



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Gestión administrativa y calidad de servicio de salud en el Hospital de Barranca,
2024**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Nikos Alejandro Castillo Borja

Asesor

Mo. Miguel Ángel Castañeda Samanamú



Huacho – Perú
2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Nikos Alejandro Castillo Borja	41734139	21/02/2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Miguel Ángel Castañeda Samanamu	15726159	0000-0001-9883-5759
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Pablo Cesar Cadenas Calderón	15850223	0000-0002-7488-967X
José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150
María del Rosario Alcántara Robles	43847971	0000-0002-5406-7409

Nikos Alejandro Castillo Borja 2024-091455

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE
SALUD EN EL HOSPITAL DE BARRANCA, 2024

- Quick Submit
- Quick Submit
- DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid::13119519877	76 Páginas
Fecha de entrega 19 dic 2024, 1:01 p.m. GMT-5	13,595 Palabras
Fecha de descarga 19 dic 2024, 1:10 p.m. GMT-5	80,889 Caracteres
Nombre de archivo CION_Y_COMERCIALIZACION_-_PARAFRASEO_wesley_curitima_006_2.docx	
Tamaño de archivo 1.1 MB	



20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a mamá por su constante ayuda y por siempre estar a mi lado dándome ánimos para seguir. De la misma forma a esos amigos que siempre estuvieron detrás de mí, apoyándome a ser mejor y seguir mejorando como persona y como profesional y haciéndome ver que la mejor inversión que puedes hacer es en ti mismo.

Nikos Alejandro Castillo Borja

AGRADECIMIENTO

Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. También expreso mi gratitud a mis hermanas y sobrinos, quienes pusieron sus palabras de aliento siempre, a mi abuelita que se fue al lado de Dios cuando estaba por terminar estos estudios, a mis amigos quienes supieron estar cuando más los necesitaba. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Su comprensión y apoyo han sido la luz que guio mi camino a través de este viaje académico.

Nikos Alejandro Castillo Borja

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitación del estudio	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	17
2.4 Definiciones de términos básicos	18
2.5 Hipótesis de investigación	19
2.5.1 Hipótesis general	19
2.5.2 Hipótesis específicas	19
2.6 Operacionalización de las variables	20
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	23

3.1 Diseño de la investigación	23
3.2 Población y muestra	23
3.2.1 Población	23
3.2.2 Muestra	23
3.3 Técnicas de recolección de datos	23
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	24
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 25
4.1 Análisis de resultados	25
 4.2. Contrastación de hipótesis	 37
 CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	 42
5.1. Discusión de resultados	42
 CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 46
6.1. Conclusiones	46
6.2. Recomendaciones	47
 CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 48
 ANEXOS	 54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión administrativa	25
Tabla 2. Categoría de la planificación	26
Tabla 3. Categoría de la organización	27
Tabla 4. Categoría de la dirección	28
Tabla 5. Categoría del control	29
Tabla 6. Categoría de la calidad de servicio	30
Tabla 7. Categoría de elementos tangibles	32
Tabla 8. Categoría de la fiabilidad	33
Tabla 9. Categoría de la capacidad de respuesta	34
Tabla 10. Categoría de seguridad	35
Tabla 11. Categoría de la empatía	36
Tabla 12. Normalidad de la gestión administrativa	37
Tabla 13. Normalidad de la calidad de servicio	38
Tabla 14. Correlación entre la gestión administrativa y la CS	39
Tabla 15. Correlación entre la planificación (PLA) y la CS	39
Tabla 16. Correlación entre la organización (ORG) y la CS	40
Tabla 17. Correlación entre la dirección (DIR) y la CS	40
Tabla 18. Correlación entre el control (COT) y la CS	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa	25
Figura 2. Planificación	26
Figura 3. Organización	27
Figura 4. Dirección	28
Figura 5. Control	29
Figura 6. Calidad de servicio	31
Figura 7. Elementos tangibles	32
Figura 8. Fiabilidad	33
Figura 9. Capacidad de respuesta	34
Figura 10. Seguridad	35
Figura 11. Empatía	36
Figura 12. Histograma de la gestión administrativa	37
Figura 13. Histograma de la calidad de servicio	38

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024. **Metodología:** De nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Teniendo una muestra de 383 clientes, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 24 ítems para la variable X y 25 ítems para la variable Y, con una prueba de Rho de Spearman. **Resultados:** Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05; teniendo el valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.543 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto. Además, el 69.2% manifiestan que la gestión administrativa es de categoría alta y el 68.9% manifiestan que la calidad de servicio que se brinda en la institución en estudio es de categoría bueno. **Conclusiones:** Hay una relación relevante entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, gestión de calidad, servicio de salud.

ABSTRACT

Objective: Establish how administrative management and the quality of Health service are related at the Barranca Hospital, during 2024. **Methodology:** Correlational level, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. Having a sample of 383 clients, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with 24 items for variable X and 25 items for variable Y, with a Spearman's Rho test. **Results:** The alternative hypothesis was demonstrated by finding the p value = 0.000 and being less than 0.05; Having the value of Spearman's Rho coefficient = 0.543, it statistically indicates that there is a moderate positive correlation, therefore. Furthermore, 69.2% state that the administrative management is of a high category and 68.9% state that the quality of service provided in the institution under study is of a good category. **Conclusions:** There is a relevant relationship between administrative management and the perception of the quality of Health service at the Barranca Hospital, during 2024.

Keywords: Administrative management, quality of service, quality management, health service.

INTRODUCCIÓN

La administración se interpretó como un elemento crucial en la gestión, y constituyendo el cimiento de los sectores empresariales que buscan almacenar el progreso en todos los aspectos. Por otro lado, la calidad del servicio también tiene que ser detectada como un elemento, evidenciando un monitoreo al personal sanitario, las acciones llevadas a cabo por la institución, además de una adecuada repartición de sus componentes o materiales en los distintos sectores, sin perder la orientación de un control y supervisión constante. En conclusión, si una adecuada gestión administrativa (GA) no se ofrecerá una calidad en los servicios (CS) prestados a los pacientes y familiares del hospital en mención.

La investigación que hemos llevado a cabo se basó en el análisis de la gestión administrativa y esta como guarda un vínculo con la calidad de servicio brindado en diferentes áreas del hospitalarias en mención.

La investigación se desarrolló en capítulos contemplados en el esquema de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Caldas et al. (2017) la GA en una organización es crucial ya que facilitará la realización ordenada y eficiente de los diversos procesos en el área administrativa con la finalidad de reducir los egresos, garantizando que sean concisos; mediante la estructuración, supervisión, planificación y dirección asignada a los trabajadores y directivos. Para que una compañía alcance sus metas propuestas y logre su éxito, necesita una combinación eficaz entre sus empleados y las tareas que realizan, perfeccionando así los recursos materiales y humanos, lo que facilitará la obtención de mayores ganancias.

Terán, Mora, Gutiérrez, Maldonado, Delgado y Fernández (2017) La salud es un sector que necesita innovar constantemente, ya que las demandas y expectativas de los individuos respecto al servicio que reciben están en constante evolución; no obstante, Estas modificaciones o avances a menudo son oscurecidos u obstaculizados por una administración insuficiente en el sector administrativo, lo que obstaculiza el uso eficaz de sus partes.

La OMS (2003) indica que el tipo de atención al usuario se refiere al garantizar que cada paciente obtenga beneficios de salud para lograr un excelente cuidado, con el propósito de lograr una solución iatrogénica de bajo riesgo y simultáneamente una gran satisfacción del paciente durante la fase. Anualmente, en términos de calidad de atención, se atribuyen a los millones de muertes en los países en vías de desarrollo debido a la insuficiente capacidad de gestión y experiencia, lo que provoca un 15% de fallecimientos en estos países.

Del Carmen (2019), en Latinoamérica, el reto de la cobertura obliga a las naciones a adoptar acciones de esfuerzo en el ámbito de la salud para incrementar su financiación de recursos, garantizando así un aseguramiento con un acceso oportuno para la comunidad.

En el Perú Quicha (2012) alcanzar transformaciones e innovaciones para alcanzar éxitos beneficiosos en sus campos de especialización, formándose y preparándose para cumplir con las tareas asignadas por la entidad. El servicio que se presenta debe de ser excelente, es decir deberá de cubrir sus expectativas y cumplir con las necesidades de aquellos que reciben cuidado. El clima laboral adecuado y el estímulo motivan a los trabajadores de las entidades públicas para lograr un desempeño laboral óptimo aportando eficacia de la asistencia que el beneficiario anticipa.

Rivas (2014) En Perú, tampoco se ha tomado en cuenta la provisión de servicios del sector salud en esta elección, debido a la falta de un tipo de conflicto gestionado. Esto ha propiciado la adopción de buenas prácticas en el ámbito empresarial, implicando la responsabilidad de los distribuidores, cuestionando la satisfacción, el precio y evaluación de los servicios brindados.

Como institución el Hospital de Barranca, se concentra en la ejecución de funciones que promuevan el bienestar de la población, sin embargo, esto no les libera de obstáculos; a través de conversaciones y la efectuación de encuestas a pacientes y trabajadores de esta institución. Algunos empleados, ya sean asistenciales o administrativos, carecen de actualización en sus habilidades (técnicas y profesionales), lo que puede sugerir que no desempeñan de manera eficiente sus roles, lo que conduce a una deficiente atención del personal hacia los pacientes y/o familiares que se atienden en el nosocomio en mención.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024?
- ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer de qué manera se relaciona la planificación y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Establecer de qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

- Establecer de qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Establecer de qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación tuvo como base teórica, los conceptos de GA y CS, donde se describirá la definición de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones.

Justificación práctica

La presente investigación permitió que las tiendas de conveniencias midan en base de los datos recolectados la eficiencia de sus políticas y normas de calidad en el servicio y como es su impacto en los clientes, siendo de ayuda para mejorar y tomar las decisiones correspondientes.

Justificación social

Se sustenta socialmente, porque contribuyo a mejorar la calidad de atención al paciente, así se tendrá una mejoría en la salud de la población local.

Justificación metodológica

Basándose en las variables determinadas, empleó como método la encuesta y como herramienta dos cuestionarios mediante la recopilación de información.

1.5 Delimitación del estudio

Se realizó en el Hospital distrito de Barranca, de la región Lima, lo conformaron los usuarios del nosocomio, durante el periodo establecido en la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Gómez, Jaramillo, Estrella y Núñez (2022), tuvieron por finalidad vinculada institucional; cumpliendo con los parámetros de investigación. De la data expuesta, se logra confirmar lo planificado; por lo que se concluyó que la aplicación de la GA por ser relevante en el cumplimiento de sus servicios, las cuales satisfacen las expectativas de los pacientes, en otras palabras, se destaca la adecuada administración de los servicios para la mejora de la calidad de los servicios.

Ramos (2024), dentro de su estudio, se puso como meta el vínculo entre la GA y esta como satisface las necesidades de las personas dentro de un ambiente hospitalario, para el cual tomo como referencia la opinión de 35 individuos. Aplicando el método de la encuesta para recolectar información para determinar la correlación entre la gestión administrativa del hospital y la calidad de atención en los servicios brindados a los pacientes.

