

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 04-abr.-2025 3:23 p. m. -05  
Identificador: 2635390123  
Número de palabras: 28283  
Entregado: 1

Índice de similitud  <b>19%</b>	<b>Similitud según fuente</b>
	Internet Sources: 19% Publicaciones: 1% Trabajos del estudiante: 9%

Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el Seguro Integral de Salud (SIS), año 2024 Por Clarisa Villalobos Alva

4% match (Internet desde 10-may.-2023)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113239/Chavez\\_CK-Torres\\_VZB-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113239/Chavez_CK-Torres_VZB-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

3% match ()  
[Alarcón Díaz, Fernando, Cabrera Carrasco, Juan Pablo, Kiyan Carpio, Ana Mirian, Vargas Pacheco, Eduardo. "El sistema de programación de bienes y servicios y la eficiencia de la ejecución del plan anual de contrataciones del Instituto Nacional de Salud del Niño", PE, 2018](#)

2% match ()  
[Borrovich Rivera, Kaly Luz. "La gratuidad de los afiliados al SIS según la ficha del gestor Lima Cercado periodo 2017 - 2018", Universidad César Vallejo, 2019](#)

1% match (Internet desde 17-nov.-2021)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/230572798.pdf>

1% match (Internet desde 10-ene.-2023)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/230582840.pdf>

1% match (Internet desde 22-may.-2024)  
[https://Repositorio.Ulima.Edu.Pe/bitstream/handle/20.500.12724/20158/T018\\_71487027\\_T.pdf?isAllowed=y&sequence=13](https://Repositorio.Ulima.Edu.Pe/bitstream/handle/20.500.12724/20158/T018_71487027_T.pdf?isAllowed=y&sequence=13)

1% match (Internet desde 23-ago.-2024)  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15316/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Huaman\\_Ponce\\_Todelano\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15316/1/IV_FCE_308_TE_Huaman_Ponce_Todelano_2024.pdf)

1% match (Internet desde 29-sept.-2023)  
<https://definicion.de/fiable/>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-jun.-2023)  
[Submitted to Universidad del Istmo de Panamá on 2023-06-15](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-abr.-2024)  
[Submitted to Instituto Superior Tecnológico San Antonio on 2024-04-13](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-feb.-2025)  
[Submitted to Ana G. Méndez University on 2025-02-15](#)

1% match (Internet desde 22-oct.-2022)  
[http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6413/Heraclio%20Brice%c3%b1o%20Postillos\\_compressed.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6413/Heraclio%20Brice%c3%b1o%20Postillos_compressed.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-oct.-2016)  
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-15](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-feb.-2023)  
[Submitted to Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco on 2023-02-21](#)

1% match (Internet desde 08-nov.-2023)  
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4930/T-TPLAN-MENDOZA%20JAUREGUI%20KARLA%20y%20OSCO%20INJANTE%20JOSE.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-oct.-2023)  
[Submitted to Universidad de Lima on 2023-10-13](#)

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ESCUELA DE POSGRADO Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el Seguro Integral de Salud (SIS), año 2024 TESIS Para optar el grado de Maestra en Gerencia Social y Recursos Humanos PRESENTADO POR: Villalobos Alva, Clarisa (<https://orcid.org/0009-0009-1160-0478>) ASESOR Mg, Juan Octavio Campos Saavedra (<https://orcid.org/0009-0007-2181-9612>) Lima, diciembre 2024 ii DEDICATORIAS A Dios por acompañarme y sostenerme en los retos de la vida. A mi abuela que me guía desde el cielo, te amo Mamita Porfiria. A la razón de mi vida mi niña hermosa, quien con una sonrisa comprende mis acciones y me motiva a lograr mis retos. iii AGRADECIMIENTOS A mi asesor por sus instrucciones y paciencia para la elaboración del presente trabajo. iv RESUMEN Este estudio tuvo como objetivo, determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. En cuanto a los componentes metodológicos del trabajo, se utilizó la

investigación del tipo **explicativo** y de **nivel aplicado**. La población estuvo conformada por 26,563,543 asegurados y aseguradas **al Seguro Integral de Salud (SIS) en el** régimen de financiamiento subsidiado. La muestra fue de 385 personas, a los que se les aplicó un instrumento que constó de 40 preguntas con opciones de respuesta múltiple utilizando la escala de Likert. Debido a la naturaleza cualitativa de las variables de estudio, así como al resultado de las pruebas de normalidad, **para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística conocida como Correlación de Spearman**. Por último, se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado **en el seguro integral de salud (SIS)**, año 2024. Palabras clave: Gestión, gestión administrativa, satisfacción, afiliados, financiamiento subsidiado. v ABSTRACT The objective of this study was to determine how administrative management affects the satisfaction of members of the subsidized financing regime in the comprehensive health insurance (SIS), year 2024. **Regarding the methodological components of the work**, explanatory and applied level research was used. **The population was made up of 26,563,543 insured men and women insured to the Comprehensive Health Insurance (SIS) in the subsidized financing regime.** The sample consisted of 385 people, to whom an instrument was applied that consisted of 40 questions with multiple choice using the Likert scale. **Due to the qualitative nature of the study variables**, as well as the result of the normality tests, **the statistical test known as Spearman's Correlation was used for the hypothesis testing.** Finally, it is concluded that administrative management has a significant impact on the satisfaction of the affiliates of the subsidized financing regime in the comprehensive health insurance (SIS), year 2024. Keywords: Management, administrative management, satisfaction, affiliates, subsidized financing. vi

ÍNDICE GENERAL

Carátula ..... Error! Bookmark not defined. Resumen ..... Error! Bookmark not defined. Abstract ..... Error! Bookmark not defined. Índice ..... Error! Bookmark not defined. Introducción ..... Error! Bookmark not defined. 13

Capítulo I : Fundamentos Teóricos de la Investigación ..... 15

1.1 Marco Histórico ..... 15

1.2 Marco Teórico..... 20

1.3 Marco Conceptual ..... Error! Bookmark not defined. Capítulo II : El Problema , Objetivos, Hipótesis y Variables ..... Error! Bookmark not defined.

2.1 Planteamiento del Problema ..... Error! Bookmark not defined.

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática ..... Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Antecedentes Teóricos ..... Error! Bookmark not defined.

2.1.3 Definición del Problema ..... Error! Bookmark not defined.

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación ... Error! Bookmark not defined.

2.2.1 Finalidad ..... Error! Bookmark not defined.

2.2.2 Objetivo General y Específicos ..... Error! Bookmark not defined.

2.2.3 Delimitación del Estudio ..... Error! Bookmark not defined.

2.2.3 Justificación e importancia ..... Error! Bookmark not defined.

2.3 Hipótesis y Variables ..... Error! Bookmark not defined.

2.3.1 Supuestos Teóricos ..... Error! Bookmark not defined.

vii 2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas..... Error! Bookmark not defined.

2.3.3 Variables e Indicadores..... Error! Bookmark not defined.

Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos..... Error! Bookmark not defined.

3.1. Enfoque de investigación..... Error! Bookmark not defined.

3.2. Tipo de investigación..... Error! Bookmark not defined.

3.3. Diseño de investigación..... Error! Bookmark not defined.

3.4. Método de investigación..... Error! Bookmark not defined.

3.5. Población y muestra..... Error! Bookmark not defined.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de información ..... 59

3.7. Tratamiento estadístico ..... Error! Bookmark not defined.

3.8. Consideraciones éticas..... Error! Bookmark not defined.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados..... 61

4.1. Presentación de Resultados..... Error! Bookmark not defined.

4.2. Contrastación de Hipótesis ..... Error! Bookmark not defined.

4.3. Discusión de Resultados ..... Error! Bookmark not defined.

113

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones . Error! Bookmark not defined.

16

5.1 Conclusiones..... Error! Bookmark not defined.

16

5.2 Recomendaciones ..... 120

BIBLIOGRAFÍA ..... 123

ANEXOS

viii

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores..... 56

Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento ..... 62

Cuadro 3 Pruebas de normalidad.....62

ix

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución..... 63

Tabla 2 La dirección hace cumplir las políticas de atención ..... 64

Tabla 3 Los programas consideran a los usuarios de cualquier provincia ..... 65

Tabla 4 Proyectos están dirigidos para mejorar el servicio al usuario ..... 66

Tabla 5 Dirección contempla las necesidades del servicio..... 67

Tabla 6 Dirección conoce la problemática en la atención ..... 68

Tabla 7 El personal trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad ..... 69

Tabla 8 Comunicación adecuada entre el personal de la entidad ..... 70

Tabla 9 Percibe un ambiente armonioso para trabajar..... 71

Tabla 10 Ha evidenciado algún conflicto entre el personal de las diversas áreas ..... 72

Tabla 11 Personal tiene conocimiento de sus funciones ..... 73

Tabla 12 Personal se encuentra capacitado ..... 74

Tabla 13 Director toma decisiones oportunas ..... 75

Tabla 14 Dirección reacionaliza los recursos para una adecuada atención ..... 76

Tabla 15 Director inspira al personal en brindar un buen servicio ..... 77

Tabla 16 Director motiva al personal para mejorar su desempeño ..... 78

Tabla 17 Dirección monitorea al personal para el cumplimiento de sus funciones ..... 79

Tabla 18 Dirección motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda..... 80

Tabla 19 Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio ..... 81

Tabla 20 La dirección retroalimenta al personal ..... 82

x

Tabla 21 Comportamiento de trabajadores inspira confianza ..... 83

Tabla 22 Cumple con los compromisos en el tiempo establecido ..... 84

Tabla 23 Servicio brindado cubre sus expectativas ..... 85

Tabla 24 Trabajadores realizan sus actividades con eficacia ..... 86

Tabla 25 Personal se compromete a apoyar en alguna gestión ..... 87

Tabla 26 Comunicación de la entidad busca atender sus requerimientos oportunamente 88

Tabla 27 La entidad desarrolla procesos en un plazo establecido ..... 90

Tabla 29 Comportamiento de los trabajadores inspiran confianza y seguridad ..... 91

Tabla 30 Institución desarrolla la gestión de manera justa e igualitaria ..... 92

Tabla 31 Trabajadores están obligados a brindar servicios con un buen trato y amabilidad

..... 93 Tabla 32 Cuando presenta un reclamo lo atienden rápidamente y con amabilidad ..... 94 Tabla 33 Las relaciones interpersonales entre los servidores permiten una empatía instituci

..... 95 Tabla 34 Las relaciones interpersonales entre los jefes permiten una empatía institucional

..... 96 Tabla 35 Institución se preocupa brinda servicios de acuerdo a sus necesidades y tiempo

..... 97 Tabla 36 Atención se realiza en ambientes con comodidad ..... 98 Tabla 37 Institución utiliza materiales modernos en el registro de usuarios ..... 99 Tabla 38 Infraestructura es apta para brindar un buen servicio ..... 100 Tabla 39 Institución tiene un equipo moderno y suficiente..... 101 xi Tabla 40 Trabajadores tienen una apariencia agradable y limpia.....102 Tabla 41 Contrastación hipótesis 1.....104 Tabla 42 Contrastación hipótesis 2.....105 Tabla 43 Contrastación hipótesis 3.....106 Tabla 44 Contrastación hipótesis 4.....107 Tabla 45 Contrastación hipótesis 5.....108 Tabla 46 Contrastación hipótesis 6.....109 Tabla 47 Contrastación hipótesis 7.....110 Tabla 48 Contrastación hipótesis 8.....111 Tabla 49 Contrastación hipótesis 9.....112 Tabla 50 Contrastación hipótesis 10.....113

INDICE DE ANEXOS Anexo 1 Matriz de Coherencia Interna Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos Anexo 3 Validación del Instrumento por Jueces Expertos Anexo 4 Base de Datos INTRODUCCIÓN

Las condiciones inadecuadas de los sistemas de salud en muchos países en desarrollo es el principal obstáculo al acceso oportuno e integral a la atención sanitaria. No obstante, los problemas sanitarios de los sistemas de salud no se restringen únicamente a los países pobres. En algunos países desarrollados, un segmento de la población tiene dificultades en el acceso a la atención causada por disposiciones poco equitativas en materia para brindar protección social, mientras que, en otros países, el tema sobre costos de los servicios sanitarios es cada vez mayor debido al uso ineficaz de los recursos que posee el sistema. Una limitante de gran magnitud es la estructura de los sistemas de salud, que en gran parte de los países de América Latina se encuentran fragmentado, y el Perú es uno de los países que no se libera del problema, donde el sistema de salud peruano está compuesto por cinco subsistemas: como el Seguro Integral de Salud (brindado por el Ministerio de Salud), el Seguro Social de Salud - EsSalud (Ministerio de Trabajo), la Sanidad de las FF.AA. (Ministerio de Defensa), la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Ministerio del Interior) y las instituciones del sector privado (EPS, seguros privados, etc.), con características y beneficios particulares. Una gran desventaja que tiene el Perú es el menor financiamiento en salud comparado con los demás países de América Latina. Este inadecuado financiamiento imposibilita generar servicios de salud que cubren todas las necesidades de la población ocasionado insatisfacción y brechas de cobertura. Sumado a lo mencionado, el problema de recurso humano con escasa competencia y poca calificada a los puestos que desempeñan, los mismos que entorpecen los procesos de atención. En base a lo antes mencionado, el objetivo de la investigación es determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. El primer capítulo del presente trabajo, incluye el planteamiento del problema que a su vez está conformado por: determinación y formulación del problema, definición de los problemas y objetivos específicos, la importancia y alcances de la investigación y luego las limitaciones del estudio. En el segundo capítulo, se menciona el Marco Teórico, el cual abarcó los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos. En el tercer capítulo, se presentan las hipótesis y las variables, así como la operacionalización de las variables de estudio. En el cuarto capítulo, la metodología, que abarcó el enfoque, tipo, diseño y método, también se desarrolló la población y muestra, método e instrumento de recolección de datos, técnicas de procesamiento, análisis de datos, tratamiento estadístico y aspectos éticos. En el quinto capítulo, la presentación de los resultados, validez y confiabilidad de los instrumentos, las pruebas de normalidad, presentación y análisis de los resultados, la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados. Finalmente, se mencionan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones correspondientes, así como las referencias bibliográficas y los anexos. CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN 1.1. Marco histórico Gestión administrativa La gestión administrativa ha evolucionado significativamente a lo largo de la historia, desde las antiguas civilizaciones hasta la era moderna, adaptándose a los cambios económicos, sociales y tecnológicos. En la antigüedad, las primeras formas de administración se evidenciaron en sociedades como la egipcia y la mesopotámica, donde la organización de recursos y la planificación eran esenciales para la construcción de monumentos y la gestión de cosechas. Estos primeros sistemas administrativos sentaron las bases para el desarrollo de principios organizativos más estructurados. Durante la Edad Media, la administración estuvo fuertemente influenciada por el sistema feudal, donde los señores feudales gestionaban territorios y recursos, delegando funciones a vasallos y campesinos. En esta época, la gestión se basaba en la jerarquía y la autoridad, con poca formalización de procesos. Sin embargo, con el auge del comercio y la expansión de las ciudades, comenzaron a surgir formas más complejas de administración en gremios y corporaciones mercantiles. El Renacimiento y la Revolución Industrial marcaron un punto de inflexión en la gestión administrativa. El crecimiento del comercio internacional y el desarrollo de la manufactura impulsaron la necesidad de mejorar la organización del trabajo. Autores como Adam Smith introdujeron principios económicos que influyeron en la división del trabajo y la eficiencia productiva, sentando las bases de la administración moderna. A finales del siglo XIX y principios del XX, la gestión administrativa experimentó una transformación con la aparición de teorías científicas sobre la organización del trabajo. Frederick Taylor, considerado el padre de la administración científica, desarrolló principios de eficiencia basados en la estandarización de tareas y la supervisión estricta. Su enfoque buscaba maximizar la productividad mediante el análisis de tiempos y movimientos. Al mismo tiempo, Henri Fayol propuso una perspectiva más integral de la administración, estableciendo principios fundamentales como la división del trabajo, la unidad de mando y la centralización. Fayol destacó la importancia de la planificación, la organización, la dirección y el control como funciones esenciales en la gestión administrativa, influenciando el desarrollo de la administración en el siglo XX. La Escuela de las Relaciones Humanas, encabezada por Elton Mayo en la década de 1930, introdujo un enfoque más humanista en la gestión administrativa. A través de los experimentos de Hawthorne, Mayo demostró que el bienestar y la motivación de los trabajadores impactaban directamente en la productividad. Esta perspectiva fomentó el desarrollo de prácticas de liderazgo y comunicación más efectivas dentro de las organizaciones. Con el avance de la tecnología y la globalización en la segunda mitad del siglo XX, la gestión administrativa incorporó nuevas herramientas y enfoques. La teoría de sistemas, propuesta por Ludwig von Bertalanffy, influyó en la administración al considerar las organizaciones como sistemas interconectados. Esto permitió una visión más holística y flexible de la gestión, adaptándose a entornos cambiantes. A partir de la década de 1980, el enfoque de la calidad total y la gestión por procesos adquirieron relevancia, con figuras como W. Edwards Deming y Joseph Juran promoviendo la mejora continua y la satisfacción del cliente. Modelos como el Kaizen

y el Six Sigma se implementaron en diversas industrias para optimizar la eficiencia y reducir errores en los procesos administrativos y productivos. En el siglo XXI, la digitalización y la inteligencia artificial han revolucionado la gestión administrativa. La automatización de procesos, el análisis de datos y la integración de tecnologías de la información han permitido una toma de decisiones más ágil y precisa. Herramientas como los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) han transformado la manera en que las empresas gestionan recursos, finanzas y operaciones. Además, la gestión administrativa actual enfrenta nuevos desafíos, como la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Modelos como la economía circular y la gestión ambiental se han integrado en las estrategias administrativas para garantizar un desarrollo más equitativo y sostenible. Estos cambios reflejan la evolución de la administración hacia un enfoque más ético y orientado al bienestar global. En el ámbito gubernamental, la gestión administrativa ha evolucionado con enfoques como la Nueva Gestión Pública (NGP), que busca modernizar la administración estatal mediante la eficiencia y la transparencia. La digitalización de servicios públicos y la implementación de modelos de gobernanza han mejorado la gestión de recursos y la atención a la ciudadanía. Por lo tanto, la gestión administrativa ha pasado de ser una práctica empírica a convertirse en una disciplina estructurada y multidimensional. Su evolución ha estado influenciada por cambios tecnológicos, sociales y económicos, adaptándose a las necesidades de cada época. Actualmente, la administración continúa transformándose con la integración de nuevas tecnologías y enfoques estratégicos, consolidando su importancia en todos los ámbitos organizacionales (Robbins & Coulter, 2021).

La satisfacción de los afiliados La satisfacción de los pacientes en el ámbito de la salud ha sido un tema de interés desde la antigüedad, aunque su estudio formal ha evolucionado con el tiempo. En las civilizaciones antiguas, como Egipto y Grecia, la atención médica estaba centrada en sacerdotes y médicos que seguían prácticas empíricas y rituales. La satisfacción del paciente no era un concepto medible, sino que estaba ligada a la percepción del poder divino y la eficacia de los tratamientos místicos. Durante la Edad Media, la atención en salud se basó en instituciones religiosas, como monasterios y hospitales de caridad, donde la asistencia se brindaba a los más necesitados. En esta época, la satisfacción del paciente dependía en gran medida del trato recibido por parte de religiosos y cuidadores, más que de la efectividad de los tratamientos, ya que el conocimiento médico aún era limitado. Con la llegada del Renacimiento y los avances científicos en medicina, se comenzó a reconocer la importancia de la experiencia del paciente en la atención de salud. La aparición de hospitales más organizados en Europa permitió mejorar la estructura y el acceso a la atención médica, aunque la calidad seguía siendo desigual. La satisfacción de los pacientes seguía dependiendo de la cercanía con los médicos y del acceso a recursos básicos. La Revolución Industrial trajo consigo avances significativos en la atención médica, con la creación de hospitales modernos y la profesionalización de la medicina. A medida que la salud pública comenzó a ganar importancia, surgieron sistemas de registro de pacientes y protocolos de atención, lo que permitió una mejor evaluación de la calidad del servicio. La percepción del paciente empezó a considerarse como un factor relevante en la gestión hospitalaria. En el siglo XX, con el desarrollo de la medicina basada en evidencia y la aparición de modelos de salud más estructurados, la satisfacción del paciente adquirió un rol más central. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y otras instituciones promovieron estándares de calidad en la atención, y se empezaron a desarrollar encuestas y métodos para medir la percepción de los pacientes sobre los servicios de salud. A partir de la década de 1960, el concepto de satisfacción del paciente comenzó a estudiarse formalmente en la investigación médica y administrativa. Modelos como el de Donabedian (1980) propusieron que la calidad de la atención médica debía evaluarse en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, integrando la experiencia del paciente como un indicador clave de desempeño. Con la llegada de la atención centrada en el paciente en las últimas décadas del siglo XX, se promovió un enfoque más humanizado en los servicios de salud. La comunicación entre médicos y pacientes, el respeto por la autonomía del paciente y la personalización de los tratamientos comenzaron a ganar relevancia en la satisfacción percibida. El desarrollo de la tecnología en salud también ha influido en la experiencia del paciente. La informatización de registros médicos, la implementación de citas en línea y la telemedicina han mejorado la accesibilidad y la eficiencia en la atención. Estos cambios han generado nuevos desafíos para medir y mejorar la satisfacción del paciente en entornos digitales. A partir de los años 2000, la medición de la satisfacción del paciente se convirtió en una práctica estándar en muchos sistemas de salud. Encuestas como el Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) en Estados Unidos comenzaron a utilizarse para evaluar la calidad hospitalaria desde la perspectiva de los pacientes. Estos instrumentos permitieron identificar áreas de mejora en la atención médica. Actualmente, la satisfacción del paciente no solo se mide en términos de atención médica, sino también en aspectos como la infraestructura hospitalaria, el tiempo de espera, el trato del personal de salud y la continuidad en los tratamientos. Organismos como el Instituto de Medicina han resaltado la importancia de brindar una atención segura, efectiva y centrada en las necesidades de los pacientes. El concepto de satisfacción en salud sigue evolucionando con la integración de nuevas tendencias, como la medicina personalizada, la inteligencia artificial en el diagnóstico y la atención remota. Estas innovaciones buscan mejorar la experiencia del paciente y garantizar una atención de calidad, adaptada a las necesidades individuales. En consecuencia, la satisfacción del paciente en salud ha pasado de ser un concepto implícito a convertirse en un indicador clave de la calidad en los sistemas de salud. Su evolución ha estado marcada por avances en la medicina, cambios en la gestión hospitalaria y la incorporación de nuevas tecnologías. Hoy en día, sigue siendo un desafío prioritario en la mejora continua de los servicios sanitarios (Press Ganey, 2023).

