera que te permitan analizar la capacidad de gestión por procesos.

Bravo (2011) sostiene que las organizaciones es una entrada para satisfacción de su público objetivo, son aquellas que se preocupan por mejorar sus procesos internos, aplicando la gestión por procesos que ayuda a tener una visión integral de cada uno de ellos permitiendo la mejora permanente para el logro de resultados sobresalientes, las cuales se encuentran basadas en las necesidades del público, quienes determinan las actividades a realizar. Para Hammer & Bravo (2006). Esta es un instrumento muy importante que

posibilita la mejora de los servicios y la atención brindada del usuario, permitiendo una mejor satisfacción de la necesidad mediante estándares de cumplimiento de las expectativas, brindando la posibilidad de tener experiencias sobresalientes que conduzcan a la repetición de compra, beneficiando de esta manera tanto al cliente como a la organización. El compromiso de la directiva es velar por las necesidades que sugieren tus clientes, eso tiene que ver como una misión de cumplimiento que tratas de dar de acuerdo a la forma de organización que desarrollas.

De acorde a lo señalado por Panchillo et al. (2020) la gestión por procesos posee elementos sobresalientes y esenciales: entradas, corresponde a todos aquellos insumos y materia prima que son necesarios para la fabricación del bien o servicio, los cuales ingresarán organización para el transformado. Secuencia de actividades, corresponde a todas aquellas tareas desarrolladas dentro de la organización de manera secuencial y coordinada para dar lugar a la producción de bienes y servicios. Salidas, corresponde al resultado de todas aquellas actividades secuenciales desarrolladas en base a los recursos ingresados en el primer elemento. Como se dice que toda organización que se formula tiene que ver también con todo lo que integra dentro de ello, como: equipo de trabajo, clientes, proveedores, recursos materiales y financieros, etc, porque en base a cada uno de estos es lo que va fortalecer a tu empresa para su crecimiento, para asegurar impactos positivos que beneficien tu potencial de desarrollo, cada enfoque es para asegurar los bienes y servicios que brindas a tus clientes.

Ruiz et al. (2014) Manifiesta que existen diferentes tipos de procesos, dentro de los cuales los más resaltantes se detallan a continuación: estratégico, corresponde a aquel proceso en la cual se determinan objetivos, metas y estrategias que se usaran para el desarrollo de actividades en base a un horizonte trazado; este proceso desarrollado directamente por los directivos, quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones correspondientes. Operativos, sólo procesos destinados a llevar a cabo todas aquellas actividades planificadas de manera estratégica en el paso anterior. Para

Hernández (2014), la gestión por procesos representa una posibilidad inmensa a la organización, sobre el control de sus diferentes recursos enfocados en satisfacer las necesidades de sus usuarios de manera efectiva y eficiente, porque en base a esto es lo que están enfocados de acorde a los resultados que van obteniendo, para aumentar la potencial de satisfacer a sus clientes y velar de poder brindar el mejor servicio, porque cada vez se desarrollan más competencias, lo cual tienes que prevenir.

El manejo de los recursos organizacionales debe llevarse a cabo bajo estándares de planificación estratégica eficientes, dentro los cuales se resalta una amplia visión de los procesos de manera individual, que permitan el potenciamiento de las actividades para generar mejoras de calidad en los servicios ofertados al público (Amozarraín, 1999). En este sentido, la importancia de esta se centra en la posibilidad que da a una organización, de llevar a cabo un manejo integral de procesos, abriendo la posibilidad de realizar las mejoras correspondientes en el momento oportuno (Ruiz et al., 2013). Cuando una organización implanta la gestión por procesos posibilita un manejo de los recursos de una manera más amplia y cohesionada, articulando recursos tecnológicos y financieros para lograr mejoras en los servicios, buscando la satisfacción de las necesidades en los usuarios de una manera óptima y centrada, que ayude a generar experiencias dignas de compartir, así como también a la centralización de cooperar con una formación organizativa responsable de gestión por procesos. (Ruiz et al., 2013).

La gestión por procesos también se puede definir es la forma de enfocarse en el trabajo que realizas dentro de una organización, donde se persigue a diario el mejoramiento de nuevas oportunidades al margen de continuar con las actividades de orientar a la formalización de nuevas tendencias administrativas, toda empresa es importante evaluar y analizar todo su entorno de organización para obtener resultados de que recursos no están dando resultados positivos, para de esa manera prevenir y solucionar de la mejor posible, y agregar nuevas estrategias, mecanismos para poder continuar de manera conjunta y seguir optando por el cumplimiento de los

objetivos. Toda empresa trabaja en base de seguir creciendo y seguir obteniendo una solvencia económica sustentable, de tener nuevas oportunidades de mercado, por eso se plantea la gestión por procesos porque va ayudar a analizar el propósito de la entidad, y poder identificar si se está brindando a los usuarios un servicio o un bien de conformidad a sus necesidades.

Esta posibilidad, además, la capacidad para reaccionar ante los cambios económicos del entorno comercial, aplicando estrategias de adaptación que permita sobresalir a las contingencias que involucren a la organización, de esta manera, mediante el monitoreo de los procesos organizacionales, se pueden aplicar las medidas correctivas de manera eficiente y oportuna, fomentando el control integral de recursos y procesos (Hernández, 2010). Para el autor Álvarez (2006), una adecuada gestión por procesos fomenta las actividades organizacionales, enfocadas en estándares de eficiencia, que busca la mejora de los procesos orientados hacia la satisfacción del público objetivo, mediante la entrega de elementos de valor perceptibles que incrementen la posibilidad de generar una experiencia de compra satisfactoria. Cada procedimiento que se va realizando se va desarrollando en base a las necesidades y acciones preventivas que suelen suceder por sugerencias de tus usuarios por el bienestar de todos, de fortalecer y asegurar que cada procedimiento de estructure en base a objetivos estratégicos.

Las dimensiones de la variable según la PCM (2018) son las siguientes: Dimensión 1: **Determinación de Procesos**, Corresponde al proceso de análisis que permite identificar aquellos procesos que son claves dentro de las actividades organizacionales, asimismo, se determinan los elementos que lo confirman de acuerdo a las evaluaciones que se realizan durante cada avance de procedimiento de una organización. Dimensión 2: **Seguimiento, medición y análisis de procesos**, son aquellas actividades orientadas al seguimiento integral de las actividades y el desarrollo de los procesos con la finalidad de aplicar las medidas correctivas pertinentes, y de esa poder prevenir riesgos que se puedan presentar ante cualquier indiferencia. Dimensión 3: **Mejora de**



**procesos**, son actividades que se ejecutan con el fin de potenciar los procesos en base a las necesidades organizacionales de acuerdo con las prioridades estipuladas que se presentan en toda organización, y de esa manera repercutir a un nuevo cambio de procesos de acuerdo a las tendencias que se presentan en el mercado.