Monteros (2023) en su investigación los resultados demuestran que los procesos de la gestión administrativa de la clínica “Mitad del Mundo” durante los años 2020 y 2021 se desarrollaron de manera regular, debido a la centralización de decisiones sobre el manejo de la casa de salud que pertenece a la Obra Salesiana en el Ecuador, lo cual limita y condiciona el desarrollo de una administración estratégica dirigida a la mejora continua y aseguramiento de la atención en salud, ajustados a las necesidades internas y condiciones del entorno donde se desarrollan las actividades médicas.

Poveda (2020) en su estudio que facilitan la identificación precisa de los elementos que inciden en la administración de las distintas áreas, basándose en la información recogida, a través de preguntas. Centrándose en los resultados obtenidos, se formula y se lleva a cabo un plan, designando deberes a cada miembro del área para obtener resultados óptimos.

Rodríguez (2020) en su investigación tuvieron por prioridad establecen la incidencia de la GA dentro de los parámetros de calidad referido a pacientes. Empleando una serie de cuestionarios que lograron el cumplimiento de sus objetivos, y luego poder así concluir que la ineficiencia de una buena gestión impacta positivamente en la calidad de atención en los usuarios.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Huamuro (2023) en su investigación concluyó una adecuada GA puede llevar a grandes mejoras en la atención del personal y también un nivel de satisfacción óptima en los colaboradores que brinda dicha atención, llevando a cabo un adecuado programa se pueden alcanzar cada de los objetivos propuestos.

Jiménez (2022), dentro de su trabajo, logro establecer la conexión entre la gestión y esta como impacta en la perspectiva de los usuarios; tomando como parte de estudio la opinión de 103 trabajadores administrativos. Obteniendo como resultado una ineficiencia en la GA por lo tanto no hay una adecuada CS hacia los usuarios y/o familiares.

Minaya (2022) se puso como meta el identificar la conexión entre la GA y la CS en un ambiente de salud; donde tomo como opinión a 50 usuarios. La técnica fue la encuesta, concluyendo que la GA guarda vínculo directo CS a los

usuarios generando un nivel adecuado de satisfacción en los pacientes que se atienden en dicho centro de salud.

Quispe (2022) en su investigación trato de establecer el camino de la relación que se muestra entre la GA y la CS, para esto, tomo la opinión de 70 individuos. Empleo una serie de interrogantes, las que luego fueron absueltas y llevadas a la contrastación, Tomando con confirmación hipotética que la GA incide en la CS de atención en los distintos espacios hospitalarios que se atienden a diario y es la especialidad con más afluencia, destacando un alto flujo de pacientes atendidos tanto en el turno de la mañana como en la tarde.

Vargas (2024) en su investigación trato de establecer el camino de la relación que se muestra entre la GA y la CS, para esto, tomo la opinión de 98 individuos. Empleo dos cuestionarios, las que luego fueron absueltas y llevadas a la contrastación. Llegando a establecer el vínculo entre las variables. Teniendo como objetivo la mejora continua en la atención a los pacientes en todos las áreas y consultorios disponibles dentro del nosocomio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1 Definición

Caldas, Carrión y Hera (2017) se refiere a la adecuada organización de actividades, con sus respectivas estrategias de ejecución, de esta manera se puede sostener el ritmo de progreso de la organización. Además, la ve como la responsable de realizar las tareas con la eficacia y la eficiencia requerida y/o factible.

Ramírez, Ramírez y Carrión (2017) señalan que la administración también incluye una serie de procesos destinados a anticipar, coordinar y supervisar el logro de los objetivos establecidos por una entidad.

Anzola (2002) Está presente en cada acción que se lleva a cabo para organizar las ganas de un equipo, esto es, cómo se persiguen las habilidades de los empleados y las cosas mediante el rendimiento laboral.

2.2.1.2 Importancia de la gestión administrativa

Chiavenato (2014) indica que todos los grupos necesitan ser gestionados de diferente forma ya que cada área es única, desempeñándose en ramas diferentes dedicadas a la atención de los pacientes. Como por ejemplo Ginecología, pediatría y demás. Destacando siempre que no se puede brindar los mismos cuidados a un paciente entre otro, esto impacta tanto al gerente como a todos los individuos que son sus empleados.

Reyes (2007) afirma que la administración se lleva a cabo donde se encuentre una comunidad, aunque pueda ser más indispensable en organizaciones de gran envergadura. El triunfo de una compañía se basa principalmente en su adecuada gestión, ayudándose siempre de los colaboradores que se encuentran dentro de la misma.

2.2.1.3 Características de la variable gestión administrativa

Organización lineal

Chiavenato (2014) sostiene que la estructura es longeva, pues surgió en la estructura de los ejércitos antiguos y en la eclesiástica de la época medieval. Los modelos de organización más antiguos siguen el inicio de respeto a la experiencia.

Organización funcional

Chiavenato (2014) indica que es una forma de estructura que destaca el principio funcional. Este principio hace posible la especialización y la diferenciación, el líder de producción se convirtió en un especialista abandonando la gestión de los empleados para dedicarse a otros temas.

Organización de línea- staff

Chiavenato (2014) Indica que la organización tipo línea-staff surge de la fusión de enfoques lineales y funcionales, que busca potenciar los beneficios y disminuir los inconvenientes. Algunos autores la caracterizan como una organización jerárquica de tipo consultivo, posee atributos de naturaleza lineal y funcional, lo que conduce a un paradigma organizacional más integral y complejo.

2.2.1.4 Gestión administrativa en la salud

Rojas, Hernández y Niebles (2020) comentan que la administración de la atención médica y cuidado sanitario es una subárea que ha sido objeto de investigación y examen detallado. en el campo de la administración general. Su objetivo principal es combinar de manera eficiente y efectiva las reservas, así prestar una atención de excelencia a los pacientes en los diversos servicios de salud al paciente, sin generar consecuencias negativas en su entorno.

Arias y Arias (2014) Los exitosos procesos administrativos conllevan a un ambiente de trabajo positivo y favorable, que brinda la seguridad necesaria en los colaboradores para que desarrollen hechos positivos que contribuyan al desarrollo de la organización. Por ello, resulta importante investigar los elementos que influyen en

el clima laboral, ya que esto no solo permite conocer la situación actual sino también proporciona sugerencias para mejorar la situación en caso de ser necesario o para fortalecer aún más un ambiente laboral saludable.

Rojas, Hernández y Niebles (2020) la realización las labores relacionadas con la atención médica y cuidado sanitario es un procedimiento complejo, ya que no se limita al alcance de los objetivos previstos en el bosquejo, sino que también involucra a todos los aspectos, visibles y no perceptibles, que deben ser logrados para que estos resultados tengan un impacto positivo en la población objetivo y su entorno.

2.2.1.5 Dimensiones

✓ **Planificación**

Chiavenato (2006) Con ella, es posible establecer e implementar los objetivos por la dirección y recursos más eficientes para colaborar en la consecución de lo asignado.

Chávez, Castelo y Villacis (2020) señalaron que la planificación constituye el inicio del proceso de administración que abarca el progreso de los distintos planes de salud establecidos en el mismo.

• **Tipos de planificación:**

Luna (2014) comenta que los tipos de planificación se divide en 3:

1. Planificación estratégica: En este lugar se materializan los objetivos, las metas, considerándolas dentro de periodos de tiempo acorde a su composición.

2. Planificación táctica: Incluye a los responsables de alto nivel en la organización, el CEO encabezando la categoría anterior.
3. Planificación operativa: Asignación de responsabilidades a uno a uno por sector interno de la organización, proporcionando lo necesario a los trabajadores involucrados y la dirección a los líderes en cada una de las áreas disponibles, para alcanzar el orden adecuado.

✓ **Organización:**

Louffat (2015) se refiere a la creación y orientación para realizar las funciones de forma consciente y posible, siempre y cuando exista una preparación o planificación previa. Además, incluye la estructura o estructura de las funciones, junto con las opciones o métodos a utilizar para los objetivos asignados.

Tipos de organización:

Luna (2014) considera que existen 2 tipos de organización:

1. Organización formal: Se refiere a las instituciones que cuentan con su esquema organizacional, en el que se muestran y especifican de manera precisa las funciones, áreas, estructura interna y externa.
2. Organización informal: Indica que las instituciones que fueron establecidas.

✓ **Dirección**

Robbins y Coulter (2010) La capacidad de distribuir, examinar y orientar a los participantes en el trabajo requiere primero entender y captar lo que les ocurre internamente, como por ejemplo sus emociones, carácter, manera de asimilar situaciones, la actitud ante situaciones particulares e inquietudes. También es importante que se deben construir diálogos entendibles.

Münch (2007) Se considerando la ruta a seguir para incorporar a los participantes en el trabajo, junto con el compromiso correspondiente del superior o jefe en la realización de lo asignado.

Luna (2014) Al considerar su contribución, señala que, en el aspecto de gestión, se basa en la correcta implementación de los monitoreos, comprobaciones, lenguaje, designación de un líder o superior, proporcionar más motivación a los empleados y que puedan realizar un buen rendimiento cooperativo.

- **Supervisión:** Se establece con el objetivo de orientar y verificar el progreso.
- **Comunicación:** Es el método de comunicar ideas, ya sea de manera oral o escrita, entre los miembros internos de la organización, con el énfasis en que sea nítida y comprensible.
- **Liderazgo:** Se refiere a la manera de orientar y respaldar a los colaboradores en sus tareas, a través de un responsable asignado.
- **Motivación:** Es posible motivar de manera positiva mediante remuneraciones y comodidades a los trabajadores en sus tareas, logrando así la consecución de sus metas correspondientes.

- **Toma de decisiones:** Ocurre cuando existen o se presentan situaciones con un problema o dificultad, y existen diferentes opciones como solución, en las que se debe elegir solo una o varias de la totalidad.
- **Trabajo en equipo:** Hace referencia a la agrupación de colaboradores, responsables de áreas y dirección, que posibilitan alcanzar y concretar los objetivos asignados; además, es un método que produce reacciones positivas y puede en toda circunstancia.

✓ **Control**

Münch (2007) Es imprescindible establecer parámetros o límites acordados que posibiliten confirmar los efectos previstos para establecer el punto de cambio e implementar opciones que promuevan un avance positivo.

Chiavenato (2006) Se refiere a la capacidad de garantizar la realización adecuada o asignada de las tareas encomendadas. Además, puede contribuir de manera significativa en la habilidad de evaluar y validar los estándares fijados por ellos en relación al cumplimiento de sus obligaciones, además de poder reaccionar y responder ante resultados o circunstancias imprevistas.

Tipos de control

Luna (2014) divide en 2 tipos:

1. **Control preventivo:** Se observa como una comprobación previa a la ejecución de alguna función.