1.2. Marco teórico Gestión administrativa De acuerdo con Esan (2020), la gestión administrativa es un proceso de evaluación sistemática de un negocio y define los objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzar estos y localiza recursos para realizarlos. El autor considera que se trata de una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis y toma de decisiones, que permite a las organizaciones afrontar los desafíos del entorno y adecuarse a los cambios con un esfuerzo sistemático orientado a lograr mayor eficiencia y calidad. En ese sentido, Esan plantea que la gestión administrativa se puede definir sobre la base de sus cuatro elementos esenciales: análisis ambiental, formulación de estrategia, implementación de estrategia y la evaluación y control. Estos cuatro elementos permiten la posibilidad de desarrollar una gestión eficiente. "El análisis ambiental se refiere al reconocimiento de las fortalezas y debilidades de la organización en diferentes ámbitos clave como el ambiente social e industrial, su estructura, recursos y cultura. En este primer paso se realiza principalmente un proceso de recolección de información. También hay un factor reflexivo importante en el sentido que se debe ser autocrítico al momento de reconocer las debilidades pues de lo contrario el análisis no será preciso" complementa el autor. Asimismo, se añade que la formulación de la estrategia contiene las razones, los objetivos, las estrategias y las políticas con las que trabajará la empresa. Todo ello implica, entre otros aspectos, definir cuáles son los resultados requeridos y cuál será el plan para lograrlos. De acuerdo con Esan, la implementación de la estrategia es la puesta en marcha del plan elaborado en el paso anterior. Para ello se tiene como base los programas que contienen las actividades a realizar, el presupuesto y los procedimientos a seguir. El autor manifiesta que la evaluación y control considera el uso de las diferentes herramientas de supervisión del desempeño, a fin de establecer si la empresa se está enrumbando por el camino trazado o si es necesario realizar correcciones. Como plantea Esan, otra forma de ver la gestión administrativa es como un proceso compuesto por el conjunto de compromisos, decisiones y acciones requeridos por una empresa

para lograr una competitividad administrativa y obtener un rendimiento superior al promedio. El autor señala que el proceso tiene como primer paso el análisis de los entornos externo e interno de la organización para determinar sus recursos, sus capacidades y sus competencias centrales. A juicio de Esan, se trata de las fuentes de "insumos estratégicos". Sobre la base de esta información la empresa puede definir su visión y su misión y formular su estrategia. Y para implementar esta estrategia la empresa toma medidas orientadas a lograr la competitividad administrativa y obtener rendimientos superiores al promedio". El autor considera que otra forma de entender la gestión administrativa es como un conjunto de decisiones y acciones con las cuales se formulan e implementan estrategias que darán un ajuste competitivamente superior entre la empresa y su ambiente con el fin de alcanzar sus metas. De este modo, Esan refiere que la organización se plantea preguntas como: ¿Qué cambios y tendencias ocurren en el entorno competitivo? ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿Qué productos o servicios debemos ofrecer? ¿Cómo podemos ofrecer esos productos o servicios con mayor eficiencia?. Por lo tanto, ello sirve para tomar decisiones relacionadas con el posicionamiento de la empresa. El desempeño excelente dependerá de las decisiones adoptadas por los altos directivos, quienes emplean la gestión administrativa para definir una dirección general de la organización (Esan, 2020).

Planificación Westreicher (2020) plantea que la planificación consiste en la estructuración de diversas acciones que se realizan con el propósito de alcanzar determinados objetivos. En ese sentido, el autor menciona que la planificación es, por lo común, la definición de los procedimientos y estrategias a llevar a cabo para lograr metas en específico. Como expresa Westreicher: "Si lo vemos desde otro punto de vista, planificar significa anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad. De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos". Es decir, se da a conocer que planificar no solo consiste en definir un programa de acción, sino disminuir daños y aumentar la eficiencia. "La planificación suele relacionarse mucho con el mundo corporativo, cuando las empresas desarrollan su plan de negocio. Sin embargo, hay otros ámbitos donde este término se puede aplicar" postula el autor. Por otro lado, Westreicher hace referencia al caso de la planificación familiar que es el planeamiento que una persona o familia realiza para determinar el número de hijos que desea tener y los métodos anticonceptivos que se utilizarán con ese propósito. Asimismo, el autor señala que la planificación también ocurre a nivel estatal, cuando el Gobierno define cómo utilizará los recursos con los que disponen, en determinado tiempo que regularmente es anual. A continuación, desde la posición de Westreicher, se mencionan las etapas de la planificación: "-Identificación del problema a resolver y/o de los objetivos que se desean cumplir. -Proponer soluciones y estrategias que se deban seguir para resolver el problema identificado o para cumplir con las metas planteadas. -Después de analizar todas las opciones, determinar cuáles son las acciones más eficientes para cumplir con los objetivos propuestos, estructurando un plan" (Westreicher, 2020).

Organización En la opinión de Thompson (2021), el término organización se usa para aludir a entidades y actividades, en consecuencia, tiene dos significados: en primer lugar, hace referencia a un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no. Además, el autor manifiesta que también puede referirse al resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera que se logren los fines propuestos. En caso de que el término organización se emplea para describir un conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad, Thompson precisa la siguiente definición: "La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos". Finalmente, el autor postula como ejemplos la organización de una empresa que vende productos de valor, es competitiva en el mercado y genera cierta utilidad, o, la organización de un evento para lanzar al mercado un nuevo producto con el objetivo de alcanzar un buen posicionamiento inicial de la marca (Thompson, 2021).

Dirección Sánchez (2021) indica que la dirección administrativa consiste en el grupo de funciones que existe en una organización, que pretenden llevar a cabo la toma de decisiones e implementar estrategias favorables para la misma. Desde el punto de vista empresarial y de la gestión de las organizaciones, la dirección administrativa implica una fase imprescindible para la empresa, según el autor. Por otro lado, dentro de este grupo se encuentran las funciones administrativas enfocadas a la toma de decisiones. Dicho con palabras de Sánchez: "En ese sentido, este tipo de dirección supone la necesidad de concentrar, en una determinada estructura, la capacidad de liderar y gestionar el porvenir de una compañía. Por ello, esta fase de gestión empresarial se basa en gran medida en la recopilación de información acerca del funcionamiento de una organización". En ese orden de ideas, el autor manifiesta que el concepto de dirección considera datos de su entorno económico y la adaptabilidad de la empresa a este. El análisis de la información económica y coyuntural hace posible que los gestores puedan adoptar medidas y estrategias empresariales beneficiosas o de éxito. Además, indica que la dirección administrativa tiene a su cargo la responsabilidad de guiar y coordinar al resto de áreas pertenecientes al organigrama de la organización correspondiente. Tal como expresa Sánchez, los procesos administrativos específicos de la labor de dirección involucran las siguientes características: "- Responsabilidad: La dirección debe asumir las posibles consecuencias empresariales derivadas de la toma de decisiones inherente a su posición. -Capacitación gestora: Dentro de las funciones administrativas derivadas de la dirección, se presupone una determinada cualificación profesional para la gestión de equipos y un perfil usualmente directivo. -Liderazgo: La dirección administrativa exige valores de gestión y toma de decisiones centralizadas en figuras emprendedoras o líderes profesionales. -Visión estratégica: La dirección afronta el futuro de una corporación, buscando su supervivencia económica en su respectivo entorno, así como la consecución de beneficios económicos" (Sánchez, 2021).

Control Desde el punto de vista de Sánchez (2021), el control administrativo alude a la etapa de la gestión administrativa que consiste en la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo. Asimismo, se encarga de la identificación de desviaciones y posibles anomalías. Según el autor, en cuanto a la teoría y los estudios de economía y gestión, el control administrativo se tiene en cuenta como una de las fases que forman parte del proceso administrativo. "Mediante las funciones de control, las distintas organizaciones persiguen vigilar su funcionamiento. Es decir, establece patrones de seguimiento que permitan observar el rendimiento de la compañía" agrega Sánchez. El autor considera que el motivo principal de su existencia es el análisis de parámetros que brinden información sobre el correcto funcionamiento al momento de buscar alcanzar su misión o llevar a cabo su actividad económica. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que se crean funciones o tareas que siempre asegure que se pueda llevar a cabo la evaluación de los procesos puestos en marcha. De esta manera, se compara el pronóstico inicial de la empresa con los indicadores realmente obtenidos o alcanzados. Como plantea Sánchez, con respecto a las funciones administrativas correspondientes al control administrativo, destacan las siguientes: "-Evaluación y seguimiento de procesos: Mediante la observación de la actividad de la organización, se pretende medir su funcionamiento y los niveles de eficiencia que arroja. -Elaboración de patrones y métricas: Tras la observación, el correcto control administrativo debe servir para establecer ratios o niveles óptimos de producción, funcionamiento, etc. -Búsqueda de eficiencia: El control administrativo busca la desaparición de diferencias entre lo planificado y lo ejecutado. Para ello, precisa de procesos administrativos y de producción lo más cercanos posible a los planteados en origen. -Identificación de

anomalías: Teniendo en cuenta los puntos anteriores, el control debe identificar errores o incumplimientos procesales que aparezcan en el día a día de una organización” (Sánchez, 2021). Satisfacción de los afiliados Según Fontova (2020), satisfacción se refiere a aquella sensación de colmar satisfactoriamente las necesidades o deseos y corresponde a un sentimiento positivo que llegan a experimentar las personas cuando ello ocurre. La definición se basa en la correlación entre las expectativas con las que cuenta la persona en un inicio y la percepción al final. El autor manifiesta que aquel primer punto de contacto de muchos pacientes que necesitan el servicio de salud con premura es el servicio de urgencias. El aspecto que más influencia en la percepción del paciente de la experiencia hospitalaria es la calidad del encuentro inicial entre los profesionales médicos, el paciente, familiares o acompañante en el servicio de urgencias. Según Fontova, el acompañante participa de un rol muy importante al tener que proveer de soporte emocional al paciente cuando éste visita el servicio de urgencias. Esta experiencia de calidad de la atención también afecta la percepción del acompañante con relación a su satisfacción y la del paciente con servicio de salud. Tal como señala el autor, se ha comprobado que la satisfacción llega a ser un factor determinante con respecto a la recuperación el bienestar del paciente y que aquellos satisfechos evolucionan de mejor manera con respecto al tratamiento recibido. Asimismo, Fontova refiere que el nivel de satisfacción del paciente impacta directamente en las operaciones de las instituciones de salud debido a que un paciente insatisfecho puede cambiar a otro servicio en su siguiente visita. La medición del nivel de satisfacción es primordial para los centros de salud y esta información debe formar parte del plan estratégico de la organización. Se considera que la evaluación utilizando encuestas otorga respuestas con el fin de mejorar los servicios de salud, se detectan variables que influyen en el nivel de satisfacción y permite que se conozca las causas de la insatisfacción. La satisfacción de los pacientes es un pilar muy importante para decidirse por un servicio de urgencias e inclusive para llegar a recomendar este a otras personas. El autor postula que, con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de la satisfacción, existen diversos instrumentos de medición, no obstante, muy pocos son validados en español y en menor medida por el servicio de urgencias. Hoy en día se puede encontrar escalas validadas en la literatura española pese a que parte de estas aún no son utilizadas luego de la validación. Fontova alude que tales escalas pueden incluir diversos aspectos que se relacionan con el servicio de salud y el entorno de la institución, ya sea la satisfacción de los profesionales, las instalaciones, la información, etc. En la actualidad no existe una escala que se pueda considerar como referencia para la medición de la satisfacción de los usuarios. Se agrega que, al revisar la literatura científica acerca de la satisfacción, se puede encontrar una mayor cantidad de estudios que llegan a describir la satisfacción a nivel de institución, aunque sean muy pocos aquellos que analizan la relación que existe entre el personal implicado en el servicio de urgencias (Fontova, 2020).

**Fiabilidad** En un individuo fiable es posible confiar. Supongamos que una mujer que vive sola tiene pensado irse de vacaciones. Ante esta situación, decide dejarle la llave de su casa a un vecino para que éste pueda regar las plantas y controlar que esté todo en orden. La mujer optará por entregarle la llave a aquel vecino que le parezca más fiable: es decir, que no crea que pueda robarle o abusar de su confianza. Un producto fiable, por otra parte, es aquel que no suele fallar y que, por lo tanto, se espera que funcione correctamente durante mucho tiempo. Un automóvil fiable, en este marco, no se descompone con frecuencia ni suele requerir asistencia mecánica. En la actualidad es cada vez más difícil encontrar productos fiables, incluso dentro de los más caros. A diferencia de lo que ocurría hace unas décadas, hoy en día es muy rara la dedicación a la hora de acabar un producto: los materiales suelen ser mucho más frágiles, el control de calidad ya no es tan estricto y existe un gran porcentaje de unidades defectuosas que llegan a las tiendas. Esto se debe a varias razones, entre las que destaca la necesidad de lanzar nuevos artículos con una mayor frecuencia que antes. Muchas veces también se habla de métodos o mecanismos fiables. Para saber si una mujer está embarazada, un método fiable es la prueba que analiza la orina en busca de la hormona gonadotropina coriónica humana, producida solo cuando hay embarazo. Aunque existen los “falsos positivos”, este método se considera fiable ya que su margen de error es reducido (suele tener un 99% de efectividad). Si bien en cada ámbito profesional y científico existen determinados métodos fiables que son conocidos por todos, este concepto no está sujeto a ninguna jerga, ya que cualquier persona tiene la libertad de llamar de este modo a un procedimiento que le funcione con mucha frecuencia y que le ofrezca los mejores resultados posibles (Pérez y Gardey, 2022).

**Capacidad de respuesta** Un tema esencial en la literatura sobre la adaptación de la organización ha sido el intento para identificar las fuerzas que promueven y transforman las organizaciones en respuesta a los cambios del medio ambiente. La adaptación de la organización ante cambios en su entorno hace énfasis en el rol proactivo que asumen los directivos en la toma de decisiones, desde el monitoreo e interpretación de los cambios en el ambiente, el análisis de oportunidades y amenazas, hasta el diseño de estrategias para enfrentar los cambios. La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. De esta forma las empresas con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores. Desde el aprendizaje organizacional, la capacidad de absorción integra una serie de rutinas necesarias para identificar y utilizar el conocimiento generado en el exterior. Para ello los integrantes de la organización usan su experiencia, habilidades, capacidades de comunicación, el know how que posee la organización para concretar acciones. De este conocimiento dependerá la asertividad para reconocer nuevo conocimiento del entorno, asimilarlo para explotarlo como respuesta al medio ambiente y a la solución de los problemas que se presenten. La organización concedora está bien preparada para sostener su crecimiento y desarrollo en un entorno dinámico; cuando percibe éste y comprende su entorno es capaz de prepararse para la adaptación temprana. Al acudir a las habilidades y la experiencia de sus miembros, puede participar en el aprendizaje continuo y la innovación. Al aplicar reglas y rutinas de decisión aprendidas, está preparada para tomar medidas oportunas e intencionadas (Demuner et al., 2020).

**Seguridad** El principio más básico de cualquier servicio de atención de salud es, ante todo, no hacer daño. Sin embargo, se ha demostrado sobradamente que, tanto en los países poco desarrollados como en los desarrollados, se causan muchos perjuicios a los pacientes que tienen graves repercusiones humanas, morales, éticas y económicas y que se podrían prevenir. La seguridad del paciente se define como la ausencia de daños prevenibles en los pacientes y la reducción hasta un mínimo aceptable del riesgo de causarles innecesariamente daños al atenderlos. En el contexto asistencial más amplio, consiste en un conjunto de actividades organizadas que permiten establecer procesos, sistemas de valores, procedimientos, comportamientos, tecnologías y entornos de atención con los que reducir los riesgos de forma constante y sostenible, prevenir la aparición de daños evitables, reducir la probabilidad de causarlos y mitigar sus efectos cuando se producen. La mayoría de los errores perniciosos no se deben a prácticas incorrectas de un trabajador de la salud y asistencial o de grupos de ellos, sino que es producto de deficiencias sistémicas o procedimentales que desencadenan dichos errores humanos. Para conocer las causas de los errores que se producen durante la atención médica, debemos dejar de buscar culpables y adoptar un planteamiento más sistémico. De ese modo, se comprueba que los errores son consecuencia de las deficiencias existentes en las estructuras y los procesos del sistema y se puede evaluar el grado de estrés que soportan los trabajadores de los establecimientos de atención de salud, que son entornos complejos y en continua evolución. Con todo,

este cambio de enfoque no implica pasar por alto las posibles negligencias y conductas incorrectas del personal de salud que dan lugar a un nivel de atención insuficiente. Es preciso que, en los sistemas de atención de salud, se adopten todas las medidas necesarias para prevenir y reducir daños mediante actividades organizadas como las siguientes: ? Velar por que el personal directivo se comprometa con el aumento de la seguridad y crear una filosofía de trabajo que la priorice; ? Potenciar la seguridad en el lugar de trabajo y la inocuidad de los procesos clínicos y quirúrgicos; ? Mejorar las aptitudes de los trabajadores de salud y asistenciales y potenciar la comunicación y el trabajo en equipo; ? Tener en cuenta las opiniones de los pacientes y sus familiares a la hora de formular políticas, realizar estudios y tomar decisiones en común; y ? Establecer sistemas para notificar los incidentes relacionados con la seguridad de los pacientes a fin de aprender de ellos e introducir continuamente mejoras (Organización Mundial de la Salud, 2023).

**Empatía** La empatía es la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás individuos, porque permite reconocer, compartir y entender los sentimientos y los estados de ánimo de otros seres humanos. La empatía está vinculada con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, conectar con sus necesidades y comprender su forma de actuar. Suele aparecer como una reacción inmediata e inconsciente, porque un individuo experimenta algo que le sucede a otro como si fuera un sentimiento propio. Sin embargo, esta cualidad puede estar más o menos desarrollada en una persona y es posible mejorarla hasta convertirla en hábito. La empatía es considerada un valor porque es una cualidad positiva que permite que una persona pueda comprender las reacciones, las actitudes o los sentimientos de otra. Está relacionada con otros valores, como la compasión, la generosidad, el respeto, la bondad, la solidaridad y la tolerancia. Es un valor que le permite a un individuo identificarse con el resto de las personas y vincularse con sus pares de una forma amable y comprensiva, respetando sus derechos. Es una cualidad que se inculca desde la niñez y que puede mejorarse con el tiempo. La empatía es un valor muy importante, porque fomenta vínculos sanos y respetuosos en todos los ámbitos, como la familia, la escuela, el trabajo y los espacios públicos. Por lo tanto, la falta de empatía hace que primen actitudes negativas que incluyen intolerancia, desigualdad e individualismo. La empatía se caracteriza por una serie de atributos: ? Comprensión de los sentimientos ajenos. Una persona que actúa con empatía busca comprender cómo se sienten otros individuos. Además, regula su comportamiento teniendo en cuenta cómo sus acciones pueden afectar a otros. ? Escucha activa. Una persona empática escucha con atención a los demás para ponerse en su lugar y darse cuenta de qué necesitan. ? Intento de no juzgar. Una persona empática intenta no juzgar a los demás para poder comprender mejor lo que ocurre y poder entender el punto de vista del otro. ? Respeto por el otro. Una persona empática respeta los sentimientos y los pensamientos de los demás. Esto no significa que comparte las mismas ideas, pero sí que acepta las que son distintas. ? Reflexión sobre las palabras propias. Una persona empática es cuidadosa cuando se comunica con otros, puesto que tiene en cuenta que sus comentarios pueden herir los sentimientos de los demás (Giani, 2024).

**Elementos tangibles** Lo tangible es aquello que puede tocar. Es un término proveniente del latín tangere, verbo traducible como "tocar", y se aplica en numerosos contextos de la vida cotidiana. Por ejemplo, cuando alguien se refiere a la "realidad tangible", habla de aquello que existe en el mundo de una manera concreta, física, mientras que la "realidad intangible" es todo lo contrario: aquello que existe de manera abstracta, imaginaria, etérea. La distinción entre lo tangible y lo intangible a menudo es importante y requiere de una diferenciación especializada, ya que no todo lo que incide en nuestras vidas o todo lo que poseemos es, necesariamente, tangible. En el ámbito de la cultura, por ejemplo, se suele llevar a cabo esta distinción para abarcar la totalidad de un concepto humano tan complejo como ése. Así, una nación tiene bienes culturales tangibles, como las esculturas y las pinturas en los museos. Pero también tiene las sinfonías que ejecutan sus orquestas, los bailes que danzan en sus fiestas y los relatos que les cuentan a sus niños, que son intangibles. En el mundo empresarial y financiero, de manera similar, se habla a menudo de bienes o activos tangibles y de bienes o activos intangibles. Los activos tangibles son aquellos tienen una presentación física; mientras que los segundos, claro está, son aquellos que no. Ahora bien, se los llama activos porque forman parte del patrimonio de la empresa o del individuo y representan un beneficio o la posibilidad de recibir uno. Este rasgo es importante para distinguirlo de los pasivos o deudas. Es importante, recalcar que el capital humano, aunque se le conoce con este nombre, no forma parte de los activos tangibles de una empresa, ya que sus trabajadores no son cosas, ni forman parte de su patrimonio (Editorial Etecé, 2021).

1.3. Marco conceptual

**Capacidad de respuesta:** La adaptación de la organización ante cambios en su entorno hace énfasis en el rol proactivo que asumen los directivos en la toma de decisiones, desde el monitoreo e interpretación de los cambios en el ambiente, el análisis de oportunidades y amenazas, hasta el diseño de estrategias para enfrentar los cambios (Demuner et al., 2020).

**Control:** Alude a la etapa de la gestión administrativa que consiste en la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo. Asimismo, se encarga de la identificación de desviaciones y posibles anomalías (Sánchez, 2021).

**Dirección:** Consiste en el grupo de funciones que existe en una organización, que pretenden llevar a cabo la toma de decisiones e implementar estrategias favorables para la misma (Sánchez, 2021).

**Elementos tangibles:** Lo tangible es aquello que puede tocar. Es un término proveniente del latín tangere, verbo traducible como "tocar", y se aplica en numerosos contextos de la vida cotidiana. Por ejemplo, cuando alguien se refiere a la "realidad tangible", habla de aquello que existe en el mundo de una manera concreta, física, mientras que la "realidad intangible" es todo lo contrario (Editorial Etecé, 2021).