La segunda variable, **calidad de atención**, para Rodríguez (2015) consiste en aquellos elementos intangibles ofrecidos por las organizaciones fortalecidas por procesos internos que posibilitan el desarrollo de un estado de satisfacción en los usuarios o público objetivo al momento de encontrarse en contacto con la organización o utilizar el servicio ofertado. De acuerdo a Tari (2007) la calidad de atención debe ser gestionada de manera eficiente por las organizaciones, considerando el grado de importancia que posee en cuanto a la formación de satisfacción o insatisfacción en el público o usuario, el cual determina la imagen competitiva dentro del mercado o sector económico, por lo tanto, la determinación de procesos para la gestión en torno a la atención ofrecida al público, siendo un factor clave para incrementar las posibilidades de generar una experiencia satisfactoria al usuario que le permita satisfacer sus necesidades de manera eficiente, lo cual deben estar alertas a las sugerencias que dan amostrar para implementar estrategias de ventas de calidad de atención.

La calidad de atención es un elemento muy importante que determina la eficiencia de una organización para atender de manera correcta al usuario, al mismo tiempo que se considera como la imagen que transmite la organización hacia su público objetivo y el mercado en general, por lo tanto, de suma importancia que la organización lleve a cabo capacitaciones constantes a sus colaboradores para fortalecer sus habilidades y competencias que les permitan atender a los usuarios de manera eficiente, adaptando cada uno de sus necesidades para ofrecerles una solución efectiva que sobrepasen sus expectativas. De esta manera, la calidad de atención debe ser uno de los objetivos principales, como parte de la esencia organizacional para crear una imagen positiva y que genere confianza con el público, de esta manera, no

solo se logrará la satisfacción en el momento, sino que seguirá preparando el camino para la fidelización de los usuarios, el cual es muy importante para obtener el respaldo del público. Por lo tanto, esta corresponde a la eficiencia en los colaboradores de una organización realizan en el proceso de atención.

Dentro del sector público, la calidad de atención es un problema emergente que se viene incrementando con el pasar del tiempo, lo cual genera malestar en los usuarios debido a que consideran que las entidades públicas tienen la obligación de llevar a cabo procesos internos deficientes para poder brindar un servicio de calidad que ayude a satisfacer las necesidades del público. En el sector salud, la calidad de atención es un problema resaltante, debido a que se suman diversos factores que agrava la situación, además de la mala calidad de atención, existe deficiencias para contar con equipos tecnológicos avanzados que permiten el tratamiento eficiente de las enfermedades de los pacientes, quienes acuden a estos centros hospitalarios en busca de la mejoría para su salud, sin embargo, en muchas ocasiones no encuentra el personal médico para atender, no encuentra las medicinas necesarias para su tratamiento o no encuentra espacio disponible en las instalaciones para ser atendido, lo cual no solo incrementa su insatisfacción si no que eleva las posibilidades de tener complicaciones en su salud.

La calidad de atención para muchos autores, es un indicador muy importante que permite establecer la eficiencia organizacional para satisfacer las necesidades de su público objetivo, debido a que esta formación permite conocer el compromiso que adopta ante sus usuarios; por lo tanto, se consagra como un elemento muy importante que permite transmitir una imagen positiva la cual a su vez posibilitará el desarrollo de confianza, el cual es muy necesario para que el usuario se sienta seguro al momento de utilizar o servicio proporcionado por las entidades públicas u organizaciones. En este sentido, la calidad de atención debe ser medida de manera constante por la organización con la finalidad de conocer el nivel de eficiencia que está teniendo el área respectiva, de modo que se puedan aplicar las correcciones pertinentes en el momento oportuno antes de que se compliquen, todo ello

forma parte del compromiso que asumen la realización para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, de modo que los resultados deben sobrepasar las expectativas para generar experiencias positivas en los usuarios que permitan mejorar su calidad de vida.

Existen diferentes elementos para mejorar la calidad de atención a los usuarios, dentro de los cuales se encuentran el mejoramiento de los componentes, los mismos que están representados por la infraestructura que posee la organización para atender a los usuarios que concurren a ella, los cuales deben prestar las condiciones de seguridad necesarias, un ambiente adecuado que cumpla con las medidas de higiene necesarias, al mismo tiempo que debe permitir el acceso a todas las personas sin importar sus limitaciones físicas; asimismo se encuentran los factores humanos, los cuales están comprendidos por el personal dedicado a la atención, quienes deben presentar una imagen agradable y empática con el público para poder recopilar sus necesidades de dar la solución correspondiente de manera amable, el cual puede ser lograda mediante capacitaciones constantes que fortalecer sus competencias y herramientas para la atención; además se encuentra factores intangibles como la rapidez en la atención, el cual es un factor muy importante que ayuda a optimizar el tiempo de espera.

La calidad de atención hospitalaria, es un elemento fundamental que debe ser desarrollada de manera integral y eficiente por la entidad, debido a que se trata de un recurso elemental para los usuarios, por lo tanto, es de suma importancia que las autoridades encargadas de gestionar los nosocomios, cuente con las habilidades y competencias necesarias que les permita obtener la implementación necesaria con equipos tecnológicos y personal capacitado para atender las necesidades de salud de la población. Por lo tanto, la calidad de atención debe ser una de las prioridades debido a que engloba a diferentes elementos fundamentales que facilita el proceso de recuperación exitosa en los pacientes, dentro de las cuales, las entidades deben garantizar la disponibilidad de insumos y medicamentos que permitan atender a las emergencias de manera eficiente, de modo que el usuario no solo se

encuentre satisfecho por la atención recibida, sino también por la eficiencia en la gestión del proceso de atención.

En este sentido, la organización estructural es un elemento de suma importancia en las entidades hospitalarias para poder atender a los clientes de manera oportuna debido a la disponibilidad de equipamiento tecnológico y el personal capacitado para hacer uso de los mismos. Dentro del sector salud, existen diferentes debilidades que impiden el desarrollo de los procedimientos y actividades internas para brindar una calidad atención eficiente a los usuarios, dentro los cuales se encuentran los procesos burocráticos, los cuales en muchas ocasiones son necesarios y solo retrasan en procesos de atención, sobre todo en el área de emergencias donde la atención inmediata debe ser primordial debido a que se trata de la vida o la muerte de un paciente; esto debido a que muchas ocasión se exige el desarrollo del protocolo ordinario para hacer el ingreso de una persona a emergencias, dentro de los cuales se encuentra el triaje respectivo, el cual tarde el proceso de atención inmediata.