2. Control correctivo o posterior a la acción: Se emplean al finalizar las funciones, para comprobar en qué secciones se ha desarrollado de manera incorrecta.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1 Definición

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), lo indican como una acción dificultosa o con restricciones a cumplir, bajo los lineamientos de cada organización, las que luego producirán resultados relevantes para la entidad. Dentro de la perspectiva del usuario queda en aceptar o rechazar la prestación brindada.

Lovelock y Wirtz (2015) señalan la CS como un factor crucial vinculado a la complacencia de los pacientes. Si un usuario se encuentra altamente contento o incluso satisfecho, tienen más oportunidades de convertirse personas más asiduas de los servicios prestados, también de consolidar sus adquisiciones con un único proveedor y de propagar sugerencias favorables.

Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) definen a la calidad de los servicios como la valoración que hacen al adquirir un producto físico o un servicio para satisfacer una necesidad empujados por las expectativas que tienen del mismo.

Akhtari et al. (2017) definen como el grado de conformidad percibida de un bien o servicio en relación a las expectativas que se tenía de las mismas.

2.2.2.2 Características de los servicios

Parasuraman et al. (1985) Estos componentes se apoyan en los atributos esenciales de los servicios: la intangibilidad, la diversidad y la inseparabilidad entre la producción y el consumo.

- La intangibilidad

Veliz y Villanueva (2011), en relación a los servicios sanitarios, los pacientes tienen la oportunidad de observar y tocar los instrumentos y equipos responsables del tratamiento del paciente, sin embargo, no pueden percibir ni tocar los servicios que se les ofrecerán.

- La heterogeneidad

Veliz y Villanueva (2011), depende de elementos que a veces el proveedor del servicio no puede tener en cuenta.

- La inseparabilidad

Según Parasuraman et al. (1985), estas particularidades se manifiestan en 4 repercusiones significativas:

- ✓ Es compleja de calificar.
- ✓ El carácter inherente nos brinda mayor cambio y en consecuencia genera riesgos al usuario respecto a la expectativa del producto.
- ✓ Los criterios para evaluar, se sustentan en la comparación.
- ✓ El conjunto de las respuestas anteriores, nos lleva a la calidad esperada por el usuario.

2.2.2.3 *Modelo servqual*

Zeithmal, Berry y Parasuraman (1988) es una herramienta de recopilación de múltiples, que genera evolución en las preferencias y percepciones del servicio de los clientes. Servqual proporciona un marco básico o marco basado en un formato que expresa expectativas y percepciones e incluye declaraciones sobre cada uno de

los cinco estándares de calidad del servicio. El plan se puede adaptar o complementar para agregar características específicas que satisfagan las necesidades de investigación de la empresa.

2.2.2.4 Dimensiones

Casadesús, Heras y Merino (2005) describe las dimensiones:

- **Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas.
- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera segura y meticulosa.
- **Capacidad de respuesta:** Posicionamiento de la compañía para asistir a los clientes y brindarles un servicio ágil.
- **Seguridad:** Los conocimientos y dedicación que demuestran los trabajadores para evitar riesgos.
- **Empatía:** Atención personalizada que brindan las compañías a sus rivales; habilidad de los trabajadores para empatizar con el cliente.

2.3 Bases filosóficas

Zapata, Murillo y Martínez (2006), se considera que el campo de la gestión es establecer objetivos y metas para orientar a los participantes a la ejecución correspondiente de estos. Además, el escritor mismo las estableció en etapas, como en primer lugar, se encuentra la planificación, luego se sigue la organización, dirección, a continuación, la coordinación y finalmente el control correspondiente. Se tratan:

- **Mecánico:** En este momento es donde se pretende definir y definir los planes a poner en práctica para materializarlo.
- **Dinámico:** Resulta de la manera correcta de dirigir el conjunto de participantes establecido y planificado (comprende etapas previamente citadas como la de dirección y la de control).

La excelencia en el servicio tiene que ver además de las personas que atienden, con procesos y resultados. Por ende, se puede definir como: Una manera de pensar y actuar de la Organización; forma de volcar la empresa hacia el cliente interno y externo; manera de crear y mantener una cultura y actitud de servicio; la forma de garantizar que cada contacto con el cliente sea óptimo; medio para diseñar, prestar y mantener la calidad total en el servicio, y por último la manera de lograr en la mente del cliente la ventaja diferencial. (Schnarch, 2011)

Schnarch (2011) menciona que el servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio representa un plus para el cliente. Es una filosofía que engloba a todos, dentro de la organización, en la constante búsqueda de satisfacción del cliente, ya sea interno o externamente.

2.4 Definiciones de términos básicos

- **Servicio:** Es la acción de servir y se considera la actividad que se realiza en una determinada organización con la finalidad de satisfacer la necesidad social. El servicio es un bien no material que se brinda en todo momento en las organizaciones. (Requena y Serrano, 2007)
- **Calidad de servicio:** Se da por la aproximación del servicio que se esperó y del servicio que se percibió. Por tanto, se mide el nivel en el que percibe el cliente

sobre los requerimientos deseados con la idea que se formó sobre el servicio recibido. (Camisón, Cruz y González, 2007)

- **Atención médica:** La calidad de la atención médica es la prestación de atención médica a los usuarios, con capacidad, de acuerdo con los conocimientos de medicina aplicables y los principios éticos actuales, de satisfacer sus necesidades y expectativas de salud, del prestador del servicio y del establecimiento. (Aguirre, 2001)
- **Expectativa:** Esperanza de realizar o conseguir algo. (RAE, 2024)
- **Percepción:** La percepción es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva. (Equipo editorial, Concepto, 2021)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa entre la planificación y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Existe relación directa entre la organización y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Existe relación directa entre la dirección y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

- Existe relación directa entre el control y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión administrativa	La GA implica contemplar además una serie de procesos orientados a prever, organizar y controlar el cumplimiento de las metas trazadas por una organización, siguiendo para ello los principios de la eficiencia y la eficacia. (Ramírez et al. , 2017)	Se desarrollará la medición de la variable teniendo en consideración las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía; las cuales incluyeron indicadores como actividades, decisiones, misión, visión, cumplimiento, funciones, jerarquía, desarrollo, urgencia, relación, liderazgo, motivación, respaldo, sistema, inventario, etc.	Planificación	• Actividades • Decisiones • Misión • Visión • Valores • Cumplimiento	1-6	Cuestionario
			Organización	• Funciones • Organización • Jerarquía • Desarrollo • Urgencia • Relación	7-12	
			Dirección	• Liderazgo • Motivación • Capacitación • Clima laboral • Respaldo	13-18	
			Control	• Sistema • Seguimiento • Inventario • Presupuesto	19-24	
Calidad de servicio	La CS analiza una serie de factores para llegar a un resultado final y determinar si esta es positiva o negativa. Por lo que para evaluar si un servicio es de calidad o no, el usuario va a analizar cada detalle, siendo un factor	Se desarrollará la medición de la variable teniendo en consideración las cinco dimensiones: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría; que involucran a los indicadores como: Mobiliario, limpieza, señalización, atención, diagnostico, resultados,	Elementos tangibles	• Mobiliario • Tecnología • Limpieza • Recursos • Señalización	1-6	Cuestionario
			Fiabilidad	• Atención • Explicación • Diagnostico • Coordinación • Resultado	7-13	

	importante la atención recibida. (Parasuraman et al. , 1988)	tramites, tiempo, privacidad, valores, etc.	Capacidad de respuesta	• Tramites • Eficiencia • Tiempo	14-18	
			Seguridad	• Alimentación • Tratamiento • Privacidad	19-22	
			Empatía	• Necesidades • Valores	22-25	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La investigación que se presento fue de tipo básica, de corte transversal, nivel correlacional, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo conformada por 144 381 habitante de la ciudad según INEI (2018) que son clientes potenciales a que realicen compras en las tiendas por conveniencia en la provincia de Barranca durante el 2024.

3.2.2 Muestra

Se centró en 383 clientes que realizan compras en las tiendas por conveniencia en la provincia de Barranca durante el 2024, esta información se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(144\ 381)}{(0.05)^2(144\ 380)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 383 \text{ clientes}$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta, esto empleada en cada variable de estudio.

3.3.2 Instrumentos

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, dando un total de 49 ítems entre las dos variables.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos obtenidos en el campo de estudio, fueron registradas en una base de datos estadística, la cual nos permitió presentar datos en tablas, gráficos para su posterior análisis e interpretación y para la contratación de hipótesis, de esta manera llegar a las conclusiones establecidas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la gestión administrativa

Tabla 1

Categoría de la gestión administrativa

	f	h	h válido	H
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	118	30,8	30,8	30,8
Alto	265	69,2	69,2	100,0
Total	383	100,0	100,0	

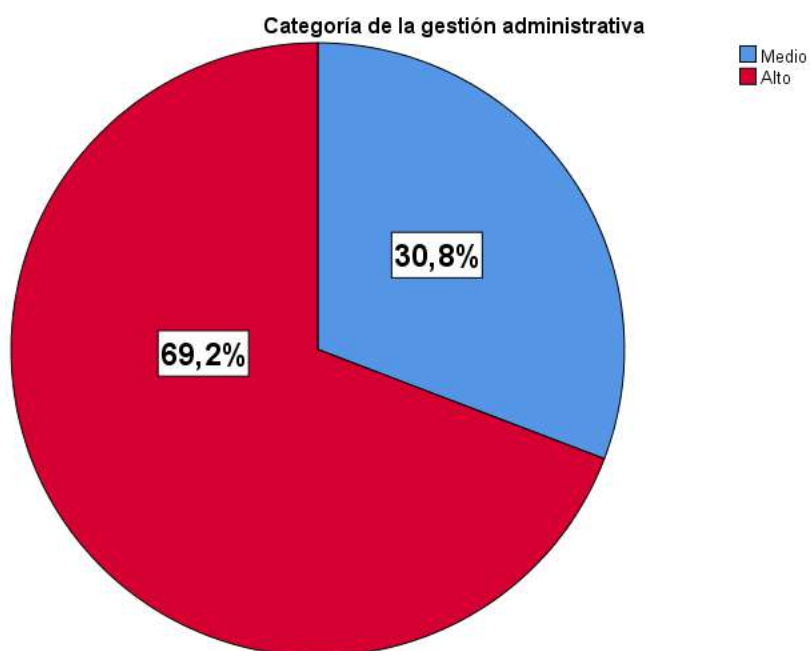


Figura 1. Gestión administrativa

De los resultados ninguno de los usuarios sustentan que la GA que se imparte en el hospital de Barranca es de nivel bajo; el 30.8% de usuarios sustentan que la GA que se imparte en el hospital de Barranca es de nivel medio y el 69.2% de usuarios sustentan que

la GA que se imparte en el hospital de Barranca es de nivel alto, esto sustentado en las actividades que realizaron en el área de trabajo planificadas, en la toma decisiones teniendo en cuenta mi opinión por parte del jefe de área, en la claridad de las funciones dentro del hospital, en la existencia de liderazgo dentro del área administrativa, en la motivación al personal para lograr metas, en un adecuado sistema de control, en la realización del control de la función que realizan los trabajadores.