**Empatía:** La empatía es la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás individuos, porque permite reconocer, compartir y entender los sentimientos y los estados de ánimo de otros seres humanos (Giani, 2024).

**Fiabilidad:** Es la cualidad de aquel que no suele fallar y que, por lo tanto, se espera que funcione correctamente durante mucho tiempo. Un automóvil fiable, en este marco, no se descompone con frecuencia ni suele requerir asistencia mecánica (Pérez y Gardey, 2022).

**Gestión administrativa:** La gestión administrativa es un proceso de evaluación sistemática de un negocio y define los objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzar estos y localiza recursos para realizarlos (Esan, 2020).

**Organización:** Se usa para aludir a entidades y actividades, en consecuencia, tiene dos significados: en primer lugar, hace referencia a un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada (Thompson, 2021).

**Planificación:** Consiste en la estructuración de diversas acciones que se realizan con el propósito de alcanzar determinados objetivos. Es, por lo común, la definición de los procedimientos y estrategias a llevar a cabo para lograr metas en específico (Westreicher, 2020).

**Satisfacción de los afiliados:** Se refiere a aquella sensación de colmar satisfactoriamente las necesidades o deseos y corresponde a un sentimiento positivo que llegan a experimentar las personas cuando ello ocurre. La definición se basa en la correlación entre las expectativas con las que cuenta la persona en un inicio y la percepción al final (Fontova, 2020).

**Seguridad:** El principio más básico de cualquier servicio de atención de salud es, ante todo, no hacer daño. Sin embargo, se ha demostrado sobradamente que, tanto en los países poco desarrollados como en los desarrollados, se causan muchos perjuicios a los pacientes que tienen graves repercusiones humanas, morales, éticas y económicas y que se podrían prevenir (Organización Mundial de la Salud, 2023).

**CAPITULO II. EL PROBLEMA , OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES**

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática La gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) es fundamental para garantizar el acceso equitativo a servicios de salud en Perú, especialmente para los grupos poblacionales vulnerables. Sin embargo, la implementación de las normativas, como la **Directiva**

**Administrativa N° 001-2020-SIS/GA**, ha revelado desafíos significativos en la afiliación y cobertura. A pesar de las disposiciones para extender la cobertura poblacional establecidas en el Decreto Legislativo 1164, muchos ciudadanos aún enfrentan barreras que limitan su acceso efectivo a la atención médica. El contexto de la pandemia de COVID-19 ha acentuado las debilidades en el sistema de salud, reflejando la necesidad de una gestión más eficaz. El Decreto de Urgencia N° 046-2021 fue diseñado para fortalecer el aseguramiento universal, pero su implementación efectiva ha sido desigual. Esto se traduce en insatisfacción entre los afiliados, quienes no perciben mejoras en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos, lo que genera desconfianza en el sistema. Adicionalmente, el mecanismo de "farmacias inclusivas" introducido por el Decreto Legislativo 1165 busca mejorar el acceso a medicamentos esenciales. Sin embargo, la realidad es que muchos afiliados aún carecen de información suficiente sobre cómo acceder a estos recursos. Esta falta de claridad en la comunicación y gestión de los servicios afecta la satisfacción general de los usuarios, quienes se sienten desinformados y frustrados ante la burocracia del sistema. A pesar de las leyes y directivas que respaldan el SIS, la percepción de ineficiencia en la gestión persiste. La Ley 29344, que establece el marco para el aseguramiento universal en salud, se enfrenta a desafíos prácticos en su aplicación. La insatisfacción de los afiliados es un indicativo claro de que, aunque las políticas estén bien intencionadas, su ejecución y seguimiento son deficientes. Esto es evidente en el informe reciente que detalla las brechas en la cobertura y la calidad de atención. El papel de los profesionales de la salud es crucial en este contexto, ya que ellos son los responsables de implementar las políticas y directrices en el día a día. Sin embargo, la falta de capacitación y recursos adecuados limita su capacidad para ofrecer un servicio de calidad. La insuficiencia en la gestión administrativa afecta directamente la experiencia del paciente, exacerbando los problemas de satisfacción y confianza en el sistema de salud. Además, es necesario abordar la comunicación entre el SIS y los afiliados. La carencia de información clara sobre los derechos y beneficios del seguro contribuye a una percepción negativa de la gestión. Es esencial que se establezcan canales de comunicación efectivos para que los afiliados comprendan mejor su cobertura y se sientan valorados dentro del sistema. La educación y la transparencia son elementos clave para mejorar la relación entre el SIS y sus afiliados. Finalmente, es evidente que la gestión del SIS **tiene un impacto directo en la satisfacción de los** afiliados. Cuando las normativas se aplican de manera efectiva y se brinda una atención adecuada, los usuarios tienden a tener una percepción más positiva del sistema. En cambio, la falta de atención a los detalles administrativos y comunicativos puede llevar a la insatisfacción generalizada. Por lo tanto, es crucial implementar estrategias de gestión que prioricen la experiencia del usuario, asegurando que cada afiliado se sienta apoyado y bien atendido. De esta manera, la presente investigación pretenderá determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del **régimen de financiamiento subsidiado** en el **seguro integral de salud (SIS)**, año 2024.

2.1.2 Antecedentes teóricos Antecedentes internacionales Pérez et al. (2023) en su tesis titulada "Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021" tuvieron como objetivo analizar las implicaciones del Covid 19 en la gestión administrativa de la Red de Salud Casanare ESE. La investigación se enmarca en el paradigma mixto, es decir tanto interpretativo como positivista, que articula los enfoques cualitativo y cuantitativo, es de carácter no experimental y es descriptiva puesto que se interpretan y analizan las características del fenómeno o población de estudio con enfoque sobre conclusiones dominantes. La muestra es no probabilística y por conveniencia, dadas las particularidades del objeto de estudio, lo que permite identificar en la primera fase 6 personas directamente relacionadas con la gestión administrativa y, en la segunda fase, 151 usuarios internos de las IPS pertenecientes a la Red. Chuquimia (2021) en su investigación titulada "La inserción de las TIC en el agro y la industria uruguaya" tuvieron como objetivo buscar que de las 4 variables (Comunicación, Confianza, Compromiso y Colaboración.) consideradas para evaluar el clima organizacional en la Universidad Mayor de San Andrés, la variable comunicación es la causante de las falencias del actual clima organizacional y así mismo responsable en cierta medida de que los objetivos (Organización institucional de excelencia acorde a los desafíos del nuevo milenio, Gestión y cultura de calidad, Gestión Administrativa económica, efectiva y desburocratizada, satisfacción laboral), de uno de los ejes estratégicos que la universidad estableció como prioritarios para el desarrollo de la Gestión Organizacional, no puedan desarrollarse con toda la capacidad que tiene la organización y probable que no se puede alcanzar tales objetivos, por lo cual es importante tomar medidas al respecto. Peñafiel (2020) **en su investigación titulada** "Efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad técnica de Babahoyo" tuvo como objetivo estudiar los efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Técnica de Babahoyo, ya que se requiere como objetivo principal, evaluar los efectos que conlleva una inadecuada gestión en la satisfacción de los usuarios y a su vez medir el grado de satisfacción de los mismo en la actualidad, de esta manera se obtendrán resultados que permitirán a las autoridades tomar decisiones de mejora. Esta investigación se sustentó en teorías de diferentes autores que permitieron el desarrollo del marco teórico, además se utilizaron diferentes tipos de metodologías, siendo estas entrevistas dirigidas al personal administrativo, encuestas que fueron realizados a los usuarios, y el balance Scorecard, como una herramienta de control de las estrategias establecidas en la institución. Los resultados obtenidos de las metodologías aplicadas, dio como resultado la problemática establecida en esta investigación y a su vez concluir con cada una de las necesidades que perciben tanto los usuarios como el personal administrativo de la institución. Antecedentes nacionales Huamán et al. (2024) en su investigación titulada "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023" tuvieron **como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Kimbiri en 2023**. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, empleando una encuesta como técnica de recolección de datos en una población de 13,943 usuarios y la muestra fue de 374 usuarios, analizada a través del programa SPSS versión 26. La confiabilidad del instrumento se evaluó con el coeficiente alfa de Cronbach, se aplicó el estadístico Kolmogórov-Smirnov, y debido a la no normalidad de los datos se dio un análisis de correlación Rho de Spearman, revelando una correlación positiva con un valor de 0.590 entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, indicando que el aumento de una variable tiende a coincidir con el aumento de la otra. Mendoza y Oscco (2023) en su tesis titulada "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022" tuvieron **como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022**. La presente investigación fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 162 usuarios de la municipalidad provincial de Ica, se utilizaron 2 cuestionarios, una para la variable gestión administrativa y otro para la variable satisfacción del usuario, ambos cuestionarios validados por juicios de expertos, por lo tanto, cuentan con confiabilidad y validez. Para el análisis inferencial, se empleó la prueba de Rho Spearman y determinar la relación entre ambas variables, los resultados obtenidos demostraron que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, con un nivel correlación positiva muy fuerte de 0.851 y una significancia p-valor de 0.000. Yovera (2021) en su tesis titulada "La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, provincia Chiclayo" tuvo como objetivo determinar una existencia articulada que es municipio y el usuario - poblador, donde sea directa y positiva por parte de la institución, es decir

desde su gestión administrativo/a y donde exista plena satisfacción del mismo usuario de Reque; siendo que mediante el programa estadístico "SPSS V21", se compruebe la verificación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas, permitiendo así el dilucidar ciertos y diversos problemas que se observan y que se encuentran en la investigación realizada, lo cual deja una realidad palpable que tiene dicha entidad y que sirve para dar algunas pautas para que la población se involucre articuladamente con todos y puedan observar las diversas gestiones que realizan. En dicho trabajo investigativo está inmerso los trabajadores y los usuarios del Distrito de Reque, lo cual hacen todos ellos la mitad del cien por ciento del universo total del muestreo general; también cuenta con un nivel correlacional con cohesión y unidad, donde se involucra los sistemas administrativos, a la par que hice uso de la técnica de la encuesta ya sea para los trabajadores, así como para los usuarios; permitiendo establecer que existe articulación, a la par que se ve influenciado/a la satisfacción del usuario de Reque, mediante una proba gestión administrativo/a por parte de su institución municipal, la cual desarrollará un plan con todo lo que concierne con el crecimiento y con el desarrollo de su Distrito. 2.1.3

**Definición del problema** Problema General ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024?

**Problemas Específicos** PE1: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE2: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE3: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE4: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE5: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE6: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE7: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE8: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la comodidad en la atención del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE9: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? PE10: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024?

**2.2 Finalidad y objetivos de la investigación**

**2.2.1 Finalidad** La finalidad de esta investigación es analizar cómo la gestión administrativa influye en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el Seguro Integral de Salud (SIS) durante el año 2024. Se busca identificar las fortalezas y debilidades en los procesos administrativos, la eficiencia en la prestación de servicios y el impacto de la gestión en la percepción de calidad de los beneficiarios. A través de este estudio, se pretende generar propuestas de mejora que optimicen la atención, reduzcan deficiencias y contribuyan a una mayor satisfacción de los usuarios, garantizando así un acceso más equitativo y eficiente a los servicios de salud.

**2.2.2 Objetivos** general y específicos

**Objetivo General** Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.

**Objetivos Específicos** OE1: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE2: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE3: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE4: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE5: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE6: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE7: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE8: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la comodidad en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE9: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. OE10: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.

**2.2.3 Delimitación del estudio** La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

**Delimitación Espacial** La investigación se desarrolló en las oficinas del Seguro Integral de Salud (SIS).

**Delimitación temporal** El período que abarcó el presente estudio fue de enero a noviembre del año 2024.

**Delimitación social** Se aplicaron encuestas a la muestra de 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS).

**2.2.4 Justificación e importancia** La presente investigación es importante, ya que busca contribuir con alternativas viables ante una problemática latente que viene afectando a las instituciones públicas de salud.

**Justificación teórica** La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, pues no existen investigaciones relacionadas al tema en el Establecimiento de Salud, por lo tanto, sus resultados permitirán que en un futuro se mejore la gestión administrativa y por ende la satisfacción del usuario externo.

**Justificación práctica** El estudio tiene fundamentos razonables de que los resultados contribuirán al conocimiento y servirán como fuente de información para futuras investigaciones, lo cual es importante, dado que en términos de control y satisfacción de los pacientes que son atendidos, conocer las razones y recomendaciones de todos los usuarios. En consecuencia, ello permitirá llevar a cabo una gestión eficaz para lograr resultados eficaces.

**Justificación metodológica** El presente estudio se justifica metodológicamente porque consistió en que a través de la investigación se pudo conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos y la gestión administrativa para proponer estrategias de gestión en salud que puedan optimizar la calidad recibida por los mismos.

**2.3 Hipótesis y variables**

**2.3.1 Supuestos teóricos**

**Gestión administrativa** Es un proceso de evaluación sistemática de un negocio y define los objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzar estos y localiza recursos para realizarlos. El autor considera que se trata de una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis y toma de decisiones, que permite a las organizaciones afrontar los desafíos del entorno y adecuarse a los cambios con un esfuerzo sistemático orientado a lograr mayor eficiencia y calidad. En ese sentido, Esan plantea que la gestión administrativa se puede definir sobre la base de sus cuatro elementos esenciales: análisis ambiental, formulación de estrategia, implementación de estrategia y la evaluación y control. Estos cuatro elementos

permiten la posibilidad de desarrollar una gestión eficiente. "El análisis ambiental se refiere al reconocimiento de las fortalezas y debilidades de la organización en diferentes ámbitos clave como el ambiente social e industrial, su estructura, recursos y cultura. En este primer paso se realiza principalmente un proceso de recolección de información. También hay un factor reflexivo importante en el sentido que se debe ser autocrítico al momento de reconocer las debilidades pues de lo contrario el análisis no será preciso" complementa el autor. Asimismo, se añade que **la formulación de la estrategia contiene las razones, los objetivos, las estrategias y las políticas con las que trabajará la empresa. Todo ello implica, entre otros aspectos, definir cuáles son los resultados requeridos y cuál será el plan para lograrlos.** De acuerdo con Esan, **la implementación de la estrategia es la puesta en marcha del plan elaborado en el paso anterior. Para ello se tiene como base los programas que contienen las actividades a realizar, el presupuesto y los procedimientos a seguir.** El autor manifiesta que **la evaluación y control considera el uso de las diferentes herramientas de supervisión del desempeño, a fin de establecer si la empresa se está enrumbando por el camino trazado o si es necesario realizar correcciones.** Como plantea Esan, otra forma de ver la gestión administrativa es como un proceso compuesto por el conjunto de compromisos, decisiones y acciones requeridos por una empresa para lograr una competitividad administrativa y obtener un rendimiento superior al promedio. El autor señala que el proceso tiene como primer paso el análisis de los entornos externo e interno de la organización para determinar sus recursos, sus capacidades y sus competencias centrales. A juicio de Esan, se trata de las fuentes de "insumos estratégicos". Sobre la base de esta información la empresa puede definir su visión y su misión y formular su estrategia. Y para implementar esta estrategia la empresa toma medidas orientadas a lograr la competitividad administrativa y obtener rendimientos superiores al promedio". El autor considera que otra forma de entender la gestión administrativa es como un conjunto de decisiones y acciones con las cuales se formulan e implementan estrategias que darán un ajuste competitivamente superior entre la empresa y su ambiente con el fin de alcanzar sus metas. De este modo, Esan refiere que la organización se plantea preguntas como: **¿Qué cambios y tendencias ocurren en el entorno competitivo? ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿Qué productos o servicios debemos ofrecer? ¿Cómo podemos ofrecer esos productos o servicios con mayor eficiencia?.** Por lo tanto, ello sirve para tomar decisiones relacionadas con el posicionamiento de la empresa. El desempeño excelente dependerá de las decisiones adoptadas por los altos directivos, quienes emplean la gestión administrativa para definir una dirección general de la organización (Esan, 2020).

Satisfacción de los afiliados Satisfacción se refiere a aquella sensación de colmar satisfactoriamente las necesidades o deseos y corresponde a un sentimiento positivo que llegan a experimentar las personas cuando ello ocurre. La definición se basa en la correlación entre las expectativas con las que cuenta la persona en un inicio y la percepción al final. El autor manifiesta que aquel primer punto de contacto de muchos pacientes que necesitan el servicio de salud con premura es el servicio de urgencias. El aspecto que más influencia en la percepción del paciente de la experiencia hospitalaria es la calidad del encuentro inicial entre los profesionales médicos, el paciente, familiares o acompañante en el servicio de urgencias. Según Fontova, el acompañante participa de un rol muy importante al tener que proveer de soporte emocional al paciente cuando se encuentre de visita en el servicio de urgencias. Esta experiencia de calidad de la atención también afecta la percepción del acompañante con relación a su satisfacción y la del paciente con servicio de salud. Tal como señala el autor, se ha comprobado que la satisfacción llega a ser un factor determinante con respecto a la recuperación del bienestar del paciente y que aquellos satisfechos evolucionan de mejor manera con respecto al tratamiento recibido. Asimismo, Fontova refiere que el nivel de satisfacción del paciente impacta directamente en las operaciones de las instituciones de salud debido a que un paciente insatisfecho puede cambiar a otro servicio en su siguiente visita. La medición del nivel de satisfacción es primordial para los centros de salud y esta información debe formar parte del plan estratégico de la organización. Se considera que la evaluación utilizando encuestas otorga respuestas con el fin de mejorar los servicios de salud, se detectan variables que influyen en el nivel de satisfacción y permite que se conozca las causas de la insatisfacción. La satisfacción de los pacientes es un pilar muy importante para decidirse por un servicio de urgencias e inclusive para llegar a recomendar este a otras personas. El autor postula que, con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de la satisfacción, existen diversos instrumentos de medición, no obstante, muy pocos son validados en español y en menor medida por el servicio de urgencias. Hoy en día se puede encontrar escalas validadas en la literatura española pese a que parte de estas aún no son utilizadas luego de la validación. Fontova alude que tales escalas pueden incluir diversos aspectos que se relacionan con el servicio de salud y el entorno de la institución, ya sea la satisfacción de los profesionales, las instalaciones, la información, etc. En la actualidad no existe una escala que se pueda considerar como referencia para la medición de la satisfacción de los usuarios. Se agrega que, al revisar la literatura científica acerca de la satisfacción, se puede encontrar una mayor cantidad de estudios que llegan a describir la satisfacción a nivel de institución, aunque sean muy pocos aquellos que analizan la relación que existe entre el personal implicado en el servicio de urgencias (Fontova, 2020).

2.3.2 Hipótesis principal y específicas Hipótesis general La gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Hipótesis específicas HE1: La gestión administrativa incide significativamente en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE2: La gestión administrativa incide significativamente en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE3: La gestión administrativa incide significativamente en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE4: La gestión administrativa incide significativamente en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE5: La gestión administrativa incide significativamente en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE6: La gestión administrativa incide significativamente en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE7: La gestión administrativa incide significativamente en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE8: La gestión administrativa incide significativamente en la comodidad en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE9: La gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. HE10: La gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.

2.3.3 Variables e indicadores VI. (X) Gestión administrativa. VD. (Y) Satisfacción de los afiliados. Matriz operacional A continuación, se muestra en el cuadro 1, la matriz operacional de variables. 55 Cuadro 1 Matriz operacional de variables Variables Definición conceptual Definición operacional Dimensiones Indicadores GESTIÓN ADMINISTRATIVA La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (López, 2020). La gestión administrativa efectiva no solo mejora el rendimiento organizacional,

sino que también contribuye a una mayor transparencia y confianza por parte de la ciudadanía en las instituciones. **Planificación Organización Dirección Control X1: Filosofía empresarial. X2: Programas y proyectos. X3: Relaciones interpersonales. X4: Solución de conflictos. X5: Toma de decisiones. X6: Estilo de liderazgo. X7: Cumplimiento de metas. X8: Evaluación de resultados.** SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS La satisfacción de los afiliados es una medida del nivel en que los servicios y experiencia general del afiliado a la institución cumple con sus expectativas. Refleja la salud de la entidad al mostrar la resonancia de sus servicios entre los usuarios (Li, 2023). La satisfacción del afiliado es un indicador clave para la mejora continua de los servicios de salud, ya que influye en la confianza y lealtad hacia la institución, así como en la utilización efectiva de los beneficios ofrecidos. **Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles Y1: Interés en resolver los problemas. Y2: Compromiso a gestionar trámites. Y3: Comunicación oportuna. Y4: Puntualidad en el servicio. Y5: Confianza y seguridad. Y6: Amabilidad. Y7: Atención personalizada. Y8: Comodidad en la atención. Y9: Disponibilidad de materiales adecuados. Y10: Disponibilidad de instalaciones modernas.** Nota: Elaboración propia. (2024) CAPITULO III. METODOLOGÍA 3.1 Enfoque de investigación Al realizarse análisis estadísticos de las variables de estudio se determinó que el enfoque es cuantitativo (Vara-Horna 2012). 3.2 Tipo de Investigación El tipo de investigación fue aplicada, ya que se usan diversas teorías que cuentan con el rigor del método científico y se han organizado para explicar los resultados de la encuesta (Vara-Horna 2012). 3.3 Diseño de Investigación Se determinó que no se realizará manipulación de las variables; solo se mide el nivel de causalidad de las variables, por lo que se elige usar un diseño no experimental (Bernal, 2010). Se decidió tomar una muestra que considere:  $M = O_y (f) O_x1$  Donde: M = Muestra. O = Observación. y = En función de X1 = Gestión administrativa. Y = Satisfacción de los afiliados. 3.4 Método de Investigación Se hizo uso del método hipotético deductivo, ya que se plantean hipótesis, mediante el procedimiento de contrastación de hipótesis se realizará una prueba lógica con inferencia estadística (Bernal, 2010). 3.5 Población y muestra Población La población estuvo conformada por 26,563,543 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS) en el régimen de financiamiento subsidiado. Muestra Para calcular el tamaño de muestra se utilizó la fórmula de población finita, tomando un nivel de confianza del 95% y error de precisión de 5% como se muestra en la siguiente fórmula:  $Z_{\alpha/2} \times p \times \sqrt{\frac{p \times q}{n}}$  Dónde: Nivel de Confianza (95%): Probabilidad de éxito: Probabilidad de fracaso: Error muestral:  $Z=1.96$   $p=0.5$   $q=0.5$   $e=0.05$  Tamaño de la Muestra  $n = 385$  3.6 Técnica e instrumento de recolección de información Técnica. La técnica de recopilación de información fue la encuesta, en la que a un grupo de la muestra se le administra un cuestionario. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los trabajadores del Seguro Integral de Salud (SIS). Instrumentos. El instrumento fue un cuestionario. Se trata de un conjunto de preguntas que se realizan para obtener información sobre un objetivo específico. Existen muchos estilos y formatos de cuestionarios, dependiendo del propósito específico de cada cuestionario. El cuestionario fue validado, se realizaron preguntas cerradas con alternativas de respuesta múltiple tipo escala de Likert. La confiabilidad del instrumento se realizó aplicando el coeficiente alfa de Cronbach. La validación del instrumento fue por tres jueces expertos, especialistas en el tema del presente estudio. 3.7 Tratamiento estadístico Una vez recopilada la información, se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta estadística o paquete SPSS versión 27. Se elaboraron tablas, gráficos con interpretación de frecuencias y porcentajes. Una vez hecho esto, se utilizó la estadística inferencial (Vara-Horna, 2012). 3.8 Consideraciones éticas Cabe destacar que, se desarrolló la investigación bajo las normativas y lineamientos vigentes; además, el documento final se somete al software antiplagio Turnitin, con la finalidad de garantizar la objetividad y originalidad de su contenido. De igual manera, se alinea con las Normas APA de 7ma edición para el citado y referenciación para brindar la confiabilidad y el respeto de autoría sobre la bibliografía utilizada. Por último, la investigación fue conducida teniendo en cuenta cuatro principios éticos: el principio de beneficencia referido al beneficio que aporta la investigación. El principio de no maleficencia hace referencia a la garantía de no realizar ningún daño físico ni moral a los participantes voluntarios en la investigación. El principio de autonomía indica que los colaboradores aportaron haciendo uso del derecho de libertad de expresión sin ninguna presión. Finalmente, el principio de justicia que garantiza el respeto a la dignidad humana de los participantes en el instrumento para recoger la información de campo.

**CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 4.1 Presentación de resultados** Respecto a la validez del instrumento, en el anexo 3, se muestran las validaciones de los jueces expertos, quienes en un puntaje de 0 a 100 validaron el instrumento. Cabe precisar que el instrumento fue sometido a juicio por tres expertos, quienes analizaron cada pregunta del cuestionario, brindando recomendaciones y modificaciones basadas en la trayectoria que le corresponde a cada uno, así como su reconocimiento profesional. Estas validaciones se encuentran anexadas al final del presente estudio. Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba llamada coeficiente alfa de Cronbach. La consistencia interna de la prueba, Instrumento Alfa de Cronbach (0,839), que se considera buena, se utiliza para medir la confiabilidad del instrumento entregado a los 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS) en el régimen de financiamiento subsidiado (según Hernández Sampieri, 2005). La encuesta que se realizó fue confiable, válida y aplicable debido a que esta confiabilidad se determinó en relación a los 40 ítems centrales. Los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach se presentan en el cuadro 2. A continuación, se muestra los resultados de las pruebas de confiabilidad realizadas a los 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS) en el régimen de financiamiento subsidiado. Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento Resumen del proceso N % Validados 385 100,0 Casos Excluidos 0 0 Total 385 100,0 Resultado Estadístico Alfa de Cronbach N° de elementos 0,839 40 Pruebas de normalidad. A continuación, se muestran los resultados de las pruebas de normalidad aplicadas a los 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS) en el régimen de financiamiento subsidiado. Cuadro 3. Pruebas de normalidad En la tabla 3, se seguirá la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 personas. Se observa que los estadísticos han obtenido un valor de 0.050 y 0,051, que el valor de la significación estadística (p) ha sido 0,023 y 0,019 es decir, el p-valor es menor que 0,050, por tanto, se rechaza Ho, aceptamos Ha, que significa que los datos de las variables no siguen una distribución normal. Debido a esta prueba el estadígrafo a utilizar para la contrastación de hipótesis será la prueba de correlación de spearman. Presentación y análisis de los resultados A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS). Tabla 1 Personal realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 38 9.87% De acuerdo 75 19.48% Indeciso 98 25.46% En desacuerdo 112 29.09% Totalmente en desacuerdo 62 16.10% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 1, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que el personal de la entidad realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución; 112 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 29.09%, 98 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 25.46%, 75 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 19.48%, 62 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 16.10% y 38 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que

representa el 9.87%. Es decir, el 45.19% está en desacuerdo respecto a que consideran que el personal de la entidad realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución. Tabla 2 La dirección hace cumplir las políticas de atención

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
46	11.95%	94	24.42%	22.60%	25.19%	61	15.84%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 2, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la dirección hace cumplir las políticas de atención en la entidad; 97 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 25.19%, 94 asegurados y aseguradas refieren que están de acuerdo, lo que representa el 24.42%, 87 asegurados y aseguradas que señalaron estar indecisos, lo que representa el 22.60%, 61 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.84% y 46 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.95%. Es decir, el 41.04% está en desacuerdo respecto a que la dirección hace cumplir las políticas de atención en la entidad.

Tabla 1 Los programas consideran a los usuarios de cualquier provincia

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
26	6.75%	74	19.22%	20.00%	116	30.13%	92	23.90%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 3, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si en los programas en la entidad consideran a los usuarios de cualquier provincia; 116 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 30.13%, 92 asegurados y aseguradas refieren que están totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.90%, 77 asegurados y aseguradas que señalaron estar indecisos, lo que representa el 20.00%, 74 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.22% y 26 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.75%. Es decir, el 54.03% está en desacuerdo respecto a que en los programas en la entidad consideran a los usuarios de cualquier provincia. Tabla 2 Proyectos están dirigidos para mejorar el servicio al usuario

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
55	14.29%	78	20.26%	21.55%	93	24.16%	76	19.74%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 4, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que los proyectos de la entidad están dirigidos para mejorar el servicio al usuario; 93 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 24.16%, 83 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 21.55%, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 20.26%, 76 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.74% y 55 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 14.29%. Es decir, el 43.90% está en desacuerdo respecto a que consideran que los proyectos de la entidad están dirigidos para mejorar el servicio al usuario. Tabla 3 Dirección contempla las necesidades del servicio

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
25	6.49%	112	29.09%	23.90%	79	20.52%	77	20.00%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 5, se puede apreciar los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la dirección de la institución contempla las necesidades del servicio de atención del usuario; 115 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 29.87%, 88 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.86%, 68 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 17.66%, 67 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.40% y 47 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.21%. Es decir, el 40.26% está en desacuerdo respecto a que consideran que la dirección de la institución contempla las necesidades del servicio de atención del usuario. Tabla 4 Dirección conoce la problemática en la atención

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
25	6.49%	112	29.09%	23.90%	79	20.52%	77	20.00%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 6, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que la dirección conoce la problemática en la atención del usuario; 112 asegurados y aseguradas que consideran estar de acuerdo, lo que representa el 29.09%, 92 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 23.90%, 79 asegurados y aseguradas que señalaron estar en desacuerdo, lo que representa el 20.52%, 77 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.00% y 25 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.49%. Es decir, el 40.52% está de acuerdo respecto a que consideran que la dirección conoce la problemática en la atención del usuario. Tabla 5 El personal trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
50	12.99%	72	18.70%	22.07%	96	24.94%	82	21.30%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 7, exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si evidencia que el personal del área de servicios trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad; 96 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 24.94%, 85 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 22.07%, 82 asegurados y aseguradas que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.30%, 72 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.70% y 50 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.99%. Es decir, el 46.23% está en desacuerdo respecto a que evidencia que el personal del área de servicios trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad. Tabla 6 Comunicación adecuada entre el personal de la entidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
48	12.47%	77	20.00%	22.59%	95	24.68%	78	20.26%

N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 8, se aprecian los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si observa comunicación adecuada entre el personal de la

entidad; 95 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 24.68%, 87 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 22.59%, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 20.26%, 77 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00% y 48 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 12.47%. Es decir, el 44.94% está en desacuerdo respecto a que **observa comunicación adecuada entre el personal de la entidad**. Tabla 7 **Percibe un ambiente armonioso para trabajar**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	55	14.29%	55
Indeciso	110	28.57%	63
En desacuerdo	81	21.04%	63
Totalmente en desacuerdo	63	16.36%	
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 9, se exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **percibe un ambiente armonioso para trabajar en la institución**; 110 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 28.57%, 81 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 21.04%, 76 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 19.74%, 63 asegurados y aseguradas que se encuentran **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 16.36% y 55 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 14.29%. Es decir, el 37.40% está en desacuerdo respecto a que **percibe un ambiente armonioso para trabajar en la institución**. Tabla 8 **Ha evidenciado algún conflicto entre el personal de las diversas áreas**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	48	12.47%	48
Indeciso	116	30.13%	86
En desacuerdo	86	22.34%	70
Totalmente en desacuerdo	70	18.18%	65
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se observa en la Tabla 10, señalan los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **ha evidenciado algún conflicto entre el personal de las diversas áreas**; 116 asegurados y aseguradas que consideran estar de acuerdo, lo que representa el 30.13%, 86 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 22.34%, 70 asegurados y aseguradas que señalaron estar en desacuerdo, lo que representa el 18.18%, 65 asegurados y aseguradas que se encuentran **totalmente en desacuerdo** el 16.88% y 48 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 12.47%. Es decir, el 42.60% está de acuerdo respecto a que **ha evidenciado algún conflicto entre el personal de las diversas áreas**. Tabla 9 Personal tiene conocimiento de sus funciones

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	52	13.51%	52
Indeciso	99	25.72%	65
En desacuerdo	94	24.42%	75
Totalmente en desacuerdo	75	19.48%	
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se muestra en la Tabla 11, indican los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que **el personal de la entidad tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades**; 99 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 25.72%, 94 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 24.42%, 75 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 19.48%, 65 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.88% y 52 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 13.51%. Es decir, el 43.90% está en desacuerdo respecto a que consideran que **el personal de la entidad tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades**. Tabla 10 Personal se encuentra capacitado

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	43	11.17%	43
Indeciso	90	23.38%	86
En desacuerdo	97	25.19%	69
Totalmente en desacuerdo	69	17.92%	
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 12, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **el personal de la institución se encuentra capacitado en su función**; 97 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 25.19%, 90 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 23.38%, 86 asegurados y aseguradas que señalaron estar tota de acuerdo, lo que representa el 22.34%, 69 asegurados y aseguradas que se encuentran **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 17.92% y 43 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 11.17%. Es decir, el 43.12% está en desacuerdo respecto a que consideran que **el personal de la institución se encuentra capacitado en su función**. Tabla 11 Director toma decisiones oportunas

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	50	12.99%	50
Indeciso	92	23.89%	78
En desacuerdo	89	23.12%	76
Totalmente en desacuerdo	76	19.74%	
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se señala en la Tabla 13, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **el director de la institución toma decisiones oportunas para brindar atención adecuada**; 92 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 23.89%, 89 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 23.12%, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 20.26%, 76 asegurados y aseguradas que se encuentran **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 19.74% y 50 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 12.99%. Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a que consideran que **el director de la institución toma decisiones oportunas para brindar atención adecuada**. Tabla 12 Dirección racionaliza los recursos para una adecuada atención

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	46	11.95%	46
Indeciso	110	28.57%	86
En desacuerdo	86	22.34%	65
Totalmente en desacuerdo	65	16.88%	
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se expone en la Tabla 14, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **la dirección de la entidad racionaliza los recursos para una adecuada atención del servicio**; 110 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 28.57%, 86 asegurados y aseguradas refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.34%, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar en desacuerdo, lo que representa el 20.26%, 65 asegurados y aseguradas que se encuentran **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 16.88% y 46 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 11.95%. Es decir, el 37.14% está de acuerdo respecto a que consideran que **la dirección de la entidad racionaliza los recursos para una adecuada atención del servicio**. Tabla 13 Director inspira al personal en brindar un buen servicio

Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	58	15.06%	58
Indeciso	80	20.78%	76
En desacuerdo	92	23.90%	79
Totalmente en desacuerdo	79	20.52%	
N° de Respuestas	385	100.00%	

Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla

15, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si el director de la institución inspira al personal en brindar un buen servicio en atención al usuario; 92 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 23.90%, 80 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 20.78%, 79 asegurados y aseguradas que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.52%, 76 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.74% y 58 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.06%. Es decir, el 44.42% está en desacuerdo respecto a que el director de la institución inspira al personal en brindar un buen servicio en atención al usuario. Tabla 14 Director motiva al personal para mejorar su desempeño Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo 63 16.36% 74 19.22% 77 20.00% 90 23.38% 81 21.04% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 16, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si el director de la entidad motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención al usuario; 90 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 23.38%, 81 asegurados y aseguradas refieren que están totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.01%, 77 asegurados y aseguradas que señalaron estar indecisos, lo que representa el 20.00%, 74 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.22% y 63 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 16.36%. Es decir, el 44.42% está en desacuerdo respecto a que el director de la entidad motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención al usuario. Tabla 15 Dirección monitorea al personal para el cumplimiento de sus funciones Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 57 14.81% De acuerdo 72 18.70% Indeciso 91 23.63% En desacuerdo 86 22.34% Totalmente en desacuerdo 79 20.52% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 17, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la dirección de la institución monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones; 91 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 23.63%, 86 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.34%, 79 asegurados y aseguradas que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.52%, 72 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.70% y 57 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 14.81%. Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a que la dirección de la institución monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones. Tabla 16 Dirección motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 66 17.14% De acuerdo 78 20.26% Indeciso 85 22.08% En desacuerdo 82 21.30% Totalmente en desacuerdo 74 19.22% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 18, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la dirección de la entidad motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda en atención al usuario; 85 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 22.08%, 82 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 21.30%, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 20.26%, 74 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.22% y 66 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 17.14%. Es decir, el 40.52% está en desacuerdo respecto a que la dirección de la entidad motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda en atención al usuario. Tabla 19 Le ha evaluado sobre su satisfacción en el servicio Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 52 13.51% De acuerdo 75 19.48% Indeciso 108 28.05% En desacuerdo 86 22.34% Totalmente en desacuerdo 64 16.62% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 19, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención al usuario; 108 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 28.05%, 86 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.34%, 75 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 19.48%, 64 asegurados y aseguradas que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 16.62% y 52 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.51%. Es decir, el 38.96% está en desacuerdo respecto a que le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención al usuario. Tabla 20 La dirección retroalimenta al personal Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 54 14.03% De acuerdo 67 17.40% Indeciso 102 26.49% En desacuerdo 87 22.60% Totalmente en desacuerdo 75 19.48% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 20, se aprecian los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que la dirección retroalimenta al personal para mejorar su desempeño en el servicio al usuario; 102 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 26.49%, 87 asegurados y aseguradas refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.60%, 75 asegurados y aseguradas que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.48%, 67 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.40% y 54 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 14.03%. Es decir, el 42.08% está en desacuerdo respecto a que consideran que la dirección retroalimenta al personal para mejorar su desempeño en el servicio al usuario. Tabla 21 Comportamiento de trabajadores inspira confianza Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 46 11.95% De acuerdo 65 16.88% Indeciso 92 23.90% En desacuerdo 98 25.45% Totalmente en desacuerdo 84 21.82% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 21, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si el comportamiento de los trabajadores de la institución inspira confianza y seguridad a los usuarios; 98 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 25.45%; 92 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 23.90%, 84 asegurados y aseguradas que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.82%, 65 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.88% y 46 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.95%. Es decir, el 47.27% está

en desacuerdo respecto a que el comportamiento de los trabajadores de la institución inspira confianza y seguridad a los usuarios. Tabla 22 Cumple con los compromisos en el tiempo establecido **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 21 5.45% **De acuerdo** 62 16.10% **Indeciso** 81 21.05% **En desacuerdo** 123 31.95% **Totalmente en desacuerdo** 98 25.45% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 22, exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que **cuando el personal de la entidad se compromete a gestionar lo relacionado con los trámites en un tiempo determinado, los cumplen**; 123 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 31.95%, 98 asegurados y aseguradas **refieren que están** totalmente en desacuerdo, lo que representa el 25.45%, 81 asegurados y aseguradas que señalaron estar indecisos, lo que representa el 21.05%, 62 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.10% y 21 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.45%**. **Es decir, el 57.40% está en desacuerdo respecto a que consideran que cuando el personal de la entidad se compromete a gestionar lo relacionado con los trámites en un tiempo determinado, los cumplen.**

Tabla 23 Servicio brindado cubre sus expectativas **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 45 11.69% **De acuerdo** 77 20.00% **Indeciso** 98 25.45% **En desacuerdo** 86 22.34% **Totalmente en desacuerdo** 79 20.52% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. **De acuerdo a la Tabla 23, se aprecian los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas**; 98 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 25.45%, 86 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.34%**, 79 asegurados y aseguradas **que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.52%**, 77 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00% y 45 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.69%. **Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a que el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.**

Tabla 24 Trabajadores realizan sus actividades con eficacia **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 56 14.55% **De acuerdo** 68 17.66% **Indeciso** 87 22.59% **En desacuerdo** 95 24.68% **Totalmente en desacuerdo** 79 20.52% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 24, se exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia**; 95 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 24.68%, 87 asegurados y aseguradas **refieren que están indecisos, lo que representa el 22.59%**, 79 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.52%**, 68 asegurados y aseguradas **que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.66%** y 56 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 14.55%**. **Es decir, el 45.19% está en desacuerdo respecto a que consideran que los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia.**

Tabla 25 Personal se compromete a apoyar en alguna gestión **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 45 11.69% **De acuerdo** 73 18.96% **Indeciso** 94 24.42% **En desacuerdo** 88 22.86% **Totalmente en desacuerdo** 85 22.08% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se observa en la Tabla 25, señalan los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a cuando necesitan **resolver alguna gestión lo comunica al personal de la entidad, ese se compromete en apoyarlo**; 94 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 24.42%, 88 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.86%**, 85 asegurados y aseguradas **que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.08%**, 73 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.96% y 45 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.69%**. **Es decir, el 44.94% está en desacuerdo respecto a que cuando necesitan resolver alguna gestión lo comunica al personal de la entidad**

Tabla 26 Comunicación de la entidad busca atender sus requerimientos oportunamente **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 55 14.29% **De acuerdo** 78 20.26% **Indeciso** 90 23.37% **En desacuerdo** 86 22.34% **Totalmente en desacuerdo** 76 19.74% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se demuestra en la Tabla 26, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **la comunicación que utiliza la entidad busca atender sus requerimientos oportunamente**; 90 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 23.37%, 86 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.34%**, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 20.26%, 76 asegurados y aseguradas **que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.74%** y 55 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 14.29%**. **Es decir, el 42.08% está en desacuerdo respecto a que consideran que la comunicación que utiliza la entidad busca atender sus requerimientos oportunamente.**

Tabla 27 La entidad desarrolla procesos en un plazo establecido **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 52 13.51% **De acuerdo** 79 20.52% **Indeciso** 90 23.37% **En desacuerdo** 89 23.12% **Totalmente en desacuerdo** 75 19.48% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 27, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido**; 90 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 23.37%, 89 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 23.12%**, 79 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 20.52%, 75 asegurados y aseguradas **que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.48%** y 52 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.51%**. **Es decir, el 42.60% está en desacuerdo respecto a que la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido.**

Tabla 28 Tiempo de espera se encuentra dentro de lo establecido **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 43 11.17% **De acuerdo** 72 18.70% **Indeciso** 86 22.34% **En desacuerdo** 98 25.45% **Totalmente en desacuerdo** 86 22.34% **N° de Respuestas** 385 **100.00%** **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 28, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido**; 98 asegurados y aseguradas que

consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 25.45%, 86 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 22.34%, 86 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 22.34%, 72 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.70% y 43 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 11.17%. **Es decir, el 47.79% está en desacuerdo respecto a que el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido.** Tabla 29 Comportamiento de los trabajadores inspiran confianza y seguridad Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo 75 19.48% 61 68 99 82 15.84% 17.66% 25.72% 21.30% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se señala en la Tabla 29, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si el comportamiento de los trabajadores de la institución, inspiran confianza y seguridad a los usuarios; 99 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 25.72%, 82 asegurados y aseguradas refieren **que están en desacuerdo**, lo que representa el 21.30%, 75 asegurados y aseguradas **que señalaron estar totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 19.48%, 68 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.66% y 61 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 15.84%. **Es decir, el 40.78% está en desacuerdo respecto a que el comportamiento de los trabajadores de la institución, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.** Tabla 30 Institución desarrolla la gestión de manera justa e igualitaria Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 48 12.47% De acuerdo 67 17.40% Indeciso 93 24.16% En desacuerdo 99 25.71% Totalmente en desacuerdo 78 20.26% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se expone en la Tabla 30, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la institución **desarrolla la gestión administrativa a los usuarios de manera justa e igualitaria dentro del marco de la ley**; 99 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 25.71%, 93 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 24.16%, 78 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 20.26%, 67 asegurados y aseguradas **que se encuentran de acuerdo**, lo que representa el 17.40% y 48 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 12.47%. **Es decir, el 45.97% está en desacuerdo respecto a que la institución desarrolla la gestión administrativa a los usuarios de manera justa e igualitaria dentro del marco de la ley.** Tabla 31 Trabajadores están obligados a brindar servicios con un trato y amabilidad Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 23 5.97% De acuerdo 66 17.14% Indeciso 112 29.10% En desacuerdo 98 25.45% Totalmente en desacuerdo 86 22.34% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se indica en la Tabla 31, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores de la institución **están obligados a brindar los servicios con un trato y amabilidad**; 112 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 29.10%, 98 asegurados y aseguradas refieren **que están en desacuerdo**, lo que representa el 22.34%, 86 asegurados y aseguradas **que señalaron estar totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 22.34%, 66 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.14% y 23 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.97%. **Es decir, el 47.79% está indeciso respecto a que los trabajadores de la institución están obligados a brindar los servicios con un trato y amabilidad.** Tabla 32 Cuando presenta un reclamo lo atienden rápidamente y con amabilidad Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 36 9.35% De acuerdo 63 16.36% Indeciso 88 22.86% En desacuerdo 110 28.57% Totalmente en desacuerdo 88 22.86% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 32, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si cuando presentan un reclamo en la institución, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad; 110 asegurados y aseguradas que consideran estar en desacuerdo, lo que representa el 28.57%, 88 asegurados y aseguradas refieren que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 88 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 22.86%, 63 asegurados y aseguradas que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.36% y 36 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 9.35%. **Es decir, el 51.43% está en desacuerdo respecto a que cuando presentan un reclamo en la institución, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad.** Tabla 33 Las relaciones interpersonales entre los servidores permiten una empatía Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 42 10.91% De acuerdo 82 21.30% Indeciso 96 24.94% En desacuerdo 89 23.12% Totalmente en desacuerdo 76 19.74% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 33, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que **las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la institución permiten una empatía institucional**; 96 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 24.94%, 89 asegurados y aseguradas refieren **que están en desacuerdo**, lo que representa el 23.12%, 82 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 21.30%, 76 asegurados y aseguradas **que se encuentran totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 19.74% y 42 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 10.91%. **Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a que consideran que las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la institución permiten una empatía institucional.** Tabla 34 Las relaciones interpersonales entre los jefes permiten una empatía Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo 43 11.17% De acuerdo 76 19.74% Indeciso 110 28.57% En desacuerdo 86 22.34% Totalmente en desacuerdo 70 18.18% N° de Respuestas 385 100.00% Nota: Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 34, exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si **las relaciones interpersonales que entablan los jefes de las instituciones permiten una empatía institucional**; 110 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 28.57%, 86 asegurados y aseguradas refieren **que están en desacuerdo**, lo que representa el 22.34%, 76 asegurados y aseguradas que señalaron estar de acuerdo, lo que representa el 19.74%, 70 asegurados y aseguradas **que se encuentran totalmente en desacuerdo**, lo que representa el 18.18% y 43 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo**, lo que representa el 11.17%. **Es decir, el 40.52% está en desacuerdo respecto a que las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la institución permiten una empatía**