Sobre ello, es necesario desarrollar nuevos lineamientos y estrategias que permitan realizar el proceso de atención inmediata sin la necesidad de pasar por estos protocolos, sin que esto signifique la eliminación del mismo, debido a que es importante pero no esencial para la atención, por lo cual puede ser desarrollado en segundo plano. También se puede describir que la calidad de atención tiene que ver con la forma o manera de ofrecer un servicio o bien de acuerdo de los requerimientos de tu público objetivo, todo se puntualiza desde el punto de su producción hasta la venta del consumidor final, porque cada aspecto que muestras tiene que ver con lo que tus clientes esperan, cada aspecto es mantener la satisfacción de sus necesidades del cliente o usuario, cada cliente puede mostrar su diferente apreciación por un producto, pero eso va depender la calidad de atención quieres brindar para llamar su atención y recolectar de poco a poco una lista de cartera de clientes fieles, que aseguren tu producción y tengas el aliento de seguir creciendo a nivel de empresa y profesionalmente.

La calidad de atención no solo se trata de vender tu producto a cambio de un incentivo, sino como tratas a un cliente al ingresar a querer obtener tu producto, como logras de retener su atención y satisfacer su necesidad, y absolver dudas para poder comprar un producto, de poder lograr un equilibrio favorable y calificación beneficiaria. Fegenbaun (1994), sostiene que, esta es un elemento de suma importancia que transmite información relevante sobre la seriedad de la empresa referente a la satisfacción de necesidades del público usuario, por lo tanto, es necesario que se gestionen todos los elementos que lo conforman el servicio, de modo que se pueda entregar calidad perceptible. Gonzales (2015) sostienen que, cuando una organización brinda calidad en la atención al público, abre las puertas a la fidelización basada en elementos de relevancia que permanecen durante el tiempo y se marcan como un ícono para la competencia que ayuda a mejorar los estándares de calidad ofrecidos al usuario en cuanto a atención y satisfacción de las necesidades.

Parasuraman et al. (1988) definió que la calidad en los servicios es menos perceptible por los usuarios, por lo tanto, las organizaciones, deben tener la capacidad para transmitir la propuesta de valor de manera eficiente, de modo que los usuarios puedan percibir la tal y como lo planteado, para eso es que las organizaciones deben trabajar en base a los análisis que captan a diario, con acorde a lo que les arroja las evaluaciones de supervisión o fiscalización que se genera dentro de una empresa, la empresa es testigo de su propio trabajo que va ejerciendo, de plantear la manera más eficiente de brindar un servicio de calidad a su público objetivo que le respalda de poder seguir creciendo y tener una solvencia económica, es un aspecto tan importante de velar por manejar los servicios que quieres impresionar a los usuarios o clientes, de tener en cuenta que cada día cambia las cosas y los clientes necesitan un mejor servicio con nueva tendencia, de enriquecer esa atención, para no llenarlo todo los días con lo mismo, y no poder sentirse de que no te preocupas por su atención. (p. 25)

Todo cliente sea nuevo o antiguo merece el mismo trato de atención, no debe existir preferencias porque uno adquiere más y otro menos de tu producto, es ya formar una desorden y desvalorizar el prestigio de tu empresa, los clientes son lo que te ayudan a fortalecer tu potencia de desarrollo, para eso el encargado de la atención tiene que prepararles, capacitarles al personal de qué manera se va recibir a un cliente, porque dentro de la planificación estratégica tiene que ver con la calidad de atención que darás a brindar, para ponerte en una gran margen de competencia, cada implementación que se desarrolla en la organización es por mostrar que se está trabajando en base a sus necesidades y sugerencias que el cliente quiere percibir, de poder notar un cambio, algo nuevo, de tratar de impresionar, de que sienta que esta atención es única y que no lo han percibido en otro lugar, y esto va ayudar a calificar que se diferencie de las demás entidades, y es así que se va ir formando una cadena de información acerca de la calidad de atención que has mostrado en la impresión de tus primeros clientes.

Los autores sostienen que existen diferentes modelos para medirla en cuanto a la calidad atención brindada por la organización, por lo tanto, es necesario realizar un análisis exhaustivo sobre la posibilidad de la organización y la necesidad de datos necesarios, para que se necesita para la toma de decisiones en cuanto a generar mejoras en la calidad ofrecida al público. Según Juanes (2001) el modelo Deming está orientado a la medición de los procesos administrativos mediante actividades de control de calidad, tratando de encontrar aquellas falencias que disminuye la eficiencia organizacional para entregarle calidad, con el fin de aplicar medidas correctivas de manera eficiente antes de que estos problemas se generalicen, causando una mala experiencia en el usuario, ya que la comunicación de una mala atención corre el riesgo rápido de desubicar tu organización, por eso antes de que suceda se tiene que prevenir ciertos errores, y tratar de solucionar lo más pronto posible aplicando nuevas medidas de estrategias para mejorar en brindar una nueva manera de atención.

En cuanto a la administración de la calidad, según Carrillo et al. (2006) una correcta administración de la calidad dentro de las organizaciones y empresas ayuda a entregar una mejor experiencia de uso, sostenido en una propuesta de valor confiable y verídica que transmita seguridad al usuario, acompañado de elementos tangibles que incrementan la satisfacción. De acuerdo con los autores Stanton et al. (2000) La importancia de medir está en cuanto a la calidad atención brindada, radica en que posibilita la toma de decisiones para mejorar aquellos factores que no estamos funcionando de la mejor manera, de modo, que se pueden direccionar aquellas necesidades mediante la entrega de servicios a medida que aumente no solo la aceptación, sino a la satisfacción en el usuario. Según Kotler & Keller (2006) la satisfacción de los clientes o usuarios es tan necesario como la ejecución de acciones cotidianas a nivel organizacional, debido a que son los clientes, mediante la realización de sus compras, quienes dotan de ingresos a la organización, los cuales a su vez determinan la rentabilidad que establece la permanencia en el tiempo.

Se puede definir que no toda planificación que se desarrolla puede optar por buenos resultados, pero si se puede mejorar o corregir con el tiempo, ya que nuevas tendencias se acercan y aparecen, cada tiempo los clientes sugieren nuevos cambios para no cansarlos con lo mismo, ellos necesitan ver nuevas tendencias de acorde al mercado y competencia que se genera, los clientes son lo que solicitan los cambios porque saben que puedes mejorarlo y confían en tu organización que has mantenido durante mucho tiempo de tu servicio, y si de seguir creciendo se trata también hay que demostrar nuevas mecanismos de seguir asegurando la fidelización de tus clientes objetivos, de trabajar en base a los que ellos esperan que le brindes, la calidad de atención es velar por cada aspecto que notas en tu cliente, la preocupación que notas al no poder encontrar en tu producto o de qué manera le podemos ayudar, preguntar si se está recibiendo la atención que se merece, de esa manera demostrar la confianza de cliente a empresa y ellos puedan sentir que no solo buscas dar un producto de calidad sino de brindarle una buena atención.