Tabla 2

Categoría de la planificación

	f	h	h válido	H
Bajo	20	5,2	5,2	5,2
Medio	59	15,4	15,4	20,6
Alto	304	79,4	79,4	100,0
Total	383	100,0	100,0	

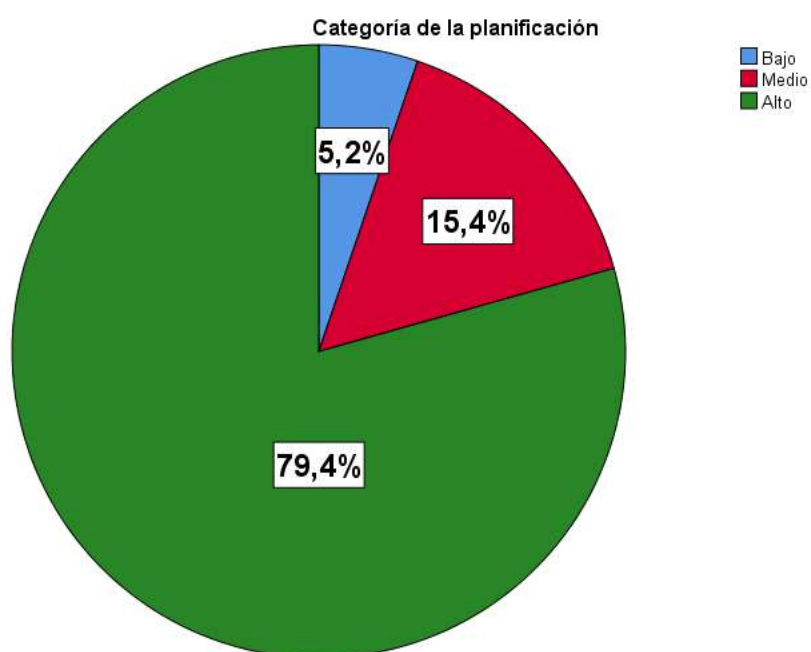


Figura 2. Planificación

De los resultados el 5.2% de usuarios sustentan que la planificación contemplada en la GA que se imparte en el hospital de Barranca es de nivel bajo; el 15.4% de usuarios sustentan que la planificación contemplada en la GA que se imparte en el hospital de Barranca es de nivel medio y el 79.4% de usuarios sustentan que la planificación contemplada en la GA que se imparte en el hospital de Barranca es de nivel alto, esto sustentado en las actividades que realizaron en el área de trabajo planificadas, en la toma decisiones teniendo en cuenta mi opinión por parte del jefe de área, en la misión del hospital, en la visión está acorde al hospital, en el respeto los valores asignados por el centro de salud en el cumplimiento de metas y objetivos trazados.

Tabla 3

Categoría de la organización

	f	h	h válido	H
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	110	28,7	28,7	28,7
Alto	273	71,3	71,3	100,0
Total	383	100,0	100,0	



Figura 3. Organización

De los resultados ninguno de los usuarios sustentan que la organización contemplada en el hospital de Barranca es de nivel bajo; el 28.7% de usuarios sustentan que la organización contemplada se imparte en el hospital de Barranca es de nivel medio y el 71.3% de usuarios sustentan que la organización contemplada en el hospital de Barranca es de nivel alto, esto sustentado en la claridad de las funciones dentro del hospital, en el respeto por parte de los trabajadores a la jerarquización que existe, al desarrolla de manera eficiente dentro del centro de salud, en las actividades realizadas, en la existencia de una buena relación laboral entre las distintas áreas.

Tabla 4

Categoría de la dirección

	f	h	h válido	H
Bajo	9	2,3	2,3	2,3
Medio	92	24,0	24,0	26,4
Alto	282	73,6	73,6	100,0
Total	383	100,0	100,0	

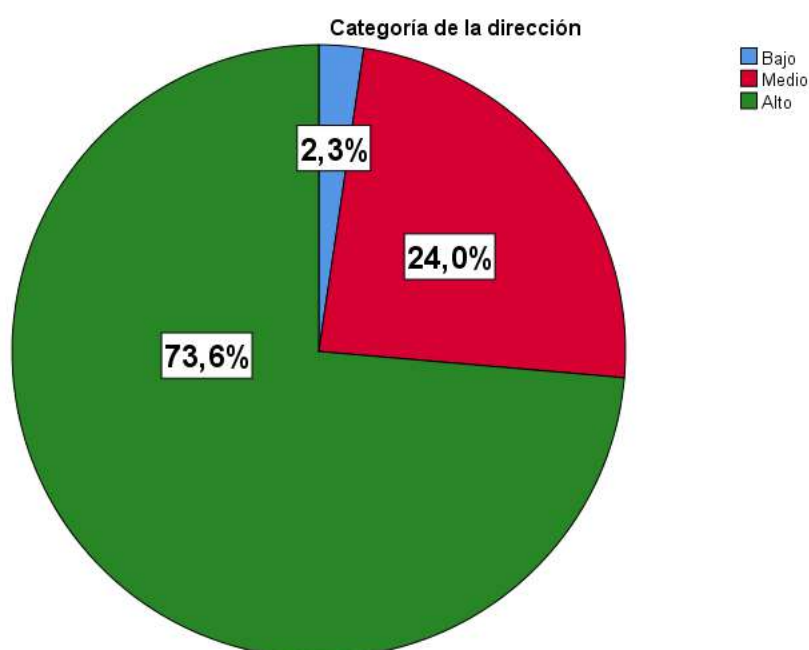


Figura 4. Dirección

De los resultados el 2.3% de usuarios sustentan que la dirección que se imparte en el hospital es de nivel bajo; el 24.0% de usuarios sustentan que la dirección que se imparte en el hospital es de nivel medio y el 73.6% de usuarios sustentan que la dirección que se imparte en el hospital es de nivel alto, esto sustentado en la existencia de liderazgo dentro del área administrativa, en la motivación al personal para lograr metas, en el recibimiento de distintos incentivos que ayudan en la mejora de mis funciones, en la capacitación cuando se le asignan nuevas funciones, en un buen clima laboral entre el personal asistencial y la dirección, en el cumplimiento de mis funciones es respaldado por mi jefe.

Tabla 5

Categoría del control

	f	h	h válido	H
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	120	31,3	31,3	31,3
Alto	263	68,7	68,7	100,0
Total	383	100,0	100,0	

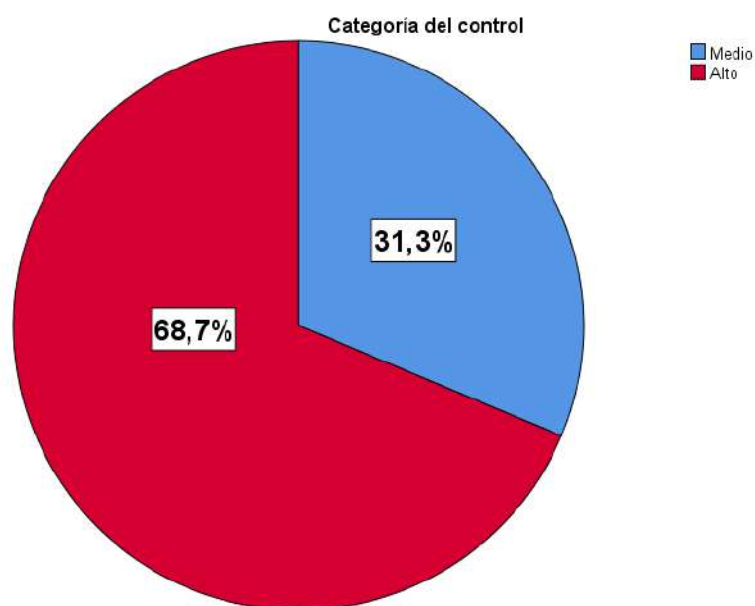


Figura 5. Control

De los resultados ninguno de los usuarios sustentan que el control que se imparte en el hospital es de nivel bajo; el 31.3% de usuarios sustentan que el control que se imparte en el hospital es de nivel medio y el 68.7% de usuarios sustentan que el control que se imparte en el hospital es de nivel alto, esto sustentado en un adecuado sistema de control, en la realización del control de la función que realizan los trabajadores, en la existencia de un inventario, en el control de las actividades, en el almacenamiento porque se encuentra siempre acorde al inventario, en el presupuesto asignado a mi área permite lograr los objetivos establecidos.

4.1.2. Resultados de la calidad de servicio

Tabla 6

Categoría de la calidad de servicio

	f	h	h válido	H
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	119	31,1	31,1	31,1
Bueno	264	68,9	68,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

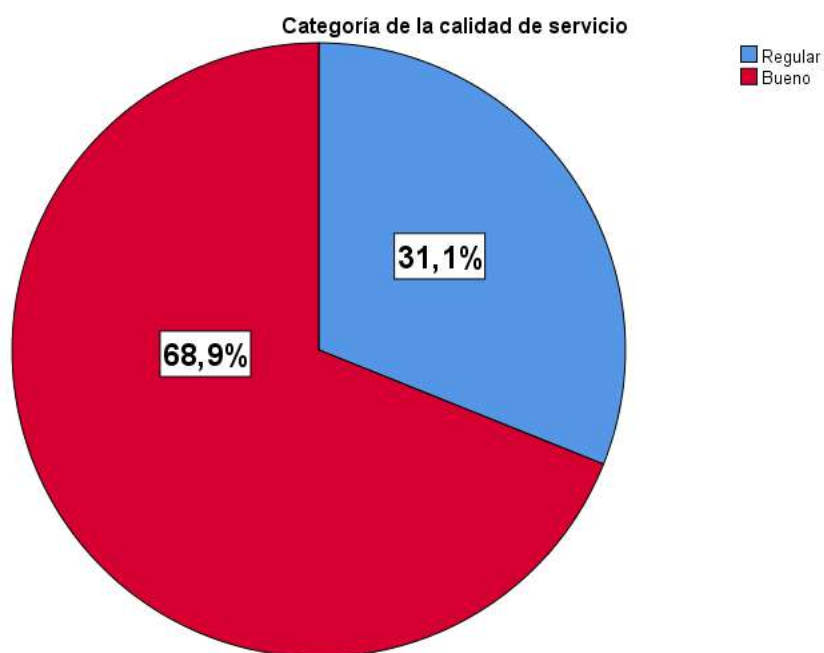


Figura 6. Calidad de servicio

De los resultados ninguno de los usuarios sustentan que la CS que brinda el personal que labora en el hospital es de categoría deficiente; el 31.1% sustentan que la CS que brinda el personal que labora en el hospital es de categoría regular y el 68.9% sustentan que la CS que brinda el personal que labora en el hospital es de categoría bueno, esto sustentado el mobiliario del hospital por ser cómodo y confortables, en el recibimiento de visita médica diaria y porque absuelven dudas, en la información que recibe acerca de la salud, en los trámites para su hospitalización por ser rápidos, en los trámites realizados para la salida de los pacientes por no ser tedioso, en los alimentos proporcionados porque están temperatura adecuada y lo sirven de manera higiénica, en el personal de salud por conocer las necesidades de sus pacientes.