institucional. Tabla 35 Institución se preocupa brinda servicios de acuerdo a sus necesidades y tiempo  
**Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 30 7.79% **De acuerdo** 65 16.88% **Indeciso** 90 23.38% **En desacuerdo** 112 29.09% **Totalmente en desacuerdo** 88 22.86% **N° de Respuestas** 385 100.00%  
**Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se observa en la Tabla 35, señalan los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si consideran que la institución **se preocupa por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios**; 112 asegurados y aseguradas que consideran estar **de acuerdo, lo que representa el 29.09%**, 90 asegurados y aseguradas **refieren que están indecisos, lo que representa el 23.38%**, 88 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.86%**, 65 asegurados y aseguradas **que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.88%** y 30 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.79%**. **Es decir, el 51.95% está en desacuerdo respecto a que consideran que la institución se preocupa por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios**. Tabla 36 **Atención** se realiza **en ambientes con comodidad** **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** De acuerdo **Indeciso** **En desacuerdo** **Totalmente en desacuerdo** **N° de Respuestas** 23 5.97% 87 22.60% 104 27.01% 93 24.16% 78 20.26% 385 100.00% **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se demuestra en la Tabla 36, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la atención en la institución **se realiza en ambientes den el que hay comodidad en el desplazamiento**; 104 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 27.01%, 93 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 24.16%**, 87 asegurados y aseguradas que señalaron estar **de acuerdo, lo que representa el 22.60%**, 78 asegurados y aseguradas **que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.26%** y 23 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.97%**. **Es decir, el 44.42% está en desacuerdo respecto a que la atención en la institución se realiza en ambientes den el que hay comodidad en el desplazamiento**. Tabla 37 Institución utiliza materiales modernos en el registro de usuarios **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 52 13.51% **De acuerdo** 62 16.10% **Indeciso** 99 25.71% **En desacuerdo** 88 22.86% **Totalmente en desacuerdo** 84 21.82% **N° de Respuestas** 385 100.00% **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. . Como se indica en la Tabla 37, exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas encuestados manifiestan respecto a si la institución **utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro de usuarios**; 99 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 25.71%, 88 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.86%**, 84 asegurados y aseguradas **que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.82%**, 62 asegurados y aseguradas que se encuentran **de acuerdo, lo que representa el 16.10%** y 52 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.51%**. **Es decir, el 44.68% está en desacuerdo respecto a que la institución utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro de usuarios**. Tabla 38 **Infraestructura** es apta para brindar un buen servicio **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 58 15.06% **De acuerdo** 67 17.40% **Indeciso** 94 24.42% **En desacuerdo** 86 22.34% **Totalmente en desacuerdo** 80 20.78% **N° de Respuestas** 385 100.00% **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se aprecia en la Tabla 38, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas **encuestados manifiestan respecto a si consideran que la infraestructura de la institución está cuidada y apta para brindar un buen servicio**; 94 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 24.42%, 86 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.34%**, 80 asegurados y aseguradas que señalaron estar **totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.78%**, 67 asegurados y aseguradas **que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.40%** y 58 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.06%**. **Es decir, el 43.12% está de acuerdo respecto a que consideran que la infraestructura de la institución está cuidada y apta para brindar un buen servicio**. Tabla 39 Institución tiene un equipo moderno y suficiente **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 45 11.69% **De acuerdo** 87 22.60% **Indeciso** 92 23.89% **En desacuerdo** 88 22.86% **Totalmente en desacuerdo** 73 18.96% **N° de Respuestas** 385 100.00% **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. De acuerdo a la Tabla 39, exponen los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas **encuestados manifiestan respecto a si consideran que la institución tiene equipos modernos y suficientes, estos equipos les dejan una buena impresión**; 92 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 23.89%, 88 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.86%**, 87 asegurados y aseguradas que señalaron estar **de acuerdo, lo que representa el 22.60%**, 73 asegurados y aseguradas **que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.96%** y 45 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.69%**. **Es decir, el 41.82% está en desacuerdo respecto a que consideran que la institución tiene equipos modernos y suficientes, estos equipos les dejan una buena impresión**. Tabla 40 Trabajadores tienen una apariencia agradable y limpia **Respuestas Cantidad Porcentaje Totalmente de acuerdo** 41 10.65% **De acuerdo** 76 19.74% **Indeciso** 96 24.93% **En desacuerdo** 88 22.86% **Totalmente en desacuerdo** 84 21.82% **N° de Respuestas** 385 100.00% **Nota:** Encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024. Como se expone en la Tabla 40, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 385 asegurados y aseguradas al Seguro Integral de Salud (SIS), diciembre 2024, de los asegurados y aseguradas **encuestados manifiestan respecto a si consideran que los trabajadores de la institución tienen una apariencia agradable y limpia**; 96 asegurados y aseguradas que consideran estar indecisos, lo que representa el 24.93%, 88 asegurados y aseguradas **refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.86%**, 84 asegurados y aseguradas **que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.82%**, 76 asegurados y aseguradas que se encuentran **de acuerdo, lo que representa el 19.74%** y 41 asegurados y aseguradas que indicaron que se encuentran **totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.65%**. **Es decir, el 44.68% está en desacuerdo respecto a que consideran que los trabajadores de la institución tienen una apariencia agradable y limpia**. 4.2 Contrastación de hipótesis Las pruebas de normalidad estadística, indican que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se elige la prueba no paramétrica conocida como coeficiente de correlación de spearman. El **Coefficiente de Correlación de Spearman, (ro), una medida de correlación entre dos variables, incluidas las variables que son el foco de este estudio, se utilizó para probar la hipótesis. El valor de p permitió entonces tomar la decisión estadística de acuerdo con cada una de las hipótesis formuladas. Con la ayuda de un conjunto de datos, el coeficiente de correlación de Spearman**

proporciona un rango que simplifica la determinación del grado de correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables. También permite determinar si la correlación es positiva o negativa (en función de si la pendiente de la recta correspondiente es positiva o negativa). El estadístico  $p$  viene dado por la expresión: Donde  $D$  es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x - y$ .  $N$  es el número de parejas. Prueba de hipótesis específicas 1. Hipótesis específica 1:  $H_1$ : La gestión administrativa incide significativamente en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 41 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1 Gestión Interés en resolver administrativa los problemas Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,814 0,000 385 Interés en Correlation 0,814 resolver los Coefficient problemas Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 1,000 385 4. Decisión: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  5. Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 2:  $H_2$ : La gestión administrativa incide significativamente en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 42 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2 Gestión Compromiso en administrativa gestionar trámites Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,819 0,000 385 Compromiso en Correlation 0,819 1,000 gestionar trámites Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. Decisión: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  5. Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 3:  $H_3$ : La gestión administrativa incide significativamente en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 43 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3 Gestión Comunicación administrativa oportuna Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,827 0,000 385 Comunicación Correlation 0,827 1,000 oportuna Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. Decisión: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  5. Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 4:  $H_4$ : La gestión administrativa incide significativamente en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 44 Correlación de Spearman - hipótesis específica 4 Gestión Puntualidad en el administrativa servicio Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,846 0,000 385 Puntualidad en el Correlation 0,846 1,000 servicio Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. Decisión: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  5. Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 5:  $H_5$ : La gestión administrativa incide significativamente en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 45 Correlación de Spearman - hipótesis específica 5 Gestión Confianza y administrativa seguridad Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,835 0,000 385 Confianza y Correlation 0,835 1,000 seguridad Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. Decisión: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  5. Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 6:  $H_6$ : La gestión administrativa incide significativamente en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 46 Correlación de Spearman - hipótesis específica 6 Gestión Amabilidad administrativa rho Spearman's Gestión administrativa Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N 1,000 385 0,828 0,000 385 Amabilidad Correlation 0,828 1,000 Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. Decisión: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  5. Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 7:  $H_7$ : La gestión administrativa incide significativamente en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 47 Correlación de Spearman - hipótesis específica 7 Gestión Atención administrativa personalizada Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,839 0,000 385 Atención Correlation 0,839 1,000 personalizada Coefficient Sig. (2-tailed)

0,000 N 385 385 4. **Decisión:** Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ . **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 8:  $H_8$ : La gestión administrativa incide significativamente en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 48 Correlación de Spearman - hipótesis específica 8 Gestión Comodidad en la administrativa atención Spearman's Gestión Correlation 1,000 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N 385 0,832 0,000 385 Comodidad en la Correlation 0,832 1,000 atención Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. **Decisión:** Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ . **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 9:  $H_9$ : La gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 49 Correlación de Spearman - hipótesis específica 9 Spearman's Gestión Correlation rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) N Gestión administrativa 1,000 385 Disponibilidad de materiales adecuados 0,807 0,000 385 Disponibilidad de Correlation materiales Coefficient adecuados Sig. (2-tailed) N 0,807 0,000 385 1,000 385 4. **Decisión:** Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ . **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 1. Hipótesis específica 10:  $H_{10}$ : La gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024.  $H_0$ : La gestión administrativa NO incide significativamente en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 2. Nivel de confianza: 95%, Nivel de Significación: 5% 3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman Tabla 50 Correlación de Spearman - hipótesis específica 10 Gestión Disponibilidad de administrativa instalaciones modernas Spearman's Gestión Correlation 1,000 0,821 rho administrativa Coefficient Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 Disponibilidad de Correlation 0,821 1,000 instalaciones Coefficient modernas Sig. (2-tailed) 0,000 N 385 385 4. **Decisión:** Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ . **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Luego de haber comprobado las diez hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general: La gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. 4.3 **Discusión de resultados** Luego de analizar las encuestas aplicadas a 218 trabajadores del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR, se compararon los resultados con otras investigaciones que a continuación se presentan con sus respectivas conclusiones: Huamán et al. (2024) en su investigación titulada "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023" tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Kimbiri en 2023, llegó a los siguientes resultados: Existe una correlación positiva con un valor de 0.590 entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, indicando que el aumento de una variable tiende a coincidir con el aumento de la otra. Mendoza y Oscco (2023) en su tesis titulada "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022" tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022, llegó a los siguientes resultados: Para el análisis inferencial, se empleó la prueba de Rho Spearman y determinar la relación entre ambas variables, los resultados obtenidos demostraron que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, con un nivel correlación positiva muy fuerte de 0.851 y una significancia p-valor de 0.000. Yovera (2021) en su investigación titulada "La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, provincia Chiclayo", llegó a los siguientes resultados: En dicho trabajo investigativo está inmerso los trabajadores y los usuarios del Distrito de Reque, lo cual hacen todos ellos la mitad del cien por ciento del universo total del muestreo general; también cuenta con un nivel correlacional con cohesión y unidad, donde se involucra los sistemas administrativos, a la par que hice uso de la técnica de la encuesta ya sea para los trabajadores, así como para los usuarios; permitiendo establecer que existe articulación, a la par que se ve influenciado/a la satisfacción del usuario de Reque, mediante una proba gestión administrativo/a por parte de su institución municipal, la cual desarrollará un plan con todo lo que concierne con el crecimiento y con el desarrollo de su Distrito. Comparando los resultados de las anteriores investigaciones con el presente estudio, se puede demostrar que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES Conclusiones 1.** El estudio evidenció que la gestión administrativa desempeña un papel determinante en el interés institucional por resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el Seguro Integral de Salud (SIS). Una administración eficiente permite identificar tempranamente los inconvenientes que enfrentan los usuarios y establecer estrategias adecuadas para su resolución. La implementación de procesos organizacionales claros, el fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y la mejora en la coordinación interinstitucional son elementos clave que inciden en la capacidad del sistema para brindar soluciones oportunas y efectivas a los afiliados. 2. Se identificó que la gestión administrativa influye significativamente en el compromiso del personal para gestionar trámites con celeridad y eficiencia. Una administración estructurada permite optimizar la carga operativa, reducir tiempos de espera y minimizar la burocracia en los procesos administrativos. La asignación eficiente de responsabilidades, la implementación de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal en la atención y orientación al usuario favorecen una mayor disposición para la gestión de trámites, fortaleciendo así la experiencia de los afiliados dentro del sistema de salud. 3. El análisis de los datos permitió constatar que la gestión administrativa incide de manera directa en la comunicación oportuna con los afiliados del SIS. Un sistema de administración eficiente facilita la

implementación de canales de comunicación accesibles, estrategias de difusión de información y mecanismos de retroalimentación que garantizan la transmisión efectiva de datos relevantes sobre la cobertura, procedimientos y derechos de los usuarios. La mejora en la comunicación institucional se traduce en una mayor transparencia y confianza en el servicio de salud, promoviendo una relación más estrecha entre la entidad y sus beneficiarios. 4. Se observó que la puntualidad en la prestación de los servicios de salud está estrechamente relacionada con la eficiencia en la gestión administrativa. Un sistema organizacional bien estructurado permite optimizar la planificación de citas, reducir tiempos de espera y mejorar la disponibilidad de profesionales de salud para la atención de los afiliados. Factores como la automatización de turnos, la asignación estratégica de recursos y la eliminación de procesos innecesarios contribuyen a garantizar un servicio más oportuno y satisfactorio para los beneficiarios del SIS. 5. Los resultados obtenidos reflejan que la confianza y seguridad percibida por los afiliados del SIS dependen, en gran medida, de la eficiencia administrativa y la transparencia en la prestación de los servicios. Una administración basada en principios de ética, equidad y eficiencia genera credibilidad en el sistema de salud, fomentando la satisfacción del usuario. La implementación de mecanismos de supervisión, auditoría y control de calidad en la atención al paciente fortalece la percepción de seguridad, lo que influye positivamente en la experiencia del usuario dentro del sistema de salud pública. 6. Se concluyó que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la amabilidad y calidad del trato brindado a los afiliados del SIS. La incorporación de estrategias de humanización de la atención, la capacitación del personal en habilidades interpersonales y la promoción de valores institucionales centrados en la empatía y el respeto mejoran la interacción entre el personal de salud y los usuarios. Asimismo, el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el servicio al ciudadano favorece un ambiente más cálido y accesible para los afiliados del régimen subsidiado. 7. Se determinó que la administración eficiente de los recursos humanos y tecnológicos permite desarrollar un modelo de atención más personalizado para los afiliados del SIS. La segmentación de los usuarios según sus necesidades, la implementación de bases de datos para el seguimiento individualizado de los casos y el desarrollo de estrategias de atención diferenciada generan una experiencia más adaptada a las expectativas y requerimientos de cada beneficiario. Una atención personalizada no solo mejora la percepción de calidad del servicio, sino que también contribuye a la fidelización de los afiliados y a la optimización del uso de los recursos disponibles. 8. Se evidenció que la percepción de comodidad en la atención por parte de los afiliados está influenciada por la eficiencia en la gestión administrativa. Factores como la adecuación de los espacios físicos, la reducción de tiempos de espera y la implementación de procesos más ágiles generan un entorno más favorable para los usuarios. La planificación y distribución estratégica de los recursos, así como la optimización de la infraestructura de salud, resultan determinantes en la mejora de la experiencia del usuario y su satisfacción con el servicio recibido. 9. Se identificó que la correcta gestión de los recursos materiales en el SIS depende directamente de la administración eficiente del sistema de salud. Un adecuado abastecimiento de insumos médicos, equipos y materiales esenciales garantiza la continuidad y calidad de los servicios prestados. La aplicación de estrategias de planificación y control de inventarios, junto con la supervisión constante del uso de los recursos, minimiza el riesgo de desabastecimiento y mejora la eficiencia operativa del sistema. 10. Se constató que la disponibilidad de instalaciones modernas y funcionales para los afiliados del SIS está estrechamente vinculada a la capacidad de gestión administrativa de las instituciones de salud. La planificación de infraestructura, la optimización del uso de los espacios y la inversión en tecnología médica dependen de una administración eficiente que permita la ejecución adecuada de proyectos de modernización. Un entorno hospitalario actualizado y equipado con tecnología de vanguardia mejora la experiencia del paciente y la calidad de los servicios ofrecidos. 11. Los resultados de la investigación confirman que la satisfacción de los afiliados del régimen subsidiado del SIS está directamente influenciada por la calidad de la gestión administrativa. La optimización de procesos, la accesibilidad de los servicios, la transparencia institucional y la mejora continua en la atención son elementos que determinan el nivel de satisfacción de los beneficiarios. Una administración eficiente no solo garantiza la sostenibilidad del sistema de salud, sino que también contribuye a la generación de confianza y bienestar en la población afiliada. 1. Se sugiere implementar un sistema integrado de seguimiento y resolución de casos, que combine tecnología de la información y protocolos operativos claros. Esto permitirá identificar oportunamente las necesidades de los afiliados y desarrollar planes de acción específicos que aseguren respuestas efectivas y eficientes. 2. Es recomendable diseñar e implementar programas de capacitación continua para el personal encargado de la gestión administrativa, orientados a la optimización de procesos y la reducción de burocracia. La incorporación de herramientas tecnológicas y la redefinición de roles pueden facilitar un manejo más comprometido y ágil de los trámites. 3. Se aconseja desarrollar una estrategia de comunicación institucional que integre múltiples canales (digitales y presenciales) y que asegure la difusión de información precisa y oportuna. La creación de centros de atención y la capacitación en habilidades comunicativas para el personal administrativo contribuirán a fortalecer la transparencia y confianza en el sistema. 4. Se recomienda optimizar la planificación y gestión de citas mediante la implementación de sistemas de gestión automatizada. Asimismo, es importante realizar auditorías periódicas de los procesos operativos y asignar recursos de manera estratégica, de forma que se minimicen los tiempos de espera y se mejore la eficiencia en la atención de los afiliados. 5. Resulta fundamental promover una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la rendición de cuentas. Se sugiere implementar mecanismos de control de calidad y auditoría interna que permitan evaluar continuamente la satisfacción del usuario y generar reportes que sirvan de base para la toma de decisiones en pro de la mejora continua del servicio. 6. Es pertinente desarrollar programas de formación y sensibilización en competencias interpersonales para todo el personal, orientados a la humanización de la atención. La incorporación de evaluaciones periódicas del clima organizacional y del trato al usuario permitirá identificar áreas de mejora y fortalecer la cultura del servicio al cliente. 7. Se sugiere implementar sistemas de gestión de información que permitan la segmentación de usuarios y el seguimiento individualizado de cada afiliado. La integración de tecnologías como el análisis de datos y la inteligencia artificial puede facilitar el diseño de estrategias de atención diferenciada, orientadas a responder de manera específica a las necesidades de cada grupo de usuarios. 8. Se recomienda revisar y optimizar la infraestructura física y los flujos operativos en los centros de atención, con el objetivo de crear entornos que minimicen el estrés y mejoren la experiencia del usuario. La planificación de espacios, junto con la incorporación de tecnologías de gestión del tiempo, contribuirá a elevar la percepción de comodidad y bienestar entre los afiliados. 9. Es crucial establecer un sistema de planificación y control de inventarios que asegure el abastecimiento oportuno de insumos y equipos médicos. Se recomienda la adopción de metodologías de gestión de recursos y la realización de evaluaciones periódicas que permitan anticipar demandas y optimizar el uso de los materiales, garantizando así la continuidad y calidad de los servicios. 10. Se sugiere desarrollar un plan estratégico de inversión en infraestructura que contemple la renovación y modernización de las instalaciones. Este plan debe incluir la incorporación de tecnología de punta y la reingeniería de los procesos de atención, asegurando que el entorno físico contribuya de manera significativa a la mejora de la experiencia del usuario y a la eficiencia operativa. 11. Se recomienda integrar un enfoque holístico de gestión administrativa que combine la optimización de procesos, la mejora en la comunicación y el fortalecimiento de la cultura organizacional. La implementación de un sistema de monitoreo continuo y la