Dimensiones de la calidad de atención, según Rodríguez (2015) menciona a través del Consejo de ministros las siguientes dimensiones: **Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía:** consiste en la posibilidad que brinda la entidad a la ciudadanía para acceder a la información publicada y los servicios estatales, entregando las mejores alternativas que permitan el fácil acceso para satisfacer sus necesidades, lo cual se enmarca en brindar un servicio de calidad hacia el público usuario. **Dimensión 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención:** son todos aquellos elementos y recursos tangibles utilizados por la entidad para hacer posible la ejecución del servicio, así como la atención al ciudadano, los cuales se conforman por el mobiliario, los recursos tecnológicos, los vehículos, entre otros elementos.

**Dimensión 3: Proceso de atención a la ciudadanía:** son todos aquellos procesos que derivan a la atención eficiente de la población, los cuales tiene un proceso haya establecido ya fueran los lineamientos institucionales, los cuales se puede relacionar con la posibilidad de acceder a información necesaria, realizar trámites documentarios, entre otros, posibilitando que estos se lleven a cabo sin las menores complicaciones posibles. **Dimensión 4: Transparencia y el acceso a la información pública:** consiste en la posibilidad que tienen los usuarios o ciudadanos para acceder a la formación de las entidades públicas, la cual no debe ser obstaculizada de acuerdo a las normativas y lineamientos institucionales, todo ello con la finalidad de desarrollar un proceso basada en la transparencia que incremente la confianza de la ciudadanía.

**Dimensión 5: Reclamos y sugerencias:** son todas aquellas inquietudes expresadas por usuarios debidas la inconformidad en cuanto a la recepción del servicio y la calidad atención brindada por la entidad, los cuales deben ser procesado de manera eficiente en, buscando dar solución a estas inquietudes para generar una mejor satisfacción, utilizando las sugerencias como recurso importante para la mejora continua.



### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de estudio**

La investigación fue tipo básica, manteniendo un enfoque cuantitativo, puesto que únicamente buscó ejecutar la verificación de hipótesis sin dar lugar a la manipulación de los elementos en las variables. Para Carrasco (2009) una investigación es de tipo básico, porque busca agrandar y ahondar más entendimientos científicos que ya están sobre la verdad. (p. 43)

##### **Diseño de investigación**

Fue de diseño no experimental, al mismo tiempo que posee un nivel correlacional, debido a que tiene por objetivo, conocer el grado de relación que pudiera existir entre variables; este diseño, generalmente se utilizado para analizar dos variables, pero que su naturaleza permite aplicarlo en hasta cuatro o más variables (Arias, 2006).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variables:**

V1: Gestión por procesos

V2: Calidad de atención

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexos.

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

**Población:** Estuvo conformada por 16534 usuarios del Hospital II-2, Tarapoto, datos obtenidos al 31 de diciembre del 2020, de la oficina de recursos humanos.

**Criterios de inclusión:** Se tomará en cuenta a todos los usuarios externo, que tengan entre 18 a 65 años, y que hayan recibido mas de tres atenciones en los consultorios del hospital.

**Criterios de exclusión:** en estos parámetros se encuentran los usuarios mayores de 18 años y menores de 65, que han recibido de una a dos atenciones en consultorio.

**Muestra:** se utilizó la fórmula que a continuación se detalla:

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

**Dónde:**

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 16534}{0.0025 * 16533 + 0.61466}$
--

$n = \frac{10162.7223}{41.95}$	242
--------------------------------	-----

Se trabajó con 242 usuarios Hospital II-2, Tarapoto, 2021

**Muestreo:** Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Un usuario del Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

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

#### Técnica

Se usó la encuesta para recabar los datos relacionados a las variables abordadas, teniendo como base la aplicación de la muestra de estudio seleccionada.

#### Instrumentos

Los instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para las variables gestión por procesos, que estuvo conformado por 15 ítems de acuerdo a sus 3 dimensiones, la escala de medición fue la ordinal: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la

variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Los instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para la variable calidad de atención, que estará conformado por 20 ítems de acuerdo con sus 5 dimensiones, la escala de medición fue la ordinal: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

### Validez

Para determinar la validez de los cuestionarios, fueron sometidos al juicio de expertos en las materias abordadas, conformado por el cual estuvo integrado por tres profesionales conocedores de las variables, quienes tuvieron la responsabilidad de revisarlos y emitir su juicio de acuerdo con su experiencia y la rúbrica entregada para la valoración.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio	Opinión del experto de validez
Gestión por procesos	1	Metodólogo	4.8	Listo para aplicar
	2	Especialista	4.5	Listo para aplicar
	3	Especialista	4.4	Listo para aplicar
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.8	Listo para aplicar
	2	Especialista	4.6	Listo para aplicar
	3	especialista	4.6	Listo para aplicar

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez para la primera variable igual a 4.56, el cual hace referencia a 91.33% para la segunda variable igual a 4.66, el cual hace referencia a 93.33% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un gran alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.61, el cual hace referencia a 92.33% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

### **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó procedimiento llamado coeficiente de alfa de Cronbach, el cual establece que, el resultado debe ser superior a 0.70, para catalogar al instrumento como confiable y autorizar su aplicación (Hernández, et al., 2014).

### **Análisis de confiabilidad de gestión por procesos**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Casos Válido	242	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	242	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	15

### **Análisis de confiabilidad de calidad de atención**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	N	%
Casos Válido	242	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	242	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

### **3.5. Procedimiento**

El inicio del proceso de investigación, estuvo marcado por la determinación de la realidad problemática del objeto de estudio, el cual fue establecido valiéndose del método empírico a través de la observación directa; seguidamente, se abordó la construcción del marco teórico, en el cual se consignaron antecedentes de información relevante en torno a las variables, las cuales fueron sacadas desde fuentes confiables y acreditadas; seguidamente, se obtuvieron los instrumentos para recabar la información, los cuales deben pasar por un proceso de validación y confiabilidad, fueron aplicados a la muestra seleccionada previa autorización de los directivos de la entidad; con los datos recabados, se procedió al análisis estadístico correspondiente que ayudaron a determinar las conclusiones y recomendaciones respectivamente de acuerdo a los objetivos de la investigación.