Tabla 7

Categoría de elementos tangibles

	f	h	h válido	H
Deficiente	3	,8	,8	,8
Regular	122	31,9	31,9	32,6
Bueno	258	67,4	67,4	100,0
Total	383	100,0	100,0	

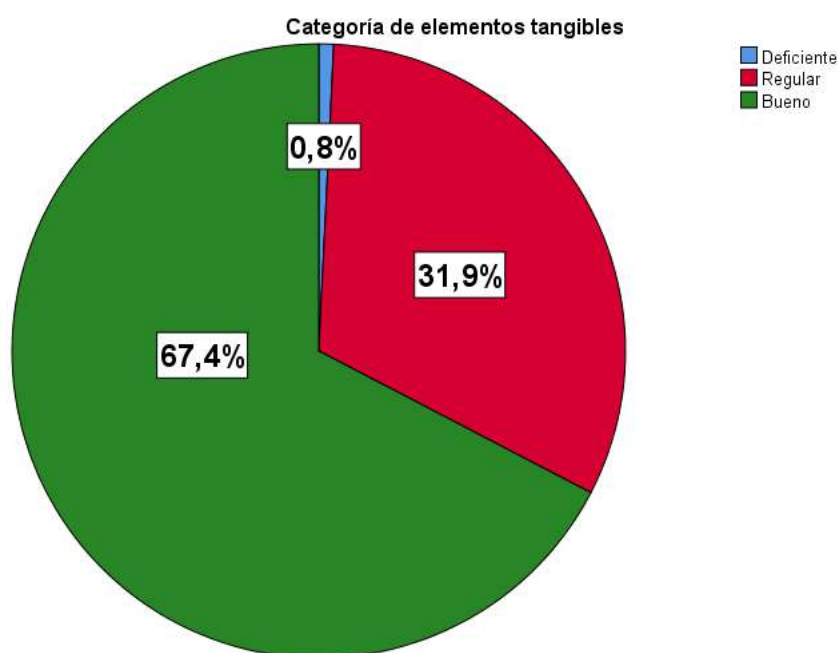


Figura 7. Elementos tangibles

De los resultados el 0.8% sustentan que los elementos tangibles ofrecidos en el hospital es de categoría deficiente; el 31.9% sustentan que los elementos tangibles ofrecidos en el hospital es de categoría regular y el 67.4% sustentan que los elementos tangibles ofrecidos en el hospital es de categoría bueno, esto sustentado en el mobiliario del hospital por ser cómodo y confortable, en los equipos tecnológicos que son modernos, operativo y de uso inmediato, en los ambientes por mantenerse limpio y visualmente agradable, en la cantidad de camillas, camas y sillas dan abasto para los usuarios, en la señalización para llegar a los consultorios.

Tabla 8

Categoría de la fiabilidad

	f	h	h válido	H
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	123	32,1	32,1	32,1
Bueno	260	67,9	67,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

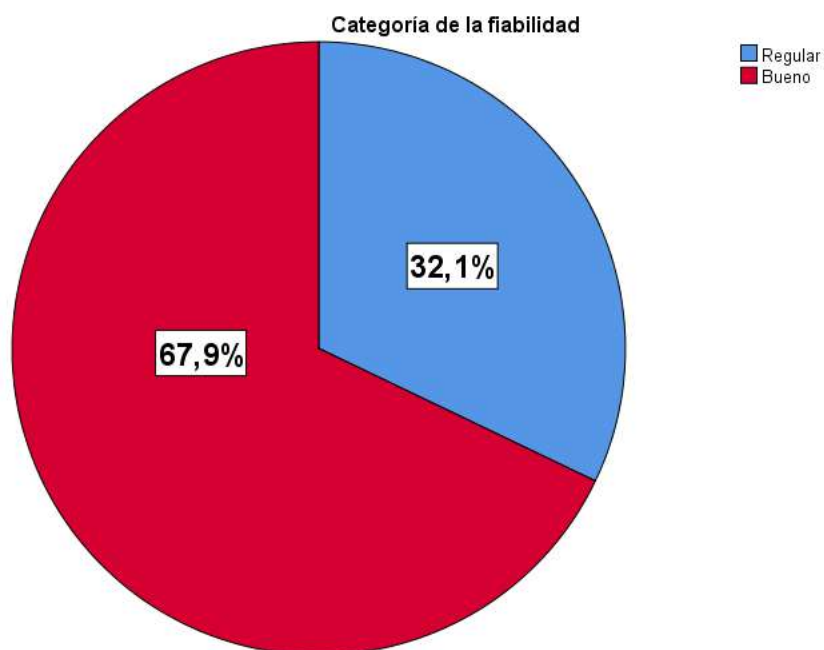


Figura 8. Fiabilidad

De los resultados ninguno sustentan que la fiabilidad en el hospital es de categoría deficiente; el 32.1% sustentan que la fiabilidad en el hospital es de categoría regular y el 67.9% sustentan que la fiabilidad en el hospital es de categoría bueno, esto sustentado en el recibimiento de visita médica diaria y porque absuelven dudas, en la información que recibe acerca de la salud, en la explicación sobre el uso de los medicamentos de manera correcta y entendible, en la explicación adecuada y comprensible.

Tabla 9

Categoría de la capacidad de respuesta

	f	h	h válido	H
Deficiente	15	3,9	3,9	3,9
Regular	71	18,5	18,5	22,5
Bueno	297	77,5	77,5	100,0
Total	383	100,0	100,0	

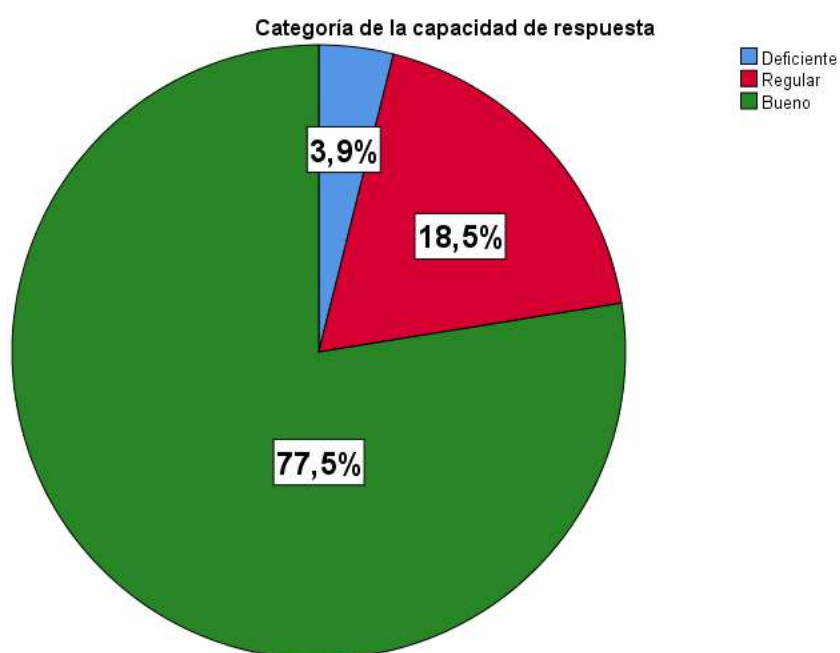


Figura 9. Capacidad de respuesta

De los resultados el 3.9% sustentan que la capacidad de respuesta ofrecidos por el hospital es de categoría deficiente; el 18.5% sustentan que la capacidad de respuesta ofrecidos por el hospital es de categoría regular y el 77.5% sustentan que la capacidad de respuesta ofrecidos por el hospital es de categoría bueno, esto sustentado en los trámites para su hospitalización por ser rápidos, en los trámites realizados para la salida de los pacientes por no ser tedioso, en los exámenes de laboratorio realizado con eficacia.

Tabla 10

Categoría de seguridad

	f	h	h válido	H
Deficiente	23	6,0	6,0	6,0
Regular	84	21,9	21,9	27,9
Bueno	276	72,1	72,1	100,0
Total	383	100,0	100,0	

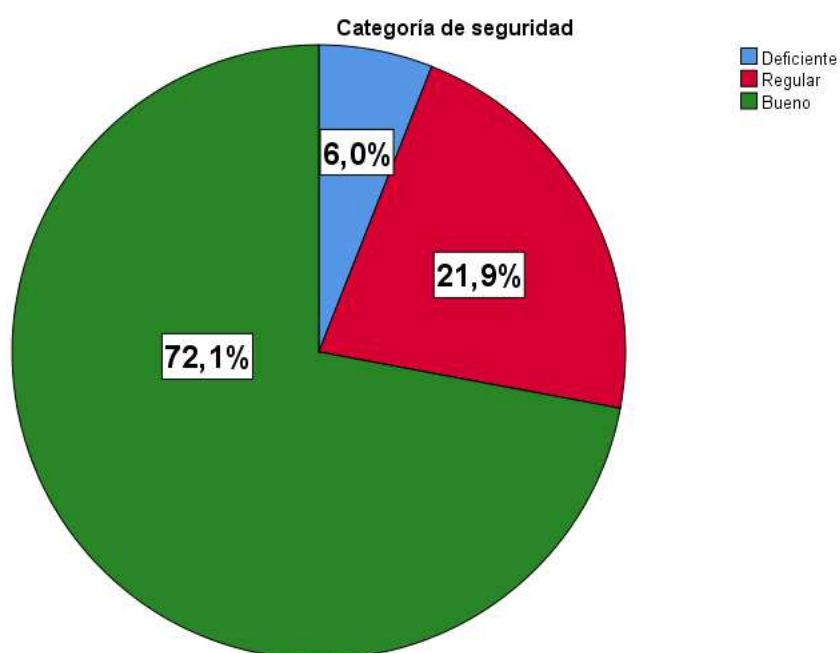


Figura 10. Seguridad

De los resultados el 6.0% sustentan que la seguridad ofrecida por el hospital es de categoría deficiente; el 21.9% sustentan que la seguridad ofrecida por el hospital es de categoría regular y el 72.1% sustentan que la seguridad ofrecida por el hospital es de categoría bueno, esto sustentado en los alimentos proporcionados porque están temperatura adecuada y lo sirven de manera higiénica, en la absolución de los problemas de salud, en el respeto a la privacidad de los pacientes, en el tratamiento otorgado.