retroalimentación constante con los afiliados permitirán ajustar las estrategias de atención, elevando los niveles de satisfacción y consolidando la sostenibilidad del sistema de salud. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Capcha et al. (2020). Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel\\_CapchaVargas\\_Yuliana.pdf](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf) Chuquimia, R. (2021). La inserción de las TIC en el agro y la industria uruguaya. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27295> Demuner et al. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-86692018000300061](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061) Editorial Etecé. (2021). Tangible. <https://concepto.de/tangible/> Editorial Etecé. (2021). Historia de la Administración. <https://concepto.de/historia-de-la-administracion/> Esan. (2020). ¿Qué es la administración estratégica? <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-la-administracion-estrategica/> Fontova, A. (2020). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf> Giani, C. (2024). Empatía. <https://concepto.de/empatia/> Huamán et al. (2024). [Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023](#). <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15317> Mendoza, K. y Oscco, J. (2023). [Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022](#). <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/d289b801-36c1-4abe-8d01-f2e6ec8592a3> Organización Mundial de la Salud. (2023). Seguridad del paciente. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety> Peñafiel, J. (2020). Efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad técnica de Babahoyo. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51599> Pérez et al. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/10097](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097) Pérez, J. y Gardey, A. (2022). [Fiable - Qué es, definición, ejemplos y métodos](#). <https://definicion.de/fiable/> Press Ganey. (2023). Patient experience in 2024: Bridging the gap in patient care journeys. Press Ganey. <https://info.pressganey.com/press-ganey-blog-healthcare-experience-insights/patient-experience-in-2024-bridging-the-gap> Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). Administración. Pearson. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod\\_resource/content/0/Robbin\\_s-Administracion.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbin_s-Administracion.pdf) Sánchez, J. (2021). Control administrativo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html> Sánchez, J. (2021). Dirección administrativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html> Thompson, I. (2021). Concepto de Organización. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html> Westreicher, G. (2020). Planificación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html> Yovera, M. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, provincia Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8692> **ANEXOS Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos Anexo 2: Matriz de Coherencia Interna Anexo 3: Validación de Jueces Expertos Anexo 4: Base de Datos Anexo 1 Instrumento de Recolección de Datos** Título: Gestión Administrativa en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado **en el Seguro Integral de Salud (SIS)**, año 2024. PREGUNTAS TA A I D TD VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA 1. Usted considera que el personal de la entidad **realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución**. 2. **Para usted la dirección hace cumplir las políticas de atención en la entidad**. 3. **Para usted en los programas en la entidad consideran a los usuarios de cualquier provincia**. 4. **Los proyectos de la entidad están dirigidos para mejorar el servicio al usuario**. 5. **Para usted la dirección de la institución contempla las necesidades del servicio de atención del usuario**. 6. **Considera usted que la dirección conoce la problemática en la atención del usuario**. 7. **Evidencia que el personal del área de servicios trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad**. 8. **Observa comunicación adecuada entre el personal de la entidad**. PREGUNTAS TA A I D TD 9. **Percebe un ambiente armonioso para trabajar en la institución**. 10. **Usted ha evidenciado algún conflicto entre el personal de las diversas áreas**. 11. **Considera que el personal de la entidad tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades**. 12. **Para usted, el personal de la institución se encuentra capacitado en su función**. 13. **El director de la institución toma decisiones oportunas para brindar atención adecuada** 14. **La dirección de la entidad racionaliza los recursos para una adecuada atención del servicio**. 15. **El director de la institución inspira al personal en brindar un buen servicio en atención al usuario**. 16. **El director de la entidad motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención al usuario**. 17. **La dirección de la institución monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones**. 18. **La dirección de la entidad motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda en atención al usuario**. PREGUNTAS TA A I D TD 19. **Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención al usuario**. 20. **Considera que la dirección retroalimenta al personal para mejorar su desempeño en el servicio al usuario**. VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS 1. **El comportamiento de los trabajadores de la institución inspira confianza y seguridad a los usuarios**. 2. **Cuando el personal de la entidad se compromete a gestionar lo relacionado con los trámites en un tiempo determinado, los cumplen**. 3. **El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas**. 4. **Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia**. 5. **Cuando necesitas resolver alguna gestión lo comunica al personal de la entidad, este se compromete en apoyarlo**. 6. **La comunicación que utiliza la entidad busca atender sus requerimientos oportunamente**. 7. **La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido**. PREGUNTAS TA A I D TD 8. **El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido**. 9. **El comportamiento de los trabajadores de la institución, inspiran confianza y seguridad a los usuarios**. 10. **La institución desarrolla la gestión administrativa a los usuarios de manera justa e igualitaria dentro del marco de la ley**. 11. **Los trabajadores de la institución están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad**. 12. **Cuando usted presenta un reclamo en la institución, inmediatamente brindar los resultados con amabilidad**. 13. **Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la institución permiten una empatía institucional**. 14. **Las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la institución permiten una empatía institucional**. 15. **La institución se preocupa por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios**. 16. **La atención en la institución se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento**. 17. **La institución utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro de usuarios**. PREGUNTAS TA A I D TD 18. **La infraestructura de la institución está cuidada y aptas para brindar un buen servicio**. 19. **La institución tiene equipo moderno y suficiente, estos equipos a usted le deja una buena impresión**. 20. **Los trabajadores de la institución tienen una apariencia agradable y limpia**. 130 **Anexo 2 Matriz de Coherencia Interna TITULO PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS VARIABLES E INDICADORES MÉTODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN POBLACIÓN MUESTRA DE ESTUDIO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS DEL RÉGIMEN DE FINANCIAMIENTO SUBSIDIADO EN EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD (SIS), AÑO 2024 Problema general ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? Problemas**

específicos ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la amabilidad hacia los afiliados del Objetivo general Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Objetivos específicos Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Hipótesis general La gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Hipótesis específicas La gestión administrativa incide significativamente en el interés en resolver los problemas de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en el compromiso a gestionar trámites de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la comunicación oportuna con los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la puntualidad en el servicio de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la confianza y seguridad de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Variable Independiente X. Gestión administrativa X1: Filosofía empresarial. X2: Programas y proyectos. X3: Relaciones interpersonales. X4: Solución de conflictos. X5: Toma de decisiones. X6: Estilo de liderazgo. X7: Cumplimiento de metas. X8: Evaluación de resultados. Variable Dependiente Y.- Satisfacción de los afiliados Y1: Y2: Y3: Y4: Y5: Y6: Y7: Y8: Y9: Y10: Interés en resolver los problemas. Compromiso a gestionar trámites. Comunicación oportuna. Puntualidad en el servicio. Confianza y seguridad. Amabilidad hacia los afiliados Atención personalizada. Comodidad en la atención. Disponibilidad de materiales adecuados. Disponibilidad de instalaciones modernas. Tipo Explicativo Nivel Aplicado Método y Diseño Ex post facto o retrospectivo M= Oy (f) Ox Población 26,563,543 asegurados Muestra 385 asegurados. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico. 131 régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la comodidad en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024? Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la comodidad en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Determinar de manera la gestión administrativa incide en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la amabilidad hacia los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la atención personalizada a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la comodidad en la atención de los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de materiales adecuados en el servicio a los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. La gestión administrativa incide significativamente en la disponibilidad de instalaciones modernas que utilizan los afiliados del régimen de financiamiento subsidiado en el seguro integral de salud (SIS), año 2024. Anexo 3. Validación del Instrumento por Expertos Dr. Maximiliano Carnero Andía Catedrático de la Universidad Ricardo Palma Dr. Alberto Rengifo Alegría Catedrático de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Dr. Juan Víctor Rodríguez Chirinos Catedrático de la Fuerzas Armadas – Centro de Altos Estudios Nacionales CAEN VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente: Menos de 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) logrará el objetivo propuesto? 2. ¿En qué porcentaje considera ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? 3. ¿Qué porcentaje de las ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? 4. En qué porcentaje, las preguntas ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) de la prueba son de fácil comprensión? 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) obtendrán datos similares en otras muestras? SUGERENCIAS 1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse? ..... 2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse? ..... 3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor? .....

Fecha: 23 de noviembre del 2024 Validado por: Dr. Maximiliano Carnero Andía Firma: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente: Menos de 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se ( ) ( ) ( ) X ( ) ( ) logrará el objetivo propuesto? 2. ¿En qué porcentaje



3 5 3 1 3 1 2 2 2 3 1 3 8 8 2 4 1 4 5 4 3 1 2 5 3 3 1 5 5 2 4 5 5 5 5 1 2 4 2 5 3 5 4 4 1 2 2 5 3 1 2 5 4 5 8 9 5  
1 4 4 2 3 1 1 4 1 2 1 4 3 2 1 2 5 1 3 3 2 4 1 4 4 1 2 5 1 1 4 1 1 3 2 3 2 2 4 9 0 2 3 5 3 3 4 1 4 5 2 1 3 2 2 5 2  
4 5 1 3 5 5 3 2 4 2 3 2 5 1 4 1 1 1 3 3 2 5 4 5 9 1 2 3 2 3 2 3 4 4 4 1 3 4 4 5 1 1 2 3 4 2 5 2 4 4 2 3 3 2 3 2 4  
2 3 1 1 1 2 4 1 4 9 2 5 1 2 2 3 1 3 2 5 1 1 2 2 4 5 3 2 4 1 5 4 2 4 1 4 1 4 2 1 3 5 1 3 2 2 4 1 5 2 2 9 3 5 2 3 4  
3 1 3 2 4 5 1 2 5 3 2 2 2 1 2 5 4 1 3 4 3 1 1 3 2 2 2 4 5 2 2 3 3 1 4 9 4 1 1 2 4 2 3 4 2 3 5 1 4 3 2 3 2 4 5 4  
2 1 2 5 3 4 4 1 2 3 4 2 2 5 1 3 3 3 3 2 4 9 5 2 2 3 3 3 2 3 3 4 4 2 2 2 3 5 1 3 5 3 1 2 1 4 3 5 3 3 3 1 1 3 4 1 2  
2 1 3 5 4 3 9 6 5 3 2 2 1 4 2 4 5 5 1 4 5 1 1 4 4 5 5 4 1 1 2 3 3 4 1 1 4 2 4 3 5 3 3 2 4 2 5 9 7 2 1 2 1 5 4 4  
5 3 2 1 5 4 3 2 3 3 3 2 1 2 2 5 4 2 2 1 5 2 4 3 3 2 5 5 2 3 2 4 3 9 8 3 3 1 4 1 3 3 3 4 5 5 3 3 2 1 2 4 3 5 2 4 1  
3 3 3 4 4 1 3 3 3 4 1 1 3 3 2 3 3 4 9 9 2 2 3 3 2 3 5 1 2 4 1 5 2 5 3 2 3 4 2 2 2 3 4 1 2 3 3 2 3 1 1 2 5 2 5 3 2  
5 4 2 1 0 0 4 3 3 4 2 1 3 1 4 5 1 1 2 1 5 4 4 3 1 5 4 2 4 4 3 3 4 2 1 3 1 4 4 5 1 2 1 1 4 3 1 0 1 2 2 2 3 1 4 1 5 2  
3 5 4 4 3 5 5 5 3 4 5 2 1 2 2 2 1 3 4 1 3 5 2 3 5 4 2 3 5 2 3 1 0 2 3 4 5 2 3 1 2 2 2 2 1 1 4 3 1 2 3 2 5 1 2 2 4  
4 2 5 4 3 2 2 3 2 1 1 3 3 3 4 4 4 1 0 3 2 5 1 5 5 1 2 3 4 1 2 3 1 5 3 4 4 2 4 5 2 1 4 3 3 1 5 5 1 3 4 4 1 2 3 1 2  
3 4 4 1 0 4 3 2 5 1 3 4 2 5 2 5 4 1 2 2 2 2 5 2 5 1 1 3 3 1 4 5 1 3 2 2 3 2 5 1 2 4 1 2 2 1 1 0 5 2 4 4 3 3 3 2 2  
4 2 3 1 3 4 1 3 2 4 4 3 1 4 4 3 4 3 3 3 3 2 3 2 1 3 2 4 4 2 1 0 6 2 2 1 1 1 1 1 5 4 1 5 1 3 5 1 4 5 5 2 2 1 1 1  
4 3 1 3 1 1 1 5 4 1 5 1 2 5 4 4 4 1 0 7 3 3 1 3 1 3 4 3 4 4 3 2 3 4 2 2 3 3 2 1 3 2 2 5 4 4 1 2 3 4 5 4 1 5 3 3 1  
3 5 4 1 0 8 4 2 1 5 1 4 1 5 2 4 2 5 2 5 2 5 3 4 3 2 2 4 3 1 3 1 5 1 4 1 2 5 5 2 2 2 5 2 2 3 1 0 9 2 3 1 1 5 1 1 1 5  
1 2 1 4 4 1 1 4 1 5 1 5 3 1 4 2 1 3 2 1 1 1 1 1 2 2 1 1 1 4 4 1 1 0 1 5 2 3 1 3 3 5 4 3 1 2 5 4 1 4 3 2 1 3 4 3  
5 4 4 3 1 3 3 5 3 1 3 2 5 4 5 4 1 1 1 2 2 1 2 5 4 5 2 4 5 2 5 4 4 1 1 4 3 2 3 3 1 2 1 4 5 4 2 2 4 5 4 3 2 5 2 4  
2 4 1 1 1 2 4 5 1 3 2 1 2 5 4 1 2 4 2 4 2 1 5 5 5 5 2 4 2 4 5 1 3 3 1 2 5 5 1 2 1 1 1 2 4 5 1 1 3 2 3 5 3 2 2 4 2  
4 5 4 3 5 5 5 5 3 5 1 1 2 5 4 1 5 3 2 3 4 4 3 3 2 3 5 1 2 4 1 1 4 2 5 1 4 1 1 1 5 1 5 5 5 5 5 2 3 1 1 1 1 1  
5 3 5 1 4 1 2 1 1 1 5 5 1 5 3 5 4 1 1 5 3 3 2 4 3 1 1 1 4 5 2 5 4 4 1 1 5 3 2 4 2 2 4 1 2 5 4 2 1 1 1 4 3 2 3 2 1  
2 2 3 1 1 6 2 2 1 1 1 1 1 5 4 4 2 3 2 5 4 3 5 5 5 4 2 1 4 5 2 1 1 1 1 1 5 4 4 2 2 2 5 4 5 5 1 1 7 5 2 1 4 3 4 1 2 5  
2 1 1 2 1 1 3 1 1 1 1 1 1 2 3 1 4 3 5 4 5 1 1 1 1 1 1 1 4 4 1 1 8 2 5 1 1 2 3 2 4 1 1 1 1 1 5 1 4 1 1 1 1 3 1  
2 3 1 1 2 3 2 4 1 1 3 2 1 5 1 2 4 1 1 9 2 3 2 3 5 3 2 4 2 5 2 5 4 4 2 5 3 3 2 5 3 2 2 5 4 2 3 4 3 2 4 5 4 2 1 3 3  
2 2 2 1 2 0 4 2 2 4 1 3 1 3 4 5 2 4 4 4 2 3 4 1 5 5 4 1 2 2 2 2 4 1 5 1 5 2 3 2 1 4 5 2 1 3 1 2 1 3 1 5 3 1 3 1 4  
4 5 3 2 3 5 3 4 3 5 3 2 3 3 2 3 1 5 3 1 2 1 3 4 3 4 2 2 1 2 4 1 2 2 1 4 1 4 5 4 5 1 2 5 4 5 4 5 2 1 3 2 3 4 5 1 4  
4 2 1 1 1 5 5 1 5 1 1 1 2 5 2 2 4 1 2 3 2 2 4 1 2 4 2 3 2 4 1 1 5 2 4 1 1 5 5 5 3 3 4 4 5 2 1 4 3 5 5 5 4 1 5 4 5  
2 2 1 1 2 4 1 2 2 3 2 1 1 3 5 1 1 1 1 2 4 5 5 3 3 5 5 2 1 4 4 4 3 4 1 1 3 1 1 1 2 1 2 4 1 3 1 2 5 4 5 2 4 1 4 3 2 1  
4 1 1 1 4 1 1 4 3 1 1 1 1 1 2 2 2 1 4 5 4 5 1 1 3 3 1 4 4 2 4 1 2 6 5 5 1 4 2 1 5 3 2 2 1 4 4 2 2 5 4 3 2 4 4 4 2  
5 3 1 2 2 1 4 4 5 4 1 2 2 2 1 5 1 1 2 7 4 2 1 1 5 1 1 1 5 1 2 5 2 4 5 2 5 1 3 5 5 4 4 3 1 1 1 1 1 1 1 1 2 5 3 1  
4 2 1 1 2 8 1 5 1 2 1 1 1 2 1 1 2 5 2 1 1 1 5 1 1 5 1 5 4 2 4 1 4 4 1 1 1 5 1 2 1 3 4 1 2 1 2 9 2 1 2 2 5 4 2 3 2  
4 3 3 5 3 1 2 1 3 2 5 2 3 2 4 2 4 5 3 5 2 5 5 4 4 3 1 2 1 1 4 1 3 0 5 4 3 4 2 1 1 3 2 1 1 5 2 1 5 1 2 5 3 4 2 4 4  
5 2 1 4 4 5 1 1 2 1 3 1 2 4 1 2 3 1 3 1 2 1 5 3 3 5 1 2 4 2 2 1 1 5 5 5 1 3 5 5 1 4 5 3 5 5 3 5 4 1 2 4 2 2 2 1  
4 1 1 1 3 2 5 4 2 3 2 1 3 1 4 1 4 3 3 1 2 1 5 1 4 3 2 4 2 2 5 1 2 1 4 1 2 5 1 2 4 3 1 2 4 1 3 3 2 2 1 5 4 1 2 4  
3 1 4 2 4 5 2 4 1 4 1 5 2 3 1 2 2 1 4 3 1 2 5 5 1 1 4 1 1 1 1 1 3 4 4 4 2 1 2 3 3 2 2 2 1 2 4 3 1 1 5 5 5 1 4 1 1  
1 5 1 1 2 4 3 5 2 4 1 5 2 5 1 4 1 1 3 5 2 3 1 1 2 5 1 5 4 5 3 1 1 3 5 4 4 2 1 4 5 5 4 2 1 5 1 5 3 2 2 5 3 1 2 4  
1 2 4 1 3 6 5 2 2 1 5 3 1 2 4 2 2 3 2 2 1 1 3 3 1 5 3 1 4 1 2 2 5 5 3 1 2 2 1 2 2 2 5 1 1 2 1 3 7 3 3 4 4 2 5 2 3 2  
5 3 1 1 3 2 3 4 2 2 2 4 1 3 5 1 1 4 2 5 2 1 2 3 3 1 1 5 4 5 4 1 3 8 4 4 2 1 3 4 1 4 4 1 3 3 1 4 1 1 5 3 5 5 4 1 3  
2 5 2 1 2 4 1 4 3 1 1 2 2 1 1 4 1 1 3 9 5 3 1 4 2 3 1 4 2 2 1 2 2 3 5 2 3 3 2 2 2 4 1 5 5 3 3 5 1 2 4 1 1 2 4  
5 1 1 1 4 0 2 4 2 2 2 4 3 2 4 5 1 5 1 4 1 1 4 3 4 4 5 2 3 5 1 1 4 1 4 4 2 5 2 1 5 1 1 2 2 1 1 4 1 4 5 2 4 3 4 3 2  
2 5 1 2 2 4 5 3 1 3 3 1 4 2 1 2 2 1 3 5 2 2 2 4 5 3 2 2 4 4 4 1 4 2 2 2 1 4 1 5 4 3 4 5 2 5 1 3 1 2 1 3 5 5 3 4 2  
2 1 3 3 1 5 4 2 2 5 2 3 1 3 1 2 4 1 4 3 5 2 1 2 3 3 3 4 2 3 2 4 2 2 1 5 5 2 3 1 5 2 4 2 3 1 4 2 3 3 4 2 3 2 1 2 2  
2 4 3 1 4 4 2 3 2 2 4 3 2 4 1 1 5 1 2 2 4 3 3 4 3 2 4 5 2 2 4 4 4 2 1 5 1 1 2 1 5 2 2 4 1 4 5 4 5 4 3 3 1 3 3  
1 3 1 2 4 5 1 2 1 4 4 5 2 2 2 1 2 3 2 3 1 2 1 5 3 1 2 1 5 2 2 1 4 6 2 2 1 2 1 4 3 2 4 1 2 5 4 2 2 2 3 5 2 2 4 4 2  
1 1 1 2 1 5 3 2 3 1 2 2 4 2 2 1 4 1 4 7 5 5 4 4 3 1 1 3 5 4 5 4 1 4 1 1 2 3 1 2 3 2 3 1 2 4 3 3 5 1 3 1 3 5 1 1 4  
2 4 3 1 4 8 5 2 5 3 2 4 4 4 4 2 1 2 2 2 3 4 3 2 1 3 5 4 4 2 2 5 3 4 4 4 4 5 4 1 2 2 2 5 2 4 1 4 9 4 5 1 1 1 1 2 2 2  
3 1 5 1 4 1 2 5 5 3 2 3 2 2 2 4 1 1 1 4 2 4 2 4 1 2 1 5 2 4 3 1 5 0 4 2 1 3 3 3 2 2 2 4 1 4 2 4 5 2 3 5 4 4 4  
1 1 1 3 3 2 2 2 5 2 1 2 4 5 1 4 1 5 1 2 5 2 5 2 5 1 3 4 2 3 4 3 2 1 4 3 2 3 3 2 4 1 3 2 1 2 5 1 2 5 2 4 1 2 3  
2 4 4 1 5 2 2 4 2 1 4 1 3 4 3 1 2 5 2 1 5 2 3 4 4 2 5 2 2 2 4 4 3 3 4 3 1 2 5 4 1 2 4 1 5 3 4 5 2 4 3 3 2 2 2  
3 2 3 1 2 5 2 3 3 5 4 3 1 3 1 3 3 3 3 3 2 2 5 4 2 2 2 2 1 1 4 1 5 4 2 3 2 3 2 4 2 3 2 5 2 3 4 2 3 5 5 1 4 2 4 5 4  
3 3 2 3 2 5 2 2 2 1 2 1 2 3 4 3 1 5 5 4 4 1 1 3 4 2 4 4 5 1 3 3 3 2 1 3 3 5 2 1 1 2 5 2 2 4 3 1 2 4 4 4 1 3 3 3  
2 4 2 1 5 6 2 3 4 3 4 1 4 3 3 4 5 2 4 3 1 3 4 1 2 1 3 1 2 1 3 1 3 2 2 4 4 1 4 2 2 4 1 4 1 4 1 5 7 2 2 1 4 1 1 2 5 5  
3 1 4 2 3 1 5 3 5 3 1 4 2 2 3 1 5 4 1 2 2 2 4 2 1 1 2 3 3 4 4 1 5 8 2 4 2 5 5 4 4 4 4 5 2 4 2 3 1 4 5 2 5 2 1 1  
2 2 3 1 5 5 4 4 4 1 2 2 1 5 3 2 2 1 5 9 4 4 1 3 2 1 2 5 3 2 3 5 2 3 3 4 1 3 5 2 1 1 3 2 4 5 3 2 1 2 3 3 4 3 3 5 3  
3 4 4 1 6 0 4 4 2 1 2 3 3 4 4 5 2 2 4 2 3 3 4 4 2 2 4 4 4 5 2 2 1 4 3 3 4 4 2 2 2 1 1 3 1 2 1 6 1 3 3 1 4 1 1 2 2 5  
4 5 2 3 2 2 4 3 1 3 2 4 2 2 1 2 2 5 1 1 2 3 1 4 2 2 2 2 2 1 3 1 6 2 5 4 2 3 4 1 4 4 5 2 1 5 2 3 1 5 4 3 5 2 5 1 3  
5 1 3 3 4 1 4 4 3 2 1 5 1 3 2 1 1 1 6 3 3 3 2 4 3 3 1 2 3 5 4 3 2 3 1 1 5 4 3 3 2 1 3 5 2 4 3 3 1 3 1 1 5 1 3 1  
5 4 5 1 6 4 2 4 2 4 4 3 4 3 2 4 5 5 2 2 1 2 4 3 2 4 3 4 4 2 2 3 3 2 3 4 4 3 4 2 3 1 2 2 4 3 1 6 5 2 3 4 3 5 3 3 3 2  
4 1 2 1 2 5 5 3 2 2 3 4 1 1 3 3 1 3 5 5 3 2 2 4 1 2 1 2 5 4 3 1 6 6 4 4 3 4 2 5 2 4 1 1 2 3 3 1 1 4 1 5 4 2 4 1 3  
1 2 3 4 2 5 2 4 1 5 2 3 4 1 1 1 5 1 6 7 4 5 1 5 2 1 2 1 4 5 1 5 2 3 5 2 3 2 2 5 4 2 2 4 5 1 1 4 3 2 1 4 3 1 3 2 3  
1 4 3 1 6 8 2 3 3 2 5 4 4 4 5 3 4 3 4 1 2 4 5 3 2 4 1 5 3 1 3 4 5 4 4 4 4 2 2 1 4 1 3 2 1 1 6 9 1 2 1 3 3 4 1 4 3  
4 1 5 3 2 2 1 2 3 5 5 3 2 3 4 5 1 3 3 3 1 1 3 4 1 3 3 2 2 4 3 1 7 0 4 2 5 4 5 1 4 5 5 5 3 2 2 2 3 4 4 3 2 2 2 1 3  
1 2 5 4 4 2 4 5 1 5 3 2 1 4 3 5 2 1 7 1 3 5 2 3 3 5 3 2 2 4 4 5 1 2 1 4 3 3 4 3 5 1 3 5 4 2 3 3 1 3 4 2 4 2 3 2 2  
4 5 2 1 7 2 1 5 5 5 3 3 1 5 2 1 3 1 3 3 1 1 5 4 5 2 5 2 3 5 2 5 5 1 3 1 4 2 1 5 1 4 3 2 3 1 7 3 2 2 1 5 3 1 4 2 3  
3 1 4 2 4 4 3 3 4 3 1 2 3 1 5 1 3 2 5 4 3 2 3 2 1 2 4 2 4 5 1 7 4 1 4 2 1 5 4 1 1 5 5 3 4 1 3 2 5 4 1 5 1 5 2 3  
5 2 2 1 4 1 2 4 2 3 4 2 3 2 5 2 1 7 5 1 3 2 4 3 4 4 2 2 3 4 4 4 5 4 1 1 3 1 4 2 4 1 1 3 1 4 2 4 1 2 2 3 1 3 2  
1 5 2 1 7 6 2 4 3 4 5 4 3 2 3 4 1 2 4 1 2 1 5 5 3 2 5 4 2 5 2 3 2 5 2 4 5 3 4 4 5 3 5 2 1 3 1 7 7 4 3 2 2 4 5 3 1 2  
2 4 5 1 2 5 3 4 3 2 3 4 2 3 4 4 3 4 2 1 4 2 2 2 4 5 2 2 1 4 1 1 7 8 2 4 2 4 3 1 2 5 3 2 3 2 2 4 2 1 4 5 3 1 4 2 2  
3 4 2 4 1 1 2 3 3 5 3 2 1 5 2 2 2 1 5 2 4 1 2 5 2 4 4 2 2 2 1 5 4 1 2 3 1 3 4 3 4 1 1 2 5 2 1 4 4 3 1 5 2 1 2 5  
4 2 5 1 8 0 1 5 1 3 3 4 3 3 4 2 5 1 2 5 5 1 3 2 2 3 5 2 5 5 5 3 3 5 3 4 2 5 1 2 1 5 3 1 8 1 2 3 1 2 3 3 3 5 5  
3 2 2 4 3 4 3 4 3 2 4 1 3 3 1 2 1 2 3 3 3 2 1 2 2 2 4 4 4 1 2 1 8 2 5 5 2 4 4 4 3 4 3 5 2 2 1 3 1 1 3 5 3 1 2 3 3  
3 4 2 4 2 1 3 1 3 1 2 4 2 3 2 3 1 1 8 3 1 4 1 3 2 3 2 3 4 4 1 2 3 1 1 3 1 5 4 2 4 5 1 5 5 1 3 1 3 1 4 5 4 4 1 3 4  
4 2 5 1 8 4 5 3 2 1 3 5 4 3 2 3 4 2 2 4 4 3 4 3 3 4 1 2 1 2 2 4 2 5 3 3 2 3 4 2 2 3 1 2 1 8 5 3 4 3 5 2 4 2 3  
4 1 4 5 3 4 2 1 3 2 3 5 1 2 4 4 3 5 2 2 2 2 3 4 4 1 5 3 2 1 2 1 8 6 4 4 2 1 3 4 4 4 5 2 3 5 1 1 2 4 4 3 5 4 3 1  
2 2 3 5 3 1 1 1 1 2 3 3 4 1 2 2 3 1 8 7 3 2 1 3 4 1 5 3 3 3 3 4 3 4 4 5 4 4 3 4 5 2 1 3 4 1 3 2 1 1 3 3 3 3 1 4 4  
5 3 1 1 8 8 4 2 1 1 4 3 2 4 3 4 1 2 5 4 4 1 3 5 2 3 1 3 2 4 4 5 3 5 3 2 1 3 4 1 3 2 4 2 1 2 1 8 9 3 4 4 4 3 4 1 2 5  
4 3 4 2 3 2 3 3 3 1 4 1 2 2 5 2 4 2 4 5 1 2 1 4 1 4 1 3 2 5 3 1 9 0 4 5 3 2 4 3 2 2 3 3 2 4 2 4 4 3 4 2 3 2 4 2 5  
3 4 3 2 2 3 3 3 3 2 1 1 4 3 1 1 9 1 3 4 1 5 3 4 5 3 2 4 1 1 4 4 4 4 1 3 3 3 3 1 1 4 1 1 4 3 4 1 3 2 4 2 3 3 1  
3 1 1 1 9 2 2 3 3 2 3 1 3 1 5 2 4 2 3 2 3 3 1 2 2 4 3 2 3 3 4 3 1 1 2 3 2 4 2 1 1 3 2 3 3 2 1 9 3 4 4 2 4 4 4 2 1 3  
4 3 4 4 2 4 2 5 5 3 3 2 3 1 3 2 3 2 4 4 2 1 3 5 3 4 4 2 4 3 2 1 9 4 2 1 1 5 2 1 4 4 2 2 2 2 3 5 3 3 2 2 2 4 3 2 5  
4 2 5 2 2 2 3 3 3 3 2 2 3 5 3 1 3 1 9 5 4 5 1 2 4 4 3 3 3 2 2 2 4 3 1 1 3 2 5 1 2 3 3 3 4 2 4 2 1 3 1 3 5 3 2 4 3  
1 3 1 1 9 6 1 4 2 3 3 3 2 3 1 4 1 2 3 1 4 3 2 3 4 2 4 1 3 5 5 1 3 1 3 1 4 5 4 4 2 3 4 4 2 3 1 9 7 2 3 1 1 2 5 4 5 2  
2 3 4 1 2 4 4 1 3 3 2 3 2 1 2 2 2 4 2 3 3 2 3 3 1 2 2 3 1 2 1 9 8 3 1 3 5 3 4 1 3 3 4 1 4 5 3 1 3 1 2 4 3 5 1 2  
2 4 1 1 2 1 1 2 3 4 2 4 1 3 1 4 2 1 9 9 5 1 3 1 3 4 1 4 1 3 3 5 1 1 4 4 2 1 3 2 2 3 1 2 2 3 1 4 5 4 4 4 2 3 3 4 5  
1 2 3 2 0 0 3 5 4 3 4 2 5 5 3 2 3 4 3 4 4 5 2 3 4 4 5 2 1 3 1 1 5 2 1 1 3 3 3 3 1 3 2 3 3 1 2 0 1 5 2 1 4 4 3 2 2 3