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

En este apartado, se llevó a cabo el análisis de los datos cuantitativos recopilados en investigación, para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS V. 25; asimismo, se utilizará la estadística de tipo descriptiva, para realizar el cálculo de frecuencias, porcentajes, entre otros. Para para realizar la comprobación de las hipótesis y dar respuesta los objetivos planteados, se utilizó el análisis estadístico de Rho de Spearman que se ha determinado por la prueba de normalidad practicada según la cantidad muestral; en este sentido, los coeficientes de correlación toman valores que van desde -1 hasta 1 con lo cual determinó el tipo y nivel de correlación que existe entre los elementos abordados.

### **3.7. Aspectos éticos**

A lo largo de todo el proceso de investigación, se respetaron los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resaltan los siguientes: ética y moral, en el cual se estableció que se respete los principios éticos y morales de cada uno de los participantes en la investigación; principio de beneficencia y no maleficencia, con el cual se establece que únicamente se busca el beneficio de la entidad mediante la entrega de los datos de la investigación para mejorar la problemática encontrada; principio de justicia, con el cual se determinó que se actuó bajo los enfoque de justicia para brindar las mismas oportunidades a todos los participantes; principio de responsabilidad, mediante las cuales se determinó, que los resultados son verídicos y confiables debido a que el proceso se abordó con responsabilidad en su totalidad. Se respetó los lineamientos de investigación proporcionada por la universidad; asimismo, se cumplió los lineamientos de las normas APA en su séptima edición para respetar los derechos de cada autor cuya información fue congregado en el presente estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

*Tabla 1 Nivel de gestión por procesos*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 - 35	72	30 %
Regular	36 - 55	134	55 %
Bueno	56 - 75	36	15 %
Total		242	100 %

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión por procesos, es regular en 55 %, malo en 30 % y bueno en 15 %. Los resultados nos indican que la gestión por proceso tiene un nivel regular.

### 4.2. Nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

*Tabla 2 Nivel de calidad de atención*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	72	30 %
Regular	48 - 74	122	50 %
Bueno	75 - 100	48	20 %
Total		242	100 %

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de calidad de atención, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Los resultados nos indican que el nivel de calidad es regular.

*Tabla 3 Prueba de normalidad de las dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por proceso	,181	242	,000
Calidad de atención	,118	242	,000

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

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

**4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.**

*Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención*

Gestión por procesos	Calidad de atención	
	correlación	Sig.
Determinación de Procesos	0.969**	0.000
Seguimiento, medición y análisis de procesos	0.967**	0.000
Mejora de procesos	0.929**	0.000

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

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.969, 0.967 y 0.929 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna,



es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

#### 4.4. Relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

Tabla 5 Relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención

		Gestión por proceso	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión por procesos	1,000	,972**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	242	242
	Calidad de atención	,972**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	242	242

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

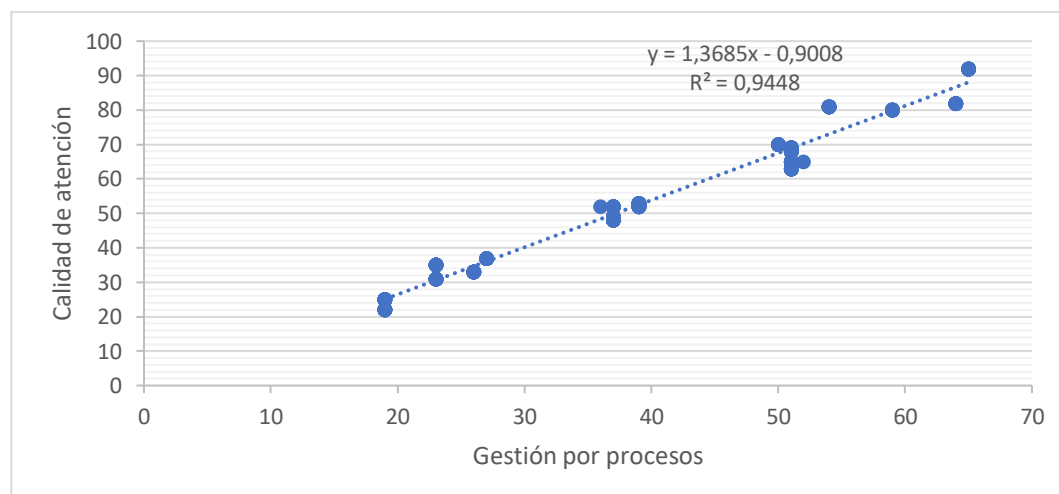


Figura 1 Dispersión entre la gestión por procesos y la calidad de atención

#### Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico

de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.972 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 94.48 % de la gestión por procesos influye en la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos en la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema, teniendo así que, el nivel de gestión por procesos, es regular en 55 %, malo en 30 % y bueno en 15 %, dichos resultados se deben a que a veces para rediseñar procesos no se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina, a su vez que los colaboradores nuevos no son capacitados para la correcta formalización de los procesos, estos resultados guardan relación con lo expuesto por Salvador et al. (2018), que señala que una adecuada gestión por procesos ayuda a aprovechar de una manera más óptima los recursos internos, de modo que se pueda tener el máximo rendimiento de cada uno de ellos en función a los objetivos planteados, por lo tanto, es de suma importancia que, tanto organizaciones como empresas, adopten estos lineamientos que conllevan a organizar las actividades en función a la disponibilidad de recursos, por lo tanto, se posibilitará una visión integral de todos los procesos internos la que conducen al logro de resultados.

En este sentido, la participación ciudadana es visto como un todo los aliado de suma importancia que generan el perfeccionamiento en manejar los recursos, gracias a los constantes cuestionamientos en base a las necesidades sociales, a su vez esta lo señalada por Vílchez & Sánchez (2021) en su investigación en la que concluyó que, los cambios y las innovaciones en la sociedad siempre serán positivos cuando se hayan cumplido en forma eficaz y eficiente, pues el Estado no se escapa como representante del bien de la población, pues los gobiernos de gestión por procesos favorecen al progreso y aumento de las organizaciones en los sectores estatales y particulares donde se presenta un paradigma del manejo de los procesos productivos que sea adaptable a la economía estatal. Por intermedio de la administración pública se cristaliza el bienestar de la ciudadanía, ya que está centrado en satisfacer las necesidades poblacionales.