Tabla 11

Categoría de la empatía

	f	h	h válido	H
Deficiente	23	6,0	6,0	6,0
Regular	93	24,3	24,3	30,3
Bueno	267	69,7	69,7	100,0
Total	383	100,0	100,0	

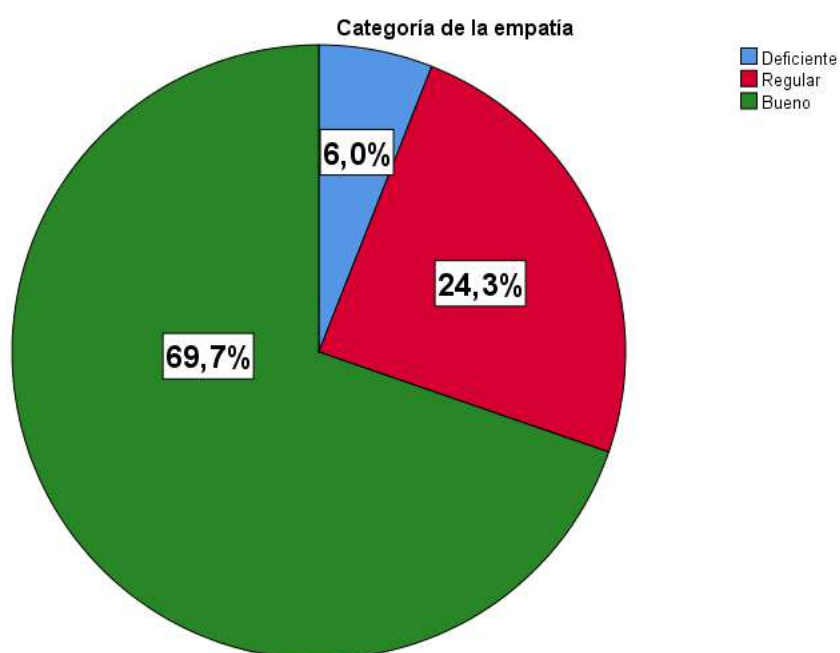


Figura 11. Empatía

De los resultados el 6.0% sustentan que la empatía transmitida en el hospital es de categoría deficiente; el 24.3% sustentan que la empatía transmitida en el hospital es de categoría regular y el 69.7% sustentan que la empatía transmitida en el hospital es de categoría bueno, esto sustentado en el personal de salud por conocer las necesidades de sus pacientes, en la amabilidad, respeto del personal de salud, en la atención del personal administrativo la cual genera cordialidad y amabilidad.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la gestión administrativa

H_0 : La gestión administrativa es normal

H_1 : La gestión administrativa no es normal

Tabla 12

Normalidad de la gestión administrativa

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,124	383	,000

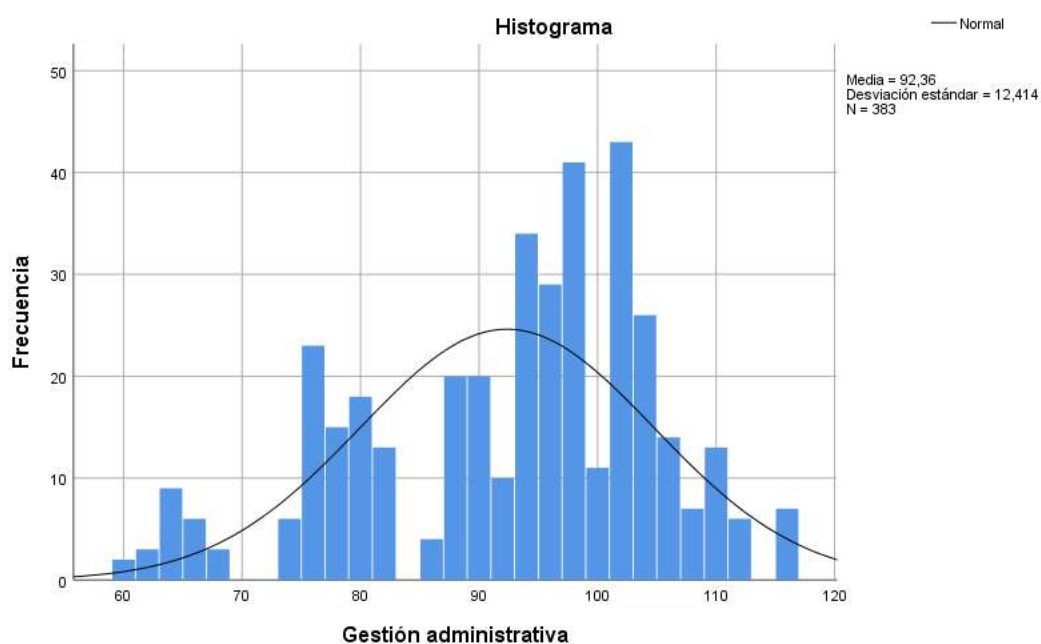


Figura 12. Histograma y curva normal de la gestión administrativa

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

Prueba de normalidad de la calidad de servicio

H_0 : La calidad de servicio es normal

H_1 : La calidad de servicio no es normal

Tabla 13

Normalidad de la calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,143	383	,000

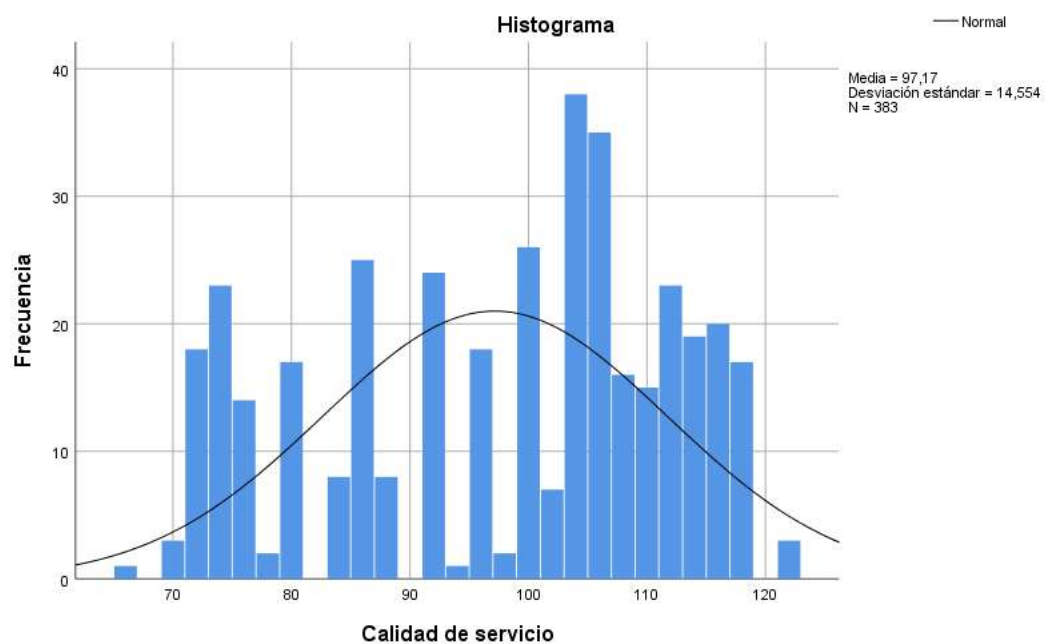


Figura 13. Histograma y curva normal de la calidad de servicio

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

Hipótesis general

H_0 : No existe la HG

H_1 : Si existe la HG

Tabla 14

Correlación entre la gestión administrativa (GA) y la calidad de servicio (CS)

			GA	CS
Rho de Spearman	GA	Correlación	1,000	,543**
		Sig.	.	,000
		N	383	383
	CS	Correlación	,543**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	383	383

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe la HE1.

H_1 : Si existe HE1.

Tabla 15

Correlación entre la planificación (PLA) y la calidad de servicio (CS)

			PLA	CS
Rho de Spearman	PLA	Correlación	1,000	,456**
		Sig.	.	,000
		N	383	383
	CS	Correlación	,456**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	383	383

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe la HE2

H_1 : Si existe la HE2

Tabla 16

Correlación entre la organización (ORG) y la calidad de servicio (CS)

			ORG	CS
Rho de Spearman	ORG	Correlación	1,000	,518**
		Sig.	.	,000
		N	383	383
	CS	Correlación	,518**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	383	383

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe la HE3

H_1 : Si existe la HE3

Tabla 17

Correlación entre la dirección (DIR) y la calidad de servicio (CS)

			DIR	CS
Rho de Spearman	DIR	Correlación	1,000	,239**
		Sig.	.	,000
		N	383	383
	CS	Correlación	,239**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	383	383

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe la HE4

H_1 : Si existe la HE4

Tabla 18

Correlación entre el control (COT) y la calidad de servicio (CS)

			COT	CS
Rho de Spearman	COT	Correlación	1,000	,508**
		Sig.	.	,000
		N	383	383
	CS	Correlación	,508**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	383	383

Si $p < 0.05$; se acepta H_1 .

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los hallazgos indican que la hipótesis general, esto sustentado en las actividades que realizaron en el área de trabajo planificadas, en la toma decisiones teniendo en cuenta mi opinión por parte del jefe de área, en la claridad de las funciones dentro del hospital, en la existencia de liderazgo dentro del área administrativa, en la motivación al personal para lograr metas, en un adecuado sistema de control, en la realización del control de la función que realizan los trabajadores, en el mobiliario del hospital por ser cómodo y confortable, en el recibimiento de visita médica diaria y porque absuelven dudas, en la información que recibe acerca de la salud, en los trámites para su hospitalización por ser rápidos, en los trámites realizados para la salida de los pacientes por no ser tedioso, en los alimentos proporcionados porque están temperatura adecuada y lo sirven de manera higiénica, en el personal de salud por conocer las necesidades de sus pacientes. Por otra parte Ramos (2024), señala que la GA guarda un vínculo arraigado con la CS que ofrecen las instalaciones de salud. Huamuro (2023), identifica la importancia que tiene la GA en el fortalecimiento de la institución y por consiguiente en la CS que ofrece.
- Los hallazgos mostrados de la hipótesis específica 1, esto sustentado en las actividades que realizaron en el área de trabajo planificadas, en la toma decisiones teniendo en cuenta mi opinión por parte del jefe de área, en la misión del hospital que refleja en la calidad de atención que se brinda al usuario, en el respeto los

valores asignados por el centro de salud en el cumplimiento de metas y objetivos trazados, en el mobiliario del hospital por ser cómodo y confortable, en los servicios higiénicos están limpios y ventilados, en la cantidad de camillas, camas y sillas dan abasto para los usuarios, en la señalización para llegar a los consultorios. Por otra parte Gómez et al.(2022), indican que más de la mitad de participantes está satisfecho con la planificación de las atenciones en los servicios, en el la infraestructura y que no lograron apreciar dificultades de servicio en su tiempo de alojamiento. Jiménez (2022), señala que una adecuada planificación genera un servicio de calidad, por otra parte, no deja de lado la importancia de los elementos tangibles.

- Los hallazgos mostrados en la hipótesis específica 2, esto sustentada en la claridad de las funciones dentro del hospital, en la estructura organizacional del centro de salud está bien estructurada, en el respeto por parte de los trabajadores a la jerarquización que existe, al desarrolla de manera eficiente dentro del centro de salud, en las actividades realizadas, en la existencia de una buena relación laboral entre las distintas áreas, en el recibimiento de visita médica diaria y porque absuelven dudas, en la información que recibe acerca de la salud, en la explicación sobre el uso de los medicamentos de manera correcta y entendible, en la explicación adecuada y comprensible. Por otra parte, Monteros (2023), señala que la institución desarrolla estrategias de mejoramiento para su organización, basados la fiabilidad, análisis interno y externo del ambiente en estudio. Minaya (2022), refiere que la organización dentro de una gestión administrativa es fundamental porque esta genera desarrollo institución.