4 1 5 1 4 3 1 1 2 2 3 1 3 2 2 4 5 5 1 3 2 4 3 4 2 3 1 4 2 1 2 2 0 2 2 4 4 2 3 4 1 1 1 4 3 4 2 3 4 3 1 4 1 4 1 2 2  
5 1 1 2 4 4 1 2 4 4 4 1 2 3 2 2 3 2 0 3 4 2 3 2 4 3 2 2 3 2 2 2 5 1 3 3 2 3 3 2 2 2 5 3 4 3 2 1 3 2 3 3 3 3 1 1 1  
4 3 1 2 0 4 3 4 4 4 3 4 5 5 2 4 3 1 3 4 4 4 1 1 4 2 3 1 4 2 1 4 5 4 4 5 3 2 4 2 3 4 4 2 1 1 2 0 5 2 3 2 5 1 1 3 1 1  
2 1 5 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 1 3 4 3 1 1 1 3 2 4 2 4 1 3 2 3 3 2 2 0 6 4 4 2 2 4 4 2 1 3 4 3 4 3 2 4 2 5 5 3 3 2 3 4  
3 2 3 2 1 3 2 1 3 5 3 4 3 2 4 3 2 2 0 7 1 1 5 4 1 2 3 2 2 3 2 2 5 3 2 2 2 2 4 3 2 5 4 3 5 2 2 2 4 1 3 3 2 1 3 5  
3 1 3 2 0 8 3 1 3 5 1 1 2 2 3 4 1 4 2 3 5 2 1 4 2 3 5 1 5 4 4 3 1 1 1 2 2 3 4 2 4 5 3 1 1 3 2 0 9 4 4 2 5 3 1 5 4 1  
3 3 3 2 1 4 4 2 1 3 3 4 3 1 2 2 4 1 3 1 1 4 4 2 3 3 3 1 2 2 5 2 1 0 3 2 2 3 4 4 1 2 3 2 3 2 5 4 4 5 2 4 1 4 5 2 1  
3 1 4 3 1 2 5 3 1 3 3 4 3 4 3 1 2 1 1 4 5 4 4 3 2 4 2 3 2 1 3 5 5 5 3 3 1 3 2 2 4 5 3 3 3 1 4 2 4 4 1 1 1  
5 3 2 2 1 2 3 1 4 2 3 4 1 4 1 4 3 2 1 3 4 2 5 4 1 2 1 2 5 1 1 4 2 4 4 1 2 1 2 4 3 5 4 2 5 5 2 1 3 5 2 3 2 4 3 2 3 3  
2 2 2 5 4 3 3 2 5 3 5 4 2 2 3 3 4 2 1 3 2 3 2 3 5 1 1 5 4 3 4 2 1 4 3 4 4 3 3 4 1 5 2 4 3 1 2 1 4 5 1 1 1 3 1 3  
1 3 4 3 4 4 5 3 1 2 3 3 3 4 3 1 1 2 1 5 2 3 3 2 3 1 4 3 1 3 2 3 1 3 3 5 1 2 4 1 3 2 4 3 4 3 1 5 2 3 2 1 5 4 3 4 3  
5 3 2 2 1 6 3 1 3 2 4 5 1 1 3 4 4 4 5 3 4 3 5 3 3 2 2 3 4 3 2 4 2 1 4 4 1 5 1 3 2 4 2 4 3 2 2 1 7 2 1 1 1 2 4 3 4 2  
2 2 3 1 5 3 5 2 5 4 1 3 2 2 2 2 5 5 2 3 1 1 3 1 1 3 5 1 2 1 2 1 8 1 3 1 1 3 1 4 2 5 3 1 3 5 4 3 2 5 3 1 3 1 3  
2 2 5 3 5 2 3 1 5 3 2 1 3 5 4 1 4 2 1 9 5 3 2 5 3 5 3 3 2 3 3 2 2 2 4 4 3 4 3 2 4 3 2 1 2 2 2 5 3 3 2 3 2 2 2  
3 1 2 2 2 0 3 4 3 5 2 4 2 2 3 4 4 4 2 3 4 2 1 3 2 2 1 1 3 4 4 3 1 2 2 2 2 2 2 2 1 5 3 1 1 2 2 2 1 4 4 3 1 3 1 3 2 1  
2 3 3 1 1 2 4 2 4 3 2 4 3 1 2 1 3 1 4 1 4 1 1 2 3 3 3 1 1 2 3 2 2 2 3 2 4 3 4 1 5 3 3 3 3 4 3 4 4 5 4 3 3 4 1 2 4  
3 1 2 3 2 1 1 3 3 3 3 1 4 4 5 3 1 2 2 3 4 5 1 1 4 3 2 4 3 4 1 3 2 4 4 1 3 5 2 3 1 3 2 4 1 5 3 4 3 2 1 2 2 3 2 2  
1 1 2 2 2 4 3 4 4 2 3 2 1 2 1 4 3 4 2 3 2 3 3 4 1 4 1 2 5 5 1 2 2 4 4 1 2 4 4 4 2 1 3 1 5 3 2 2 5 4 2 2 2 4 3 2 5 3  
3 2 4 5 4 4 3 4 2 3 2 4 1 3 3 4 3 2 2 3 2 3 2 3 2 1 1 1 4 3 4 2 2 6 3 4 4 1 3 2 5 3 2 4 1 1 4 4 4 1 4 3 3 3 5 4  
4 1 2 4 3 4 1 3 2 2 4 5 3 1 3 1 1 2 2 7 3 3 2 2 3 2 4 1 1 2 1 3 3 2 3 3 1 2 2 4 3 2 3 3 4 3 1 1 2 3 2 1 2 2 4 4 2  
3 3 2 2 2 8 4 4 2 2 4 2 1 3 4 3 4 1 2 4 2 5 5 3 3 2 3 1 3 2 3 2 4 4 2 1 3 5 3 4 3 2 4 3 2 2 2 9 2 1 1 1 2 4 4 4 2  
2 2 2 3 5 3 4 2 2 4 3 2 5 4 5 5 2 2 1 3 3 2 3 2 2 3 5 3 1 3 2 3 0 5 5 1 2 4 2 3 2 3 2 2 2 1 3 1 1 3 2 3 1 2 3 3  
3 4 2 4 2 2 3 1 3 5 3 2 4 3 1 3 1 2 3 1 1 4 4 3 3 4 2 3 1 4 1 2 3 1 4 3 2 4 4 2 4 1 3 5 5 4 3 1 3 1 4 5 2 4 2 3 4  
4 5 3 2 3 2 3 1 1 2 5 3 5 2 2 3 4 1 2 4 4 1 3 3 3 2 3 5 1 2 2 2 4 2 3 3 2 3 3 1 2 2 3 1 2 2 3 3 1 2 5 3 4 1 2 3  
4 4 4 2 3 1 3 1 4 2 3 1 1 2 2 4 4 1 2 2 1 2 3 2 4 1 5 3 1 1 1 2 3 4 5 1 3 5 3 4 1 4 1 3 3 3 1 1 4 4 4 1 3 2 2 3 1  
2 1 3 1 3 5 5 4 1 2 3 3 4 2 1 2 3 2 3 5 4 3 4 1 5 5 3 2 3 4 3 4 4 5 4 4 4 4 5 2 1 3 1 4 5 2 1 4 3 3 3 3 2 3 2  
3 3 1 2 3 6 2 2 1 4 4 3 2 2 3 4 4 3 4 4 3 1 1 2 2 2 1 3 2 2 4 5 5 1 3 2 4 3 2 4 3 5 4 1 1 2 2 3 7 3 4 4 2 3 2 1 1 1  
4 3 4 2 3 4 3 1 4 1 4 1 2 2 5 1 4 2 3 4 1 2 1 4 2 2 2 3 2 5 3 2 3 8 2 2 3 2 4 3 2 3 3 2 2 4 2 1 3 3 2 2 3 2 2 2 3  
3 3 3 2 1 3 2 3 2 3 3 1 1 1 4 3 1 2 3 9 3 4 4 4 3 2 5 5 2 4 3 1 3 1 4 4 1 1 4 3 3 1 4 2 1 4 5 3 4 4 3 2 2 4 3 3 2  
2 1 1 2 4 0 3 3 2 5 1 4 4 1 1 2 4 3 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 1 3 3 3 1 1 1 3 2 1 2 2 4 4 2 3 3 2 2 4 1 4 4 2 2 2 1 3  
4 3 2 3 2 4 2 5 1 3 3 2 3 4 3 2 3 2 5 3 2 1 3 5 3 1 3 2 4 3 1 2 4 2 1 1 5 4 1 1 3 4 5 3 2 2 3 5 3 2 4 2 4 2 3 2 3  
4 3 5 2 2 1 4 1 2 3 2 1 3 5 3 1 3 2 4 3 3 1 2 5 1 2 2 2 3 4 4 4 5 3 5 2 1 4 2 3 5 1 5 4 3 3 1 5 2 2 2 3 2 4 2 1 3  
1 1 3 2 4 4 5 4 2 1 3 1 5 2 1 3 3 3 5 1 2 4 2 1 3 3 4 3 4 2 5 4 1 3 1 4 4 1 2 3 3 3 1 2 2 5 2 4 5 3 5 3 3 4 2 1 5 3  
2 3 2 5 4 2 5 2 4 1 4 5 2 1 3 1 4 5 5 2 5 3 1 3 3 4 4 4 3 3 1 2 4 6 2 2 5 4 4 3 2 2 2 4 4 3 2 1 3 5 5 1 3 3 1 3 2  
2 1 5 3 3 3 1 4 2 4 4 2 1 1 5 1 1 2 4 7 3 1 4 2 3 2 1 4 1 4 3 2 1 3 2 2 5 4 1 3 1 2 5 1 5 4 2 3 4 1 2 1 2 4 3 5 4  
2 2 3 2 4 8 4 2 2 2 4 3 2 5 3 2 2 4 5 1 3 3 2 5 3 2 4 2 3 3 3 4 2 1 3 2 3 2 3 5 4 1 5 4 3 1 2 4 9 3 4 4 3 3 4 1 5 2  
4 3 1 5 1 2 5 1 1 1 1 3 1 3 1 1 4 5 5 4 5 3 1 2 3 3 3 4 3 1 1 2 5 0 1 3 3 2 3 2 3 2 1 3 4 3 1 3 3 5 1 2 4 1 3 2 1  
3 1 3 1 1 2 3 2 1 5 2 3 4 3 5 3 2 2 5 1 3 1 2 2 4 5 1 1 3 4 4 2 5 3 2 3 5 4 3 2 2 3 1 3 2 2 2 1 4 4 1 5 1 3 4 3 2  
4 3 2 2 5 2 2 1 5 1 2 4 3 4 5 2 2 3 1 5 3 5 2 5 4 1 3 2 3 2 5 5 3 5 1 3 1 1 3 1 1 4 5 2 2 1 2 5 3 1 3 5 5 3 4 4 3 2  
3 1 3 3 5 2 3 2 5 3 1 3 4 2 2 1 5 4 2 3 1 5 3 2 1 3 5 4 1 4 2 5 4 5 3 2 5 3 5 4 2 2 3 3 2 2 2 4 4 3 3 2 4 3 2  
1 2 2 2 2 5 3 3 2 3 3 4 2 2 3 1 2 2 5 5 3 4 3 1 2 2 2 2 3 4 4 4 5 3 2 2 1 3 2 3 1 1 5 4 4 3 1 2 2 2 2 3 2 2 4 1 3  
2 4 2 2 5 6 4 4 2 1 3 1 3 2 1 5 3 3 1 1 2 4 2 4 3 2 4 3 1 2 2 3 1 3 1 5 1 1 2 3 3 3 1 2 2 3 2 5 7 3 5 4 3 4 2 5 3 3  
3 3 2 3 4 2 5 2 4 5 4 1 2 1 3 3 2 5 2 1 5 3 2 3 3 4 4 4 5 3 1 2 5 8 4 2 5 1 4 3 2 2 3 4 4 3 5 4 4 1 3 1 2 3 1 3 2  
4 3 5 5 1 3 2 1 2 4 2 3 2 4 1 1 2 2 5 9 3 4 4 2 3 2 1 3 1 4 3 2 2 3 2 3 3 4 1 4 1 2 2 5 1 4 2 3 4 1 2 1 2 4 4 5 3  
1 2 5 2 6 0 4 2 3 2 4 3 2 5 3 3 2 2 5 1 2 3 2 2 3 2 4 2 3 3 3 3 2 2 3 2 3 3 3 2 4 1 1 4 3 1 2 6 1 3 4 4 5 3 4 5 3 2  
4 4 1 1 4 2 4 1 4 5 3 3 5 1 4 1 4 4 3 4 4 3 2 2 2 5 3 1 3 1 4 2 6 2 3 3 3 2 3 2 3 1 1 2 4 3 3 2 3 3 1 2 2 4 3 2 3  
3 3 3 4 1 2 3 2 1 1 2 4 2 4 2 3 3 2 2 6 3 4 4 3 2 4 4 2 1 3 4 3 4 1 2 4 2 5 5 3 3 2 3 1 3 2 3 2 4 4 2 1 5 3 4 3 2  
4 3 2 2 6 4 2 1 1 2 2 4 4 2 2 2 2 3 5 3 3 2 2 2 4 3 2 2 4 1 5 2 2 2 3 3 3 3 2 2 3 5 3 1 3 2 6 5 4 2 1 2 5 4 3 3 3  
2 2 2 1 3 1 1 3 2 3 1 2 3 3 3 1 2 4 2 1 3 1 2 5 3 2 3 3 1 3 1 2 6 6 1 4 4 3 3 3 2 2 1 4 4 2 3 1 2 3 2 4 4 2 4 1 3  
5 5 4 5 1 3 1 4 5 2 4 2 3 4 4 2 3 2 6 7 2 3 1 5 2 5 4 5 2 2 3 4 1 2 2 4 1 3 3 2 2 3 5 1 2 2 2 4 1 3 3 2 3 3 4 2 2  
3 1 2 2 6 8 3 1 3 1 3 4 1 2 3 4 4 4 2 3 1 2 1 4 2 3 1 1 3 2 4 4 4 2 2 1 2 3 1 4 4 1 3 1 1 2 2 6 9 4 1 2 1 3 2 1 2 1  
3 3 3 4 4 2 4 2 1 3 2 2 3 1 2 5 3 1 3 5 5 4 4 2 3 3 4 5 2 2 3 2 7 0 3 2 4 3 4 4 5 5 3 2 3 4 3 1 4 5 2 4 4 4 5 2 1  
3 1 4 3 2 1 5 3 3 3 2 3 4 3 3 1 2 7 1 4 2 1 4 4 4 2 4 3 4 4 3 4 3 1 1 2 2 3 1 3 2 2 4 5 3 1 3 2 4 2 1 4 3 1 4  
2 1 2 2 7 2 3 4 4 2 3 4 1 1 1 4 3 4 2 3 2 3 1 4 1 4 1 2 3 5 1 4 2 3 4 1 2 1 4 2 4 2 3 2 5 3 2 7 3 4 2 2 2 4 3 2 2 3  
2 2 4 2 1 3 3 2 2 3 2 4 2 3 1 3 2 1 3 2 3 2 3 3 2 5 1 4 3 1 2 7 4 3 4 4 4 3 4 5 2 4 3 1 3 4 2 4 1 1 4 3 3 1 4  
2 1 2 3 3 4 4 3 2 1 4 5 4 4 2 4 1 2 7 5 3 3 3 5 1 2 4 1 1 2 4 3 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 1 3 3 3 4 1 1 3 2 1 2 2 4 4 2  
3 3 2 2 7 6 4 4 3 2 4 4 2 1 3 4 3 2 3 2 4 2 5 1 3 3 2 3 1 3 2 3 2 5 3 2 1 3 5 3 4 3 2 4 3 2 7 7 1 3 5 4 1 2 3 4 2  
3 2 2 3 5 3 2 2 2 2 4 3 2 3 4 3 5 4 2 1 4 1 3 3 2 1 4 5 3 4 3 2 7 8 3 1 3 5 1 4 2 2 3 4 4 4 5 3 5 2 1 4 2 3 5 1 2  
4 3 3 1 5 2 2 2 2 1 2 4 1 3 1 4 3 2 7 9 4 4 2 1 3 4 5 4 1 3 3 3 3 1 4 4 2 1 3 3 4 3 1 2 1 2 1 3 1 5 4 1 2 3 3 3 1  
1 2 3 2 8 0 3 5 2 3 4 2 1 5 3 5 3 2 5 4 2 5 2 4 1 4 5 2 1 3 1 4 5 5 1 4 3 1 3 3 4 4 4 3 3 1 2 8 1 4 2 1 4 4 3 2 2 2  
4 4 3 2 1 3 5 5 3 3 1 3 2 2 3 5 5 3 3 1 4 3 1 4 4 1 1 5 4 2 2 8 2 1 1 4 2 5 4 1 2 1 4 3 4 1 3 2 2 5 4 1 3 1 2 5  
1 5 4 4 3 4 1 2 1 1 2 3 1 4 1 5 3 2 8 3 4 2 3 2 4 3 2 5 3 2 2 2 3 1 3 2 2 5 3 5 4 4 5 3 3 2 2 1 3 2 3 2 3 5 4 1 2  
4 3 1 2 8 4 3 4 4 3 3 4 1 2 2 4 3 1 2 1 2 5 1 1 1 1 3 5 3 1 3 2 5 5 4 5 3 4 1 3 3 3 4 3 4 1 2 8 5 1 3 2 2 3 2 3 2 1  
3 4 3 1 3 3 5 1 2 4 1 3 2 1 3 4 3 1 4 2 3 2 1 5 2 3 4 3 5 3 2 2 8 6 3 1 3 2 4 5 1 1 3 4 4 2 3 3 2 3 5 4 3 2 2 3 4  
3 2 4 2 1 4 4 1 4 1 3 4 4 2 4 3 2 2 8 7 2 1 5 1 2 2 4 4 5 2 2 3 1 5 3 5 2 5 4 1 3 2 3 2 1 5 3 2 3 1 1 3 1 1 4 5  
2 2 1 2 8 8 1 3 5 5 2 4 2 2 3 1 3 3 5 2 3 2 5 3 1 3 4 2 2 1 5 3 4 2 3 1 5 3 2 1 3 5 4 4 1 2 8 9 5 3 2 5 5 5 5 3 2  
3 3 2 5 2 4 4 3 4 3 3 4 3 3 1 2 2 2 2 5 3 3 2 3 3 4 2 2 3 1 2 2 9 0 3 4 3 1 2 2 2 2 3 4 4 4 3 3 2 2 3 3 2 2 1 1 2  
4 1 3 1 2 2 2 2 2 1 2 4 1 3 1 4 2 2 9 1 4 4 3 1 3 2 3 4 1 2 3 3 1 1 2 4 2 4 3 3 4 3 1 2 5 3 1 3 1 5 1 2 3 3 4 1  
2 2 3 2 9 2 3 2 4 3 4 2 5 2 3 3 3 4 3 4 4 5 2 4 5 4 5 2 1 3 1 2 5 2 1 5 3 3 3 4 4 4 5 3 1 2 9 3 4 5 5 1 4 4 2 4 3  
4 4 3 3 1 4 1 3 5 2 3 1 3 2 4 3 2 5 4 3 2 1 2 1 4 3 2 4 2 4 2 2 9 4 3 4 4 2 3 4 1 2 1 4 3 4 5 3 2 3 3 4 1 4 1 2 2  
5 1 4 2 3 4 1 2 1 2 3 4 1 3 1 2 3 2 9 5 4 2 2 2 4 3 2 5 3 3 2 2 5 4 4 2 2 2 3 2 4 2 3 3 1 2 2 2 3 2 3 2 2 5 1  
4 3 1 2 9 6 1 4 4 1 3 4 5 3 2 4 4 1 4 1 2 4 1 4 5 3 3 1 1 4 1 4 4 3 4 4 3 2 1 3 3 3 1 3 4 4 2 9 7 3 3 3 2 3 2 3 1 1  
2 4 3 3 2 3 3 2 2 4 3 2 3 3 3 3 1 1 2 3 2 1 2 4 4 4 2 3 2 2 9 8 4 4 2 2 4 4 2 1 3 4 3 4 4 2 2 2 3 5 3 3 2 3 1  
3 2 2 4 4 2 1 2 5 3 2 4 2 4 3 2 2 9 9 2 3 5 1 2 2 4 4 2 1 2 2 3 5 3 3 2 2 2 4 3 2 5 4 5 2 2 2 2 3 3 2 2 3 5  
3 2 3 3 0 0 4 5 1 2 2 2 3 3 3 2 2 2 4 3 1 1 3 2 5 1 2 3 3 3 3 2 4 2 2 3 1 3 5 3 2 4 3 1 3 4 3 0 1 1 4 4 3 3 3 2 4 1  
4 4 2 3 4 2 3 2 4 4 2 4 1 3 5 5 4 3 1 3 1 3 5 1 4 2 3 4 4 2 3 3 0 2 2 3 1 1 2 5 4 2 2 2 3 4 4 2 4 4 1 3 3 3 2 3 5  
1 2 2 2 4 3 3 2 3 3 2 2 2 3 1 2 3 0 3 1 1 3 5 3 2 1 3 3 4 4 4 2 3 1 3 1 4 2 3 1 1 3 2 3 4 1 2 2 1 2 3 1 4 2 1 3  
1 2 2 3 0 4 4 1 3 1 5 2 1 3 1 3 3 3 4 5 2 4 2 1 3 2 2 3 1 2 5 2 1 3 5 5 4 1 2 3 3 4 5 2 2 3 3 0 5 3 5 4 3 2 2 5 5 3  
1 3 4 3 5 2 5 2 4 4 5 2 1 3 1 4 3 2 2 5 3 2 3 3 4 3 3 3 4 3 0 6 4 2 1 4 4 3 2 2 3 4 4 3 4 3 1 1 2 2 3 1 3 2  
2 4 5 3 1 3 2 4 3 4 4 3 1 4 2 4 2 3 0 7 3 4 4 2 5 4 1 1 1 4 3 4 5 3 2 3 3 4 1 4 1 2 3 5 5 4 2 3 4 1 2 1 2 4 4 2 3  
2 5 3 3 0 8 4 2 2 2 4 3 2 4 3 2 2 2 2 5 3 3 2 2 3 2 2 2 2 3 4 2 2 1 3 2 3 2 3 3 4 5 1 5 3 4 3 0 9 3 4 4 4 5 4 5 2  
4 3 1 3 4 4 4 1 1 4 2 3 1 4 2 1 4 3 3 4 5 3 2 2 4 5 4 3 2 2 1 3 1 0 3 3 3 5 1 2 4 1 1 2 4 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 1  
3 4 2 1 1 2 3 2 1 2 4 4 2 3 3 2 3 1 1 4 4 2 2 4 2 1 3 4 3 4 3 2 2 2 5 1 3 3 2 3 1 3 2 3 1 3 2 1 3 2 1 3 5 3 3 2  
4 3 2 3 1 2 1 1 1 4 1 2 5 4 5 3 2 2 2 3 5 3 2 2 2 4 3 2 2 4 3 5 2 2 2 4 1 2 3 2 1 4 5 3 2 3 3 1 3 5 1 2 2 2 3  
4 4 2 5 3 5 2 1 4 2 3 1 5 2 4 1 3 1 4 2 2 2 3 2 4 4 5 3 1 4 3 3 1 4 4 2 1 3 2 5 4 1 3 3 3 5 1 2 4 2 1 3 3 4 3 1