A su vez se obtuvo el nivel de calidad de atención, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %, los resultados obtenidos se deben a que a veces el personal de salud no brinda al usuario, la información que necesita, asimismo

que los consultorios médicos no contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención, generando esto una ligera insatisfacción en los usuarios, estos resultados guardan relación con lo expuesto por Guadalupe et al. (2019), que determinó que la gran mayoría de los usuarios, orientan la satisfacción hacia la tangibilidad de los elementos que componen el servicio, es decir, brindar bastante relevancia hacia aquellos elementos que pueden ser visibles y palpables, de modo que incrementan su confianza, lo cual es muy importante para incrementar las posibilidades de satisfacción; asimismo, se logró determinar que la entidad necesita mejorar la calidad de servicio ofertada al público, debido a que estos también mencionaron que la calidad es deficiente en cuanto al intercambio de dinero que emiten por cada servicio que necesitan.

A su vez guarda relación con lo vertido por Paredes (2020) en su investigación, que concluyó que la entrega de calidad en los servicios integrados por la calidad de atención, es de suma importancia para generar satisfacción en el usuario, en cuanto al centro de salud analizado, se determinó que los usuarios se sienten más seguros cuando en la entidad brinda un servicio de calidad empezando por la atención, asimismo, se relaciona con las posibilidades que tienen para atender las diferentes necesidades de salud, haciendo caso a las emergencias en el momento oportuno, los cuales son determinantes al momento de tomar en cuenta una entidad para atender estas necesidades por parte del público usuario. Y finalmente guarda relación con lo señalado por Suárez et al. (2019) quien concluyó que la gran mayoría de los usuarios se encuentran dentro de un nivel medio de satisfacción, por lo tanto se determina que existen falencias para entregar un servicio de calidad, en cuanto a la mejora de la infraestructura, la dotación de personal capacitado y la disponibilidad inmediata de medicamentos que ayuden a atender las diferentes necesidades, factores.

Asimismo, se determinó la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.969, 0.967 y 0.929 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) en todas las correlaciones, dichos resultados se deben a que las

estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el director del hospital, existiendo un responsable por cada proceso en ejecución, lo que hace que cada parte del proceso se encuentre debidamente monitoreado y que en caso de alguna falencia pueda ser solucionada a la brevedad posible.

Los resultados señalados líneas arriba guardan relación con lo señalado por Salvador et al. (2019), quien concluyó que la participación ciudadana resulta un punto fundamental para posibilitar el fortalecimiento de las disposiciones y lineamientos en las entidades públicas orientadas a generar desarrollo económico y social, vertiendo opiniones y juicios de valor que ayuden a determinar los mejores procesos para que la gestión de los recursos resulte más eficiente; de esta manera se logrará incrementar la eficiencia en la colocación de los recursos a favor de los más necesitados, ayudando a disminuir las brechas sociales para la reducción de las necesidades más representativas que retrasen el desarrollo integral y el acceso los servicios básicos y esenciales.

Y finalmente la existencia de una relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,972 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 94.48 % de la gestión por procesos influye en la calidad de atención, indicando que, a un mejor desarrollo de la gestión por proceso, mejor será la calidad de atención, estos resultados guardan relación con lo señalado por Aguilar et al. (2021) que determinó la existencia de correlaciones entre variables, las cuales pertenecen a un nivel alto, con lo cual se estableció que la mejora en la calidad de los servicios incrementan las posibilidades satisfacción en los usuarios, generando reacciones positivas de la organización ante la competitividad; asimismo, gracias a la información brindada por los usuarios, se podrá determinar que otros factores determinantes se encuentra en la dimensión de tangibilidad, la cual es representada por aquellos elementos físicos que determinan el ambiente donde se atiende a los usuarios, los cuales son importantes además para incrementar la fidelización.

A su vez discrepa con lo observado por Flores & Delgado (2020) en su investigación que señala que la propuesta mejora y fortalece la calidad de atención brindada a los contribuyentes, con la correcta planificación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades en cumplimiento al plan operativo institucional; además, valora la fiabilidad y la empatía que demuestran los colaboradores al público que asiste a la entidad. La calidad de atención que se da en la entidad es mala porque no hay empatía en la atención, no expresan confianza, no son transparentes en la información que otorgan y la infraestructura y equipamiento es muy antigua, no presta las condiciones adecuadas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,972 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 94.48 % de la gestión por procesos influye en la calidad de atención.
- 6.2.** El nivel de gestión por procesos es regular en 55 %, malo en 30 % y bueno en 15 %, dichos resultados se deben a que a veces para rediseñar procesos no se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina, a su vez que los colaboradores nuevos no son capacitados para la correcta formalización de los procesos.
- 6.3.** El nivel de calidad de atención es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. El resultado nos indica que el nivel de calidad de atención es regular, los resultados obtenidos se deben a que a veces el personal de salud no brinda al usuario, la información que necesita, asimismo que los consultorios médicos no contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención, generando esto una ligera insatisfacción en los usuarios,
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.969, 0.967 y 0.929 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al director del Hospital, gestionar oportunamente la implementación y/o reparación de de equipos e insumos médicos para atender las diferentes necesidades de los usuarios.
- 7.2. Al jefe de administración y/o operaciones, contar con un sistema de gestión debidamente definido que ayuden a controlar el uso de los fondos destinados a la entidad para atender a la población.
- 7.3. Al jefe de personal, gestionar la contratación de mayor número de personal médico especializado para poder atender de manera satisfactoria a los usuarios y evitar largas colas para ser atendidos independientemente a su condición física o de salud.
- 7.4. Al jefe de personal, capacitar al personal de atención primaria, con el objetivo que el usuario se sienta satisfecho y que sea explicado acerca de los procedimientos a seguir según sea el caso.



## REFERENCIAS

- Aguilar, M., Mori, M., Panche, B., Graus, L., León, C. y Vela, L. (2021), La calidad de atención del servicio y la fidelización de los estudiantes en una institución de educación universitaria. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/612/795>
- Álvarez, M. (2006). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México. Panorama Editorial. p35, 39. Santos.
- Amozarraín, M. (1999). La gestión por procesos. España: Editorial Mondragón Corporación Corporativa, p. 98
- Araña, G. (2008) Gestión de la calidad y competitividad de las empresas CAPV. Deustro: Fundación Deustro.
- Arias, F. (2009) Introducción a la Metodología de la Investigación en Técnicas de Administración y de Conocimientos. 5ed.
- Ariza, Y. (2011) Identificación y clasificación de procesos para el diseño de sistemas de calidad.
- Bergholz, (2011), Gestión de procesos: Alineados con la estrategia. [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%F3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf)
- Bravo, J. 2008. Gestión de procesos, Santiago de Chile, Editorial Evolución.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrillo, D., Torrado, G., & Vergara, T. (2006). Administración para la Calidad I. Colima: Universidad de Colima
- Fegenbaun, H. (1994). Calidad del servicio. (2ª ed.) México: Limusa
- Flores, C. y Delgado, J. (2020), Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Gárate, L.; Pereiro, K. y Blanco, P. (2001). Administración. Sexta edición, Prentice hall México.