- Los resultados expuestos en la hipótesis específica 3, esto sustentado en la existencia de liderazgo dentro del área administrativa del centro de salud, en la gestión administrativa utiliza la motivación al personal para lograr metas, en el recibimiento de distintos incentivos que ayudan en la mejora de mis funciones, en la capacitación cuando se le asignan nuevas funciones, en un buen clima laboral entre el personal asistencial y la dirección, en el cumplimiento de mis funciones es respaldado por mi jefe, en los trámites para su hospitalización por ser rápidos, en los trámites realizados para la salida de los pacientes por no ser tedioso, en los exámenes de laboratorio realizado con eficacia. Por otra parte Poveda (2020), señala que la dirección encargada de la gestión administrativa reglamenta sus actividades según los servicios que brinda y de lo que generen estas necesidades implementa capacitaciones, la cual le permite garantizar una atención de calidad. Quispe (2022), indica que las direcciones u orientaciones de las instituciones de salud deben estar contempladas en los proyectos institucionales, por otra parte, es fundamental la planificación y desarrollo de capacitaciones al personal de salud.
- En la presente investigación la hipótesis específica 4, esto sustentado en un adecuado sistema de control, en la realización del control de la función que realizan los trabajadores, en la existencia de un inventario, en el control de las actividades, en el almacenamiento porque se encuentra siempre acorde al inventario, en el presupuesto asignado a mi área permite lograr los objetivos establecidos, en los alimentos proporcionados porque están temperatura adecuada y lo sirven de manera higiénica, en la absolución de los problemas de salud, en el respeto a la privacidad de los pacientes, en el tratamiento otorgado, en el personal de salud por conocer las necesidades de sus pacientes, en la amabilidad, respeto

del personal de salud, en la atención del personal administrativo la cual genera cordialidad y amabilidad. Por otra parte Rodríguez (2020), indica que el éxito que lleva a las instituciones de salud se basa en la seguridad, confiabilidad y empatía de sus colaboradores hacia los clientes; es por esta razón que la planificación de la gestión administrativa es fundamental para las organizaciones. Vargas (2024), indica que, en control de las actividades, la seguridad en los equipos y tratamientos son piezas claves en las instituciones de salud, sin dejar de lado la empatía del personal.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva moderada de 0.543, podemos concluir que existe relación directa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva moderada de 0.456, podemos concluir que existe relación directa entre la planificación y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva moderada de 0.518, podemos concluir que existe relación directa entre la organización y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva baja de 0.239, podemos concluir que existe relación directa entre la dirección y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva moderada de 0.508, podemos concluir que existe relación directa entre el control y la percepción de la calidad de servicio de Salud en el Hospital de Barranca, durante el 2024.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda al director del establecimiento con proponer nuevas estrategias con participación de todas las partes referidas a la gestión administrativa y sus dimensiones donde se fortalezcan las unidades de servicio, esta acciona permitirá mejorar la atención y el bienestar de los usuarios.
- Se recomienda a las autoridades, utilizar la planificación y el trabajo colaborativo para guiar el logro de las metas y objetivos organizacionales con el fin de brindar mejores servicios a los usuarios.
- Se recomienda, fortalecer la retroalimentación efectiva sobre el tiempo de atención, los servicios, las metas que la institución planea alcanzar y promover las estrategias desarrolladas por la dirección; el propósito es aumentar las competencias, los hechos sociales y así aumentar la motivación, la innovación y la estimulación de las actividades, mejorando así la calidad de la atención.
- Se recomienda, implementar programas digitales para la asignación personal de salud, puesto que este es insuficiente y de esta manera poder dotar de personal a los consultorios médicos y otros servicios.
- Se recomienda incentivar y promover la igualdad de atención en cada establecimiento, esta acción nos permitirá establecer acciones adecuadas contempladas en gestión de la institución, implementado un plan de mejora.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, G. (2001). *Calidad de la Atención Médica*. México: Noriega Editores.
- Akhtari, M., Moreira, D. & Trucco, L. . (2017). Rotación política, rotación burocrática y calidad de los servicios públicos. *National Tax Journal* , 1(1), 1-84. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/26794449>.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo* , 16(51), 185-191. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010&lng=en&nrm=iso&tlng=en.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la Investigación. 3ra Edición*. México: Pearson. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Caldas, M., Carrión, R. & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Caldas, M., Reyes, H. & Heras, A. . (2017). *Gestión Administrativa*. Madrid: Editex.
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. . (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Bogotá, Colombia: Prentice Hill.
- Casadesús, M., Heras, I. & Merino, J. (2005). *Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. España: Prentice Hall.
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(18), 16-29.
- Chenet, M. (2018). *Metodología de investigación científica universitaria: Guía para la elaboración del proyecto de tesis (Primera ed)*. Perú: Editorial Soluciones Gráficas. Disponible en: <https://isbn.cloud/9786124760167/metodologia-de-investigacion-cientifica-universitaria/>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Del carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Simposio Rev Perú Med Exp Salud Publica*, 36(2), 288-295. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>.
- Equipo editorial, E. (Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/percepcion/#ixzz8Yeuup700>
- Equipo editorial, E. (Febrero de 2024). *concepto*. Obtenido de Gestión: <https://concepto.de/gestion/>
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S. L. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=b5ojEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Ganga, F., Alarcón, F. & Pedreja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería: Ingeniare*, 27(4), 668-681. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_abstract.
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. & Núñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. Disponible en: <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446/289>.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. México: , : McGraw-Hill Interamericana. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana. Disponible en:

- <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Huamuro, E. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín*. [Tesis Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú: Repositorio Institucional Ucv. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121231/Huamuro_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Informática, I. N. (2018). Resultados definitivos. *Región Lima*, 1(1), 1-1033. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1550/15BTOMO_01.pdf.
- Jiménez, S. (2022). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022*. [Tesis maestría], Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio Institucional Ucv. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98784/Jiménez_GSA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo (Cuarta ed.)*. Argentina: Cengage Learning.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. . (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia (6ª ed.)*. México: Pearson.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo (Primera ed.)*. México: Grupo editorial patria.
- Minaya, K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.: Repositorio Institucional UNJFSC. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6106/KARINA%20EVELYN%20MINAYA%20PANTOJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Monteros, k. (2023). *Análisis de la gestión administrativa en los servicios de salud de la clínica privada “mitad del mundo” de la ciudad de Cayambe, en el periodo 2020 – 2021*. [Tesis titulación]. Universidad técnica del norte, Ibarra, Ecuador.: Repositorio institucional Utn. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14021/2/02%20ICO%20834%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.

- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, Proceso Administrativo, áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor*. México: Pearson Educación.
- OMS. (2003). *Informe sobre la salud en el mundo: 2003: forjemos el futuro*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Servicios sanitarios de calidad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. . (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1251430>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.
- Poveda, K. (2020). *“Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso Pucsa*. [Tesis titulación]. Pontificie Universidad Católica de Ecuador, Ambato, Ecuador.: Repositorio institucional Puce. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f0ab8f78-8b0f-4723-8ce0-2d2e0dd27270/content>.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo2010- del Instituto superior particular La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho–Perú*. [Tesis maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.: Repositorio institucional Unmsm. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_0644c590aec35551a272a4b0eb860a99.
- Quispe, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en consultorios externos de medicina en un establecimiento de salud, Piura, 2022*. [Tesis Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio Institucional Ucv. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96937/Quispe_AE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- RAE. (2024). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <https://dle.rae.es/expectativa>

- Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo. *Contribuciones a la economía*, 1(1), 1-20. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9032964.pdf>.
- Ramos, L. (2024). *La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón santa elena*. [Tesis titulación]. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador: Repositorio institucional Upse. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11103/1/UPSE-MAP-2024-0012.pdf>.
- Requena, M. & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. [Tesis licenciatura]. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.: Repositorio institucional Ucab. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Rivas, P. & Tadeo, I. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6397>.
- Robbins, S. & Coulter, M. . (2010). *Administración (Décima ed.)*. México: Pearson.
- Rodríguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil*. [Tesis maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.: Repositorio institucional Ucsq. Disponible en: <http://repositorio.ucsq.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POS-MGSS-250.pdf>.
- Rojas, C., Hernández, H. & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*, 41(1), 1-7. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>.
- Salazar, R. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017*. [Tesis maestría].

- Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú: Repositorio Institucional Ucv. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39993/Salazar_TR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Schnarch, A. (2011). *Marketing de Fidelización (Primera Edición ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. & Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016.
- Vargas, J. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2023*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio Institucional Ucv. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137068/Vargas_OJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Veliz, M. & Villanueva, R.. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur*. [Tesis Título] Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.: Repositorio Institucional Pucp. Disponible en: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4657/VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECCION_ES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Zapata, A., Murillo, G. & Martínez, J. (2006). *Organización y management*. México: Universidad del Valle.
- Zeithmal, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64(1),12-40. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Sr(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la **“Gestión administrativa y la calidad del servicio de Salud en el Hospital de Barranca, 2024”**. Su opinión es importante para nuestra investigación.

Ítem	Planificación	1	2	3	4	5
1	Las actividades que realizo en mi área de trabajo son planificadas.					
2	El jefe de área toma decisiones, teniendo en cuenta mi opinión.					
3	La misión del hospital se refleja en la calidad de atención que se brinda al usuario.					
4	La visión está acorde al servicio que ofrece el hospital.					
5	Respeto los valores asignados por el centro de salud.					
6	El hospital ha logrado cumplir sus metas y objetivos trazados.					
Ítem	Organización					
7	Tengo claras mis funciones dentro del hospital.					
8	La estructura organizacional del centro de salud está bien estructurada.					
9	Los trabajadores respetan la jerarquización que existe.					
10	El área administrativa se desarrolla de manera eficiente dentro del centro de salud.					
11	Las actividades que se realizan están acorde a las necesidades del paciente.					
12	Existe una buena relación laboral entre las distintas áreas.					
Ítem	Dirección	1	2	3	4	5
13	Existe liderazgo dentro del área administrativa del centro de salud.					
14	La gestión administrativa utiliza la motivación al personal para lograr metas.					
15	Recibo distintos incentivos que ayudan en la mejora de mis funciones					

16	Me capacitan cuando se me asignan nuevas funciones.					
17	Hay un buen clima laboral entre el personal asistencial y la dirección.					
18	El cumplimiento de mis funciones es respaldado por mi jefe.					
Ítem	Control	1	2	3	4	5
19	El hospital cuenta con un sistema de control.					
20	La administración realiza el control de la función que realizo.					
21	En mi área de trabajo existe un inventario. El hospital realiza el control de las actividades.					
22	En mi área de trabajo existe un inventario					
23	El almacenamiento se encuentra siempre acorde al inventario.					
24	El presupuesto asignado a mi área permite lograr los objetivos establecidos.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la **“Gestión administrativa y la calidad del servicio de Salud en el Hospital de Barranca, 2024”**. Su opinión es importante para nuestra investigación.