- Gómez, S. 2009. La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos certificado. Revista Holguin. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/89/859>
- Gonzales, H. (2015). Calidad de Atención. México: Interamericana Editores
- Guadalupe, Suárez, Esperanza y Yanca (2019), Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro UNEMI, Ecuador. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- Hammer. M y Bravo, J. 2011. Gestión de procesos: Alineados con la estrategia. [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%F3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf)
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México: McGraw-Hill.
- Hernández, N. (2010). Inserción de la gestión por procesos en instituciones Hospitalarias. En A. H. Nariño.
- ISO. 2013. Sistema de gestión de calidad ISO 9000. <http://iso9001calidad.com/clasificacion-de-procesos-49.html>
- Juanes B. (2001). El Gato De Alicia: Modelos de La Calidad En La Administración Pública. Ediciones Santos. 2008.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing (14a ed.). Pearson. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod\\_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller\\_2006%29.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)
- Lavado, J. y Sánchez, K. (2021), Procesos de gestión de los proyectos de inversión de infraestructura vial en los gobiernos regionales: un caso del gobierno regional de San Martín – Perú. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/772/1055>
- Moreno (2018); Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario en una empresa del sector minería y construcción (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)).

- Negrin, E. y Medina, A. (2003), Metodología para el perfeccionamiento de los procesos en empresas hoteleras. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6902406>
- Panchillo, E., Guivar, J. y Heredia, J. (2020), Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Calidad del servicio. México: Interamericana Editores
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2008). Calidad total en la Gestión de Servicios. (3a ed.). Díaz de Santos
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 – 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.
- Paredes, C. (2020), Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. (Artículo científico). Centro de Salud de Cañaris, Lambayeque, Perú. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Presidencia del Consejo de ministros (2018). - Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP. Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Ponce (2016); Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.
- Rodríguez, J. (2015). Introducción a la Administración con enfoque de sistemas. Editorial: Ecafsa, Tercera Edición, México, D. F
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014), La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

- Salvador, Llanes y Velázquez (2019), Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. (Artículos científicos). Universidad de Holguín. Holguín, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-59.pdf>
- Salvador, Y., Llanes, M. y Velázquez, R. (2018), Contribución a la gestión de los procesos de participación ciudadana. Análisis de un caso de estudio. (Artículo científico). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, México. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/180/486>
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004) Fundamentos de Marketing, 13va. Edición, de Mc Graw Hill, Págs. 333 y 334.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchulandia, R. (2019), Finalmente se citó a Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Tari, J (2007). Calidad Total: Fuente De Ventaja Competitiva. Editorial Univ. De Alicante, Servicio De Publicaciones. España.
- Vilchez, M. y Sánchez, K. (2021), Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/778/1065>

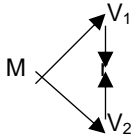
# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	según la PCM (2018) es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad. (p.04)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Determinación de Procesos	Identificación de productos	Ordinal
				Identificación de procesos	
				Caracterización de los procesos	
				Determinación de la secuencia	
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Aprobación y difusión de documentos generados	
				Seguimiento y medición de procesos	
			Mejora de procesos	Análisis de procesos	
				Selección de problemas en los procesos	
				Análisis de causa-efecto	
				Selección de mejoras	
Calidad de atención	Rodríguez (2015) la calidad está enmarcada y ligada a todo proceso de gestión, planificación y misión en la que ubica a la administración como una ordenación viva, donde la innovación y el conocimiento deben avanzar a paso agigantados, involucrando los recursos humanos, los mismos que tienen como objetivo principal y primordial, evaluar cada una de las políticas y maniobras públicas, basándose en encontrar la calidad en la gestión.	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Implementación de mejoras	Ordinal
				Entidades gubernamentales	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Grupos sociales	
				Calidad ciudadana	
			Proceso de atención a la ciudadanía	Ambiente físico	
				Atención a la ciudadanía	
			Transparencia y el acceso a la información pública	Desembolso de recursos	
				Procedimiento administrativo	
			Reclamos y sugerencias	Actividades de suministros	
				Registro	

## Matriz de consistencia

### Título: Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos	
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer el nivel de gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.</p> <p>Conocer el nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de gestión por procesos en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, es alto.</p> <p>H2: El nivel de calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021, es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p>	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde:  M = Muestra  V1= Gestión por procesos  V2= Calidad de atención  r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Estará conformada por 16534 usuarios del Hospital II-2, Tarapoto, datos obtenidos al 31 de diciembre del 2020</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra será de 242 usuarios atendidos en Hospital II-2, Tarapoto,</p>	Variables	Dimensiones	
		<p>Gestión por procesos</p>	<p>Determinación de Procesos</p> <p>Seguimiento, medición y análisis de procesos</p> <p>Mejora de procesos</p>	<p>Calidad de atención</p>
				<p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión por procesos

#### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Determinación de Procesos</b>						
1	Para rediseñar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo					
2	Para el diseño del mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puestos					
3	Para rediseñar procesos se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina.					
4	Los procesos son controlados de acuerdo a la programación.					
5	Existe un responsable por cada proceso en ejecución.					
<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>						
6	Los colaboradores nuevos son capacitados para la correcta formalización de los procesos.					
7	La mejora continua en las áreas está controlada por los jefes que optimizan el tiempo en la solución del problema.					
8	Si un procedimiento presenta una falla, existe un plan estratégico que opera sin postergación.					
9	Se cuenta en cada área u oficina con un protocolo o manual que señale el procedimiento a tomar ante cualquier incidencia.					
10	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas en cada proceso.					
<b>Mejora de procesos</b>						



11	Para realizar la mejora de procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones.					
12	Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el director del hospital.					
13	En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la entidad.					
14	Las actividades que se ejecutan en cada área son responsabilidad de colaboradores capacitados.					
15	Se cuenta con personal capacitado para la dirección y mejoras de cada proceso.					

## Cuestionario: Calidad de atención

### Datos generales:

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

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta.

Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</b>						
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
3	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
4	¿El médico le atendió en el horario programado?					
<b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>						
5	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
6	¿?					
7	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					
8	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo hasta los consultorios, laboratorios u otras zonas de análisis?					
<b>Proceso de atención a la ciudadanía</b>						
9	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
10	¿Usted comprende las explicaciones que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
11	¿El terapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

12	¿Se le brindo la adecuada privacidad durante la atención o consulta?					
<b>Transparencia y el acceso a la información pública</b>						
13	¿La enfermera y /o médico le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar?					
14	¿El personal de salud responde con claridad acerca de sus dudas?					
15	¿El personal de salud le brindan información que usted necesita?					
16	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio es rápida?					
<b>Reclamos y sugerencias</b>						
17	¿Se encuentra disponible y al alcance de los usuarios el libro de reclamaciones?					
18	¿La oficina de atención al asegurado cuenta con personal calificado?					
19	¿El personal de salud, ha brindados soluciones a sus reclamos?					
20	¿El personal de salud , ha reaccionado de manera favorable con sus sugerencias?					

# Validación de instrumentos de investigación

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Marina Cajan Villanueva

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo- Tarapoto  
 Especialidad : Especialista en Investigación(Metodóloga)  
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos  
 Autor (s) del instrumento (s): Freddy Junnior Piña Garcia

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

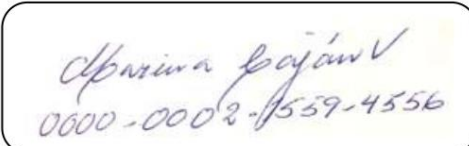
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Listo para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Lenin Eusebio García Sinti  
 Maestro en Gestión Pública  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Gestión de la incorporación- RRHH  
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Freddy Junnior Piña García

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Listo para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021



**Lenin Eusebio García Sinti**  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**V. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: CPC. Rosenda Milagros Saldaña Angulo  
 Maestro en Gestión Publica  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Directora de Planificación y Gestión Financiera  
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Freddy Junnior Piña García

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

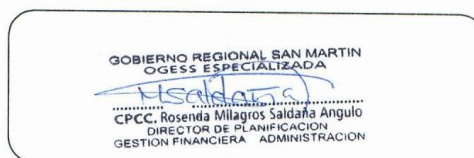
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Listo para aplicar**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021





**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Marina Cajan Villanueva  
 Dr. En ciencias de la salud  
 Dr. En Educación  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo- Tarapoto  
 Especialidad : Especialista en Investigación (Metodóloga)  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s): Freddy Junnior Piña García

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Listo para aplicar**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

*Marina Cajan Villanueva*  
 0000-0002-1539-4556

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Lenin Eusebio García Sinti  
 Maestría Gestión Pública  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo- Tarapoto  
 Especialidad : Especialista en Investigación (Metodóloga)  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Freddy Junnior Piña García

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Listo para aplicar**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

  
 -----  
**Lenin Eusebio Garcia Sinti**  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**VI. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: CPC. Rosenda Milagros Saldaña Angulo  
 Maestro Gestión Publica  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Directora de Planificación y Gestión Financiera  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Freddy Junnior Piña García

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Listo para aplicar**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

  
 GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
 OGESS ESPECIALIZADA  
 CPCC, Rosenda Milagros Saldaña Angulo  
 DIRECTORA DE PLANIFICACION  
 GESTION FINANCIERA ADMINISTRACION

## Base de datos estadísticos

### V1: Gestión por Procesos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19

39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19

84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	2	3	12	39
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39

129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	51
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	51
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
146	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
147	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
148	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
149	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
150	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
151	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
152	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
153	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
154	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
155	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
156	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
157	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
158	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
159	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
160	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
161	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
162	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
163	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
164	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
165	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
166	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
167	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
168	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
169	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
170	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
171	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
172	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
173	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37

174	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
175	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
176	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
177	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
178	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
179	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
180	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
181	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
182	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
183	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
184	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
185	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
186	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
187	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
188	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
189	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
190	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
191	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
192	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
193	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
194	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
195	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
196	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
197	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
198	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
199	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
200	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
201	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
202	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
203	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
204	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
205	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
206	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
207	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
208	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
209	4	4	5	3	3	19	4	4	4	4	1	16	4	4	3	4	4	19	54
210	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
211	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
212	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
213	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
214	4	3	4	2	3	16	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	3	17	50
215	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
216	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
217	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
218	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19

219	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
220	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
221	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
222	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
223	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
224	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
225	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
226	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	26
227	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
228	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
229	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	54
230	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	5	4	23	65
231	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	64
232	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	2	3	2	12	39
233	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	2	3	12	37
234	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	50
235	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	27
236	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	37
237	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	51
238	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	19
239	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	2	7	23
240	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	51
241	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	36
242	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	3	18	52

## V2: Calidad de Atención

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	pr13	pr14	pr15	pr16	sub total	pr17	pr18	pr19	pr20	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
24	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
25	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
26	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
28	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
29	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
30	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
32	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
33	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
34	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
35	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
36	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
37	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52



42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
46	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
48	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
49	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
50	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
51	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
52	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
53	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
54	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
55	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
56	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
57	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
58	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
59	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
60	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
61	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
62	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
63	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
64	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
65	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
66	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
68	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
69	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
70	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
71	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
72	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
73	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
74	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
75	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
76	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
77	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
78	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
79	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
80	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
81	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
82	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
83	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
84	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
85	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
86	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33

87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
88	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
89	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
90	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
92	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
93	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
94	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
95	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
96	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
97	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
98	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
99	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
100	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
101	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
102	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
103	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
104	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
105	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
106	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
108	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
109	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
110	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
111	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
112	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
113	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
114	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
115	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
116	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
117	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
118	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
119	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
120	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
121	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
122	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
123	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
124	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
125	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
126	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
128	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
129	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
130	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
131	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82

132	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
133	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
134	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
135	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
136	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
137	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
138	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
139	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
140	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
141	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
142	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
143	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
144	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
145	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
146	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
147	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
148	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
149	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
150	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
151	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
152	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
153	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
154	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
155	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
156	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
157	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
158	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
159	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
160	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
161	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
162	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
163	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
164	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
165	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
166	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
168	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
169	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
170	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
171	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
172	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
173	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
174	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
175	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
176	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49

177	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
178	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
179	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
180	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
181	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
182	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
183	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
184	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
185	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
186	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
187	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
188	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
189	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
190	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
191	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
192	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
193	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
194	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
195	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
196	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
197	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
198	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
199	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
200	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
201	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
202	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
203	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
204	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
205	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
206	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
207	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
208	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
209	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
210	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
211	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
212	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
213	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
214	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
215	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
216	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
217	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
218	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
219	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
220	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
221	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52

222	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
223	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
224	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
225	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
226	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
227	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
228	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
229	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
230	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
231	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
232	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
233	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
234	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
235	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
236	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
237	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
238	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
239	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
240	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
241	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
242	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65