Ítem	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	El mobiliario del hospital es cómodo y confortable					
2	Los equipos tecnológicos de rayos “X”, ecografías y otros, son modernos, operativos y de uso inmediato.					
3	Los ambientes se mantienen limpios y visualmente agradables.					
4	Los servicios higiénicos están limpios y ventilados.					
5	Los servicios higiénicos están limpios y ventilados. La cantidad de camillas, camas y sillas dan abasto para los usuarios.					
6	La señalización para llegar a los consultorios para especialidades es adecuada y visibles.					
Ítem	Fiabilidad	1	2	3	4	5
7	Recibo visita médica diaria y absuelven mis dudas					
8	La información que recibo acerca de mi salud es comprensible					
9	Me explican sobre el uso de los medicamentos de manera correcta y entendible.					
10	Me explican de manera adecuada y comprensible los resultados de laboratorio.					
11	El diagnóstico y tratamiento que recibo ha sido adecuado					
12	Existe coordinación entre los profesionales que trabajan en las distintas áreas.					
13	Los resultados de los exámenes de laboratorios y de radiológicos son confiables.					
Ítem	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
14	Los trámites para su hospitalización han sido rápidos					

15	Los trámites realizados para la salida de los pacientes no son tediosos.					
16	Los exámenes de laboratorio se han realizado con eficacia.					
17	Las especialidades con las que cuenta el hospital son suficientes para una atención adecuada					
18	El tiempo de atención es adecuado					
Ítem	Seguridad	1	2	3	4	5
19	Los alimentos proporcionados están a temperatura adecuada y son servidos de manera higiénica.					
20	Mi problema de salud fue resuelto.					
21	Durante mi hospitalización se ha respetado su privacidad.					
22	El tratamiento otorgado fue adecuado.					
Ítem	Empatía	1	2	3	4	5
23	El personal de salud conoce mis necesidades.					
24	El médico fue amable, respetuoso y paciente.					
25	La atención del personal administrativo es cordial y amable.					

51	5	5	4	2	4	2	5	2	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	2	5	2	4	2
52	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
53	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
54	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
55	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
56	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4
57	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
58	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
59	5	5	3	5	3	5	5	2	5	2	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	2	3	5
60	4	4	5	2	5	2	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
61	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4
62	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
63	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
64	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
65	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
66	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
67	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	5	5	5	4
68	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	2	2	5	5	5	5	4	2
69	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2
70	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
71	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
72	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
73	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2	4
74	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
75	5	4	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4
76	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5
77	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4
78	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	2	3	5	4	5
79	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4
80	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	2	3	3	5
81	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5
82	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4
83	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
84	5	5	4	4	4	4	3	5	5	2	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
85	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5
86	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4
87	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
88	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4
89	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	5
90	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	2	3	5	3	4
91	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	3	3	5	4	2
92	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	3	5	4	4	5	1	1	1	2
93	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5	4	3
94	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
95	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
96	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2	4
97	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	3	5
98	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	1
99	3	5	4	1	4	1	2	2	5	3	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	3	5	4	1
100	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
101	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
104	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
105	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
106	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
107	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
108	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4

109	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
110	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
111	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5
112	4	4	5	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	4	5	5
113	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4
114	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
115	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
116	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
117	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
118	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
119	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4
120	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
121	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
122	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2	4
123	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5
124	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	1
125	5	5	4	1	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	5	5	4	1
126	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
127	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
130	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
131	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
132	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
133	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
134	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4
135	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
136	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
137	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5
138	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
139	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4
140	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
141	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
142	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
143	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
144	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
145	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4
146	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
147	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2
148	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
149	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
150	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
151	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
152	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
153	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
154	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
155	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
156	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
157	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
158	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4
159	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
160	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
161	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5
162	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
163	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4
164	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
165	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
166	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5

167	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
168	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	2	5	2	2	3	5
169	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4
170	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	4	2
171	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4
172	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2
173	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5
174	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	1
175	5	5	4	1	4	1	2	2	5	4	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	2	3	1
176	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
177	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	5	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	2	5	5	5	4	2
180	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	2
181	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	3
182	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3
183	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4
184	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	2	1	5	4	4	4	1	5	5	2
185	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5
186	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4
187	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5
188	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
189	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4
190	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4
191	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4
192	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3
193	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
194	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3
195	5	5	5	4	5	4	4	2	2	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	2	3	5	4
196	5	5	4	2	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	4	2	2	5	3	3	5	2
197	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	2
198	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	3
199	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3
200	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4
201	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2
202	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4
203	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4
204	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	2	3	5	4
205	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3
206	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4
207	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4
208	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5
209	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
210	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4
211	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4
212	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4
213	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3
214	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4
215	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3
216	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	4
217	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5
218	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4
219	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	5	5	5	4	2
220	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	4	3	5	4	4	5	1	1	2
221	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5	3
222	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3
223	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4
224	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2

225	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5
226	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	1
227	5	5	4	1	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	5	5	4	1
228	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
229	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
232	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
233	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
234	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
235	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
236	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4
237	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	5	4	5
238	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4
239	5	5	3	5	3	2	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5
240	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
241	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4
242	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
243	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
244	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
245	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
246	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
247	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4
248	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
249	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2
250	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
251	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
252	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
253	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2	4
254	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
255	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4
256	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5
257	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4
258	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5
259	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
260	5	5	3	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5
261	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
262	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4
263	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
264	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
265	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5
266	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4
267	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	3	5	2	5	2	2	3	5
268	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4
269	5	5	2	5	2	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	5
270	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4
271	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
272	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
273	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
274	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
275	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
276	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
277	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
278	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4
279	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	5
280	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
281	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5
282	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5

283	5	5	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	2	3	5	5	5	4
284	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5
285	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
286	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
287	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
288	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
289	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4
290	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
291	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
292	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2	4
293	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5
294	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	1
295	5	5	4	1	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	5	5	4	1
296	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
297	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
300	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	2
301	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
302	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
303	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3
304	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	2	4
305	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
306	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
307	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5
308	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
309	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4
310	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
311	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
312	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
313	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
314	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
315	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4
316	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2
317	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2
318	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	3
319	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3
320	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3
321	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	2	4
322	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
323	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4
324	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5
325	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4
326	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5
327	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
328	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5
329	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
330	5	5	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4
331	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5
332	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4
333	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5
334	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3
335	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	3	5
336	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4
337	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	2	5
338	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4
339	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	2
340	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	4	3	5	4	4	5	1	1	1	2

Variable Y: Calidad de servicio

N°	Elem. Tangibles						Fiabilidad							Cap. Respuesta					Seguridad				Empatía		
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
4	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
5	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
6	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
7	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
8	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
9	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5
10	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	4	5	4
11	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5
12	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
14	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4
15	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
16	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
17	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5
18	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
19	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
20	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
21	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
22	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
23	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5
24	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
25	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
26	4	5	5	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	4
27	5	5	5	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
30	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
31	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
32	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
33	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
34	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
35	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
36	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
37	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
38	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
39	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
40	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
41	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
42	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
43	5	5	3	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	2	3	5
44	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2
45	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
46	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
47	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
48	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
49	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
50	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	2
51	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
52	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
53	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
54	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4

55	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
56	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
57	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4
58	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
59	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
60	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
61	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
62	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
63	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
64	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
65	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5
66	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4
67	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5
68	5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4
69	4	1	1	1	2	3	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
70	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
71	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
72	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
73	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
74	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	4
75	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
76	5	3	2	3	1	2	2	5	5	3	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
77	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
81	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
82	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
83	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
84	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
85	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
86	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
87	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
88	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
89	3	2	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
90	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
91	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
92	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
93	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
94	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
95	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
96	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
97	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
98	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
99	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
100	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
101	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
102	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
103	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
104	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
105	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
106	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
107	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
108	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
109	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5
110	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
111	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
112	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4

113	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
114	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
115	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
116	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
117	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
118	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
119	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
120	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
121	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
122	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	2
123	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
124	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
125	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5
126	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
127	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4
128	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
129	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
130	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4
131	3	2	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
132	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
133	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	2	3	5	5	4
134	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5
135	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
136	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
137	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
138	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5
139	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4
140	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5
141	5	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4
142	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
143	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
144	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
145	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
146	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
147	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5
148	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
149	3	2	3	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
150	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
151	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
154	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
155	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
156	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
157	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
158	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
159	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5
160	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	4	5	4
161	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
162	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
163	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
164	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4
165	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
166	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
167	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
168	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
169	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
170	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5

171	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
172	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
173	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5
174	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
175	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
176	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
177	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
180	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
181	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
182	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
183	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
184	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
185	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
186	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
187	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
188	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
189	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
190	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4
191	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
192	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
193	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
194	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
195	5	5	5	5	4	4	2	3	2	3	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
196	5	5	5	4	2	5	5	3	2	3	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4
197	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
198	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
199	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
200	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	2
201	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
202	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
203	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5
204	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
205	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4
206	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	3	5
207	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	4
208	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4
209	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
210	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
211	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
212	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
213	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
214	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
215	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
216	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5
217	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4
218	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5
219	5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4
220	4	1	1	1	2	3	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
221	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
222	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
223	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
224	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
225	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5
226	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
227	5	5	5	4	1	2	2	5	5	3	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
228	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

229	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	
232	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
233	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
234	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
235	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
236	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
237	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
238	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
239	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	3	5	5	3	3	2	3	5
240	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	4
241	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
242	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
243	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
244	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
245	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
246	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
247	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	5
248	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
249	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
250	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
251	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
252	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	2
253	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
254	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
255	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5
256	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
257	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4
258	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
259	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
260	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4
261	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
262	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
263	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
264	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
265	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
266	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
267	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
268	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5
269	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4
270	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5
271	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4
274	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
275	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
276	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
277	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
278	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4
279	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5
280	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	4	5	4
281	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
282	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
283	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
284	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4
285	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
286	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3

287	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
288	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2
289	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2
290	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5
291	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5
292	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1
293	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5
294	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4
295	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2
296	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
297	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
298	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5
300	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5
301	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3
302	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3
303	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5
304	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	1	1
305	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
306	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5
307	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5
308	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
309	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
310	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5
311	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5
312	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5
313	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
314	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2
315	3	2	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2
316	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5
317	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5
318	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3
319	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3
320	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5
321	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1
322	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
323	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5
324	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
325	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4
326	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
327	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5
328	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5
329	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
330	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
331	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5
332	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5
333	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5
334	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4
335	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2
336	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2
337	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5
338	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5
339	5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5
340	4	1	1	1	2	3	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5
341	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3
342	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3
343	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5
344	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1

345	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5
346	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
347	5	5	5	4	1	2	2	5	5	3	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
348	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
349	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
352	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
353	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
354	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	2
355	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
356	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
357	5	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5
358	4	5	5	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
359	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4
360	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
361	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
362	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4
363	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
364	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
365	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4
366	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5
367	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
368	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
369	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5	2	2
370	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5
371	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4
372	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5
373	5	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4
374	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	4
375	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	5
376	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4
377	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	5	1
378	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4
379	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5
380	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
381	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2	2	5
382	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
383	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5