2 5 2 1 3 1 5 4 1 2 3 3 3 1 1 2 5 3 1 5 3 5 2 3 2 2 1 2 3 1 3 2 5 4 2 5 2 4 1 4 5 2 1 3 1 4 5 1 2 5 3 1 3 3 3 4 3  
 3 3 1 3 1 6 4 2 5 4 4 3 2 4 5 4 4 3 2 1 3 5 5 1 3 2 1 3 2 2 1 2 5 3 3 1 4 3 4 4 4 1 1 5 2 2 3 1 7 3 1 4 2 3 2 5 1 1  
 4 3 4 1 3 2 2 5 4 1 3 1 2 5 1 1 2 2 3 4 1 2 1 4 4 3 1 4 1 5 3 3 1 8 4 2 2 2 4 3 2 2 4 1 2 4 5 4 3 2 2 1 3 2 4 2 2  
 3 4 2 2 1 3 2 3 3 3 1 4 1 2 4 3 1 3 1 9 1 4 4 3 3 4 1 5 2 4 3 1 5 1 2 5 3 1 1 3 3 1 3 1 3 4 3 4 4 5 3 1 4 3 3 3 4  
 3 4 1 3 2 0 1 3 2 2 5 2 4 2 1 3 4 3 1 3 3 5 1 2 4 1 3 2 4 3 3 3 1 5 2 3 2 4 5 4 3 4 3 5 3 2 3 2 1 3 1 2 2 4 5 1 1 3  
 4 4 4 2 3 4 2 5 4 3 3 2 3 1 3 2 2 2 1 4 5 1 4 1 3 2 4 2 4 3 2 3 2 2 1 1 5 2 2 5 4 5 2 2 3 1 5 3 5 2 1 4 1 3 2 5  
 2 5 2 3 5 2 3 1 1 3 1 1 4 5 2 2 1 3 2 3 1 3 5 5 5 2 4 2 5 3 2 3 3 5 2 3 2 1 3 1 3 2 3 2 5 2 3 5 2 3 1 5 3 2 1 3 5  
 5 4 4 3 2 4 5 3 2 1 3 5 4 3 2 3 3 4 2 2 5 4 3 4 3 3 4 3 3 1 2 2 2 2 5 3 3 2 3 3 4 2 2 3 1 2 3 2 5 3 4 3 5 2 2 2 2 4  
 4 4 4 3 3 2 2 3 3 2 2 1 1 5 2 4 3 1 2 2 2 2 2 4 4 2 1 3 1 4 2 3 2 6 4 4 2 1 3 2 3 4 1 2 3 3 1 1 2 4 2 4 3 2 4 3 1  
 2 5 2 4 3 1 5 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 2 7 1 5 4 3 4 2 5 3 3 3 3 4 4 4 5 2 4 5 4 5 2 1 3 4 2 3 2 1 5 3 3 3 3 4 4 3  
 5 3 1 3 2 8 4 2 1 1 2 3 2 4 4 4 4 3 3 4 4 1 3 5 2 3 1 3 3 4 4 5 3 5 3 2 1 2 4 4 3 2 4 1 4 2 3 2 9 3 4 4 2 3 4 1 2 1  
 4 2 4 2 3 2 2 3 4 1 4 1 2 5 5 1 4 2 3 4 1 2 1 4 4 3 1 3 2 2 3 3 3 0 4 2 3 2 4 3 2 5 4 3 2 4 5 1 4 2 2 2 3 2 2 2 3  
 3 4 3 2 2 3 2 3 2 2 4 5 1 5 3 1 3 3 1 3 4 4 5 3 4 5 3 2 4 4 1 1 4 5 4 3 4 3 3 3 1 4 4 1 4 4 3 4 5 3 2 2 4 5 3 1  
 3 4 4 3 3 2 1 3 3 2 1 2 4 1 1 2 4 3 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 3 3 1 2 4 1 2 3 2 1 2 4 2 4 2 3 3 2 3 3 3 4 4 3 2 2 4 2 1 3  
 4 3 4 1 2 4 2 5 5 3 3 2 3 1 3 2 3 2 4 4 2 1 3 5 3 4 4 2 5 3 2 3 3 4 2 1 5 5 1 2 4 4 5 1 2 2 3 5 3 3 2 2 2 4 3 2 2  
 4 5 5 2 2 2 3 3 3 3 2 2 3 5 3 4 3 3 3 5 4 2 1 2 4 2 5 4 3 5 2 2 1 3 1 1 3 2 5 1 2 3 3 3 3 2 4 2 2 3 1 3 5 3 2 4 3  
 1 3 4 3 3 6 1 4 4 3 1 4 2 4 1 4 4 2 3 1 4 3 2 4 4 2 4 1 3 5 5 4 5 1 3 1 2 4 2 4 2 3 4 5 2 3 3 3 7 2 3 1 1 2 5 3 2 2  
 2 2 4 1 2 4 4 3 3 3 3 2 3 2 1 2 2 2 4 2 3 3 4 3 3 4 2 2 3 1 2 3 3 8 3 2 3 5 2 1 2 3 4 4 2 3 3 1 3 1 4 2 3 5 1 2  
 2 3 4 4 2 2 1 2 2 2 4 4 5 3 1 4 2 3 3 9 2 1 2 5 3 2 5 4 1 3 2 3 1 1 5 4 2 1 3 2 2 3 1 2 5 3 4 3 5 5 2 4 2 3 3 4 5  
 2 2 3 3 4 0 3 2 4 3 4 2 5 2 3 2 5 2 3 1 4 5 2 4 4 4 1 2 1 3 1 4 3 2 2 5 3 3 3 4 3 4 3 3 1 3 4 1 3 5 1 4 4 3 2 4 3  
 4 4 3 1 4 3 1 1 2 2 3 1 3 3 2 3 5 3 1 3 2 4 2 2 2 3 1 4 2 4 2 3 4 2 1 4 4 2 5 4 1 1 1 4 5 4 2 3 4 3 1 4 1 4 1 2 5  
 5 5 4 2 3 4 1 2 1 4 4 2 3 2 2 3 3 4 3 2 2 2 4 4 2 1 3 2 2 4 5 1 3 3 2 2 3 2 2 4 3 3 3 2 1 3 2 3 3 3 3 2 1 1  
 5 3 1 3 4 4 3 4 4 4 3 4 5 2 2 4 5 1 3 1 4 4 1 1 4 2 3 1 1 2 1 4 3 3 4 5 3 2 4 4 5 4 4 2 4 1 3 4 5 1 3 3 5 1 2 4 1 1  
 2 4 3 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 1 3 3 3 4 1 2 3 2 1 2 4 4 4 2 3 3 2 3 4 6 4 4 2 2 4 4 2 1 3 4 3 4 3 2 4 2 5 1 3 2 2 3 4  
 3 2 3 2 4 3 2 1 3 5 3 4 3 2 5 3 2 3 4 7 1 1 5 4 1 2 3 1 5 3 2 2 3 5 3 2 2 2 2 4 3 2 3 4 4 2 2 2 2 4 1 3 3 2 1 4 2  
 3 4 3 3 4 8 3 1 3 5 1 2 2 2 4 4 4 4 5 3 5 2 1 4 2 3 5 1 2 4 1 3 4 1 2 2 2 3 4 4 4 5 3 1 4 3 3 4 9 4 4 2 1 3 2 5 4 1  
 3 3 3 3 1 4 4 2 1 3 3 4 3 1 2 5 2 1 3 1 5 4 1 2 3 3 3 1 2 2 3 3 5 0 3 5 2 3 2 2 1 2 3 1 3 2 5 4 2 5 2 4 1 4 5 2 1  
 3 1 4 5 1 2 5 3 4 3 3 4 4 3 3 3 1 3 5 1 4 5 5 4 2 4 2 1 5 4 4 3 2 1 3 5 5 1 3 3 1 3 2 2 1 2 5 3 3 1 1 3 4 4 2 1 1  
 5 4 2 3 5 2 3 2 4 2 3 4 1 1 1 4 3 4 1 3 2 2 5 4 1 3 1 2 5 1 5 4 2 3 4 1 2 4 4 4 3 1 3 2 2 3 3 5 3 4 5 3 2 2 3 2 5 4  
 2 2 2 5 1 3 3 2 1 3 5 4 4 3 5 4 2 2 1 3 2 3 3 3 1 2 5 2 4 3 4 3 5 4 1 4 4 3 3 4 1 5 2 4 3 1 5 1 5 5 3 1 1 1 3 1 3  
 1 1 4 3 4 4 5 3 1 4 3 3 3 3 4 1 3 5 1 3 3 2 3 2 5 1 3 4 3 1 3 3 5 3 2 4 1 3 2 4 5 1 3 1 5 2 3 2 1 5 4 3 4 3  
 5 3 2 3 5 6 3 2 2 2 4 5 1 1 4 4 4 4 5 3 5 3 5 4 3 2 2 3 4 3 2 4 2 1 4 5 1 4 1 3 2 4 2 4 3 2 3 5 7 2 1 1 1 2 2 3 4 5  
 2 2 3 1 5 3 5 2 1 4 1 3 4 3 2 5 2 3 4 2 3 1 1 3 1 1 4 5 2 2 4 3 5 8 1 3 5 5 5 2 3 4 5 3 5 3 3 5 5 3 2 5 3 1 3 4 2  
 1 2 1 3 5 2 3 1 5 3 2 1 3 5 4 4 4 3 5 9 3 1 3 5 3 2 1 2 4 4 4 4 5 3 1 3 3 4 2 3 1 5 3 3 2 4 1 2 2 1 2 3 2 4 2 1 3  
 1 4 2 3 6 0 5 1 2 1 5 2 1 4 1 3 3 3 2 1 5 4 2 1 3 3 2 3 1 2 1 2 1 3 5 5 4 1 2 3 3 4 5 2 2 5 3 6 1 3 5 4 3 4 2 5 2 4  
 2 3 4 3 1 5 5 2 4 4 4 5 2 1 3 1 4 3 2 2 5 3 3 3 2 3 4 3 3 4 3 6 2 5 5 1 4 2 3 2 4 3 4 4 3 4 4 3 1 3 2 2 3 1 3 1  
 2 3 5 5 1 3 2 4 3 2 4 3 5 4 2 4 2 3 6 3 3 4 4 2 3 4 1 1 1 4 3 4 2 3 4 3 1 4 1 4 1 2 2 5 5 4 2 3 4 1 2 1 4 4 2 2 3  
 1 5 5 3 6 4 4 5 3 2 2 3 2 4 4 5 2 4 5 1 3 3 2 2 3 2 2 2 3 3 4 2 2 1 5 2 3 3 3 2 1 1 4 3 4 3 6 5 1 4 4 4 1 4 5 2 2  
 4 3 1 3 1 2 4 3 1 4 2 3 1 1 2 1 4 5 3 4 5 3 4 2 4 5 4 4 2 4 1 3 6 6 3 3 3 5 1 2 4 1 1 2 4 3 2 3 2 1 2 2 4 3 2 1  
 3 1 2 1 1 2 3 2 1 2 4 2 4 2 3 3 2 3 6 7 2 4 2 2 2 4 2 1 4 4 3 4 3 2 2 2 5 5 3 2 2 3 1 3 2 2 2 1 3 2 1 3 5 3 2 3 2  
 4 3 2 3 6 8 1 2 1 4 1 2 3 4 5 3 2 2 3 5 3 2 2 2 2 4 3 2 5 2 4 5 2 2 2 4 1 3 3 2 1 4 5 3 4 3 3 6 9 3 1 3 1 1 2 2 2 3  
 4 4 2 5 3 5 2 1 4 2 3 2 1 2 4 1 3 1 5 2 2 2 3 2 4 2 1 3 1 4 3 3 7 0 2 4 2 5 5 2 5 4 1 3 3 3 4 2 2 4 2 1 3 2 2 3 1  
 2 1 4 1 3 1 5 4 1 2 3 3 3 1 2 2 5 3 7 1 3 5 3 3 3 2 1 5 3 1 3 2 5 1 2 1 2 4 1 4 5 2 1 5 1 4 5 2 2 5 3 4 3 3 2 4 4  
 3 3 1 3 7 2 4 5 1 4 2 3 2 4 4 4 4 3 2 2 3 1 5 5 3 2 1 3 2 2 3 5 3 3 3 1 4 3 4 4 4 1 1 5 4 2 3 7 3 2 4 2 3 4 1 4 1  
 4 3 4 1 3 4 2 5 4 1 3 1 2 2 1 5 4 2 3 4 1 2 4 2 3 2 5 4 2 5 5 3 7 4 2 5 2 2 4 3 2 5 3 1 2 4 2 1 1 4 2 5 3 5 2 2 5  
 3 3 4 2 1 3 2 3 3 3 5 2 1 2 4 3 4 3 7 5 1 4 4 3 3 4 1 5 2 4 3 1 5 1 2 5 1 1 1 3 1 3 1 3 4 5 4 4 5 3 1 2 3 5 3 4  
 3 4 1 3 7 6 3 3 3 2 5 2 3 2 1 3 4 1 1 3 1 5 1 1 4 1 3 2 1 3 4 3 4 2 2 4 2 4 5 4 3 4 3 5 3 2 3 7 7 1 1 4 2 3 5 5 1 3  
 3 4 2 4 3 2 4 2 3 1 3 2 3 1 5 2 4 2 1 4 5 1 4 1 3 2 4 2 5 3 2 3 7 8 2 2 1 5 2 2 5 2 4 1 2 3 1 5 1 5 4 1 3 1 3 2 5  
 2 1 2 5 2 2 3 1 1 3 1 1 4 2 1 2 1 3 7 9 1 1 1 1 1 2 3 1 4 3 1 1 3 5 2 3 2 1 3 1 3 2 3 2 1 2 4 1 2 5 1 5 4 2 1 3 2  
 5 2 1 3 8 0 3 2 4 3 5 4 5 1 1 3 5 4 5 3 5 2 5 3 1 2 1 2 3 3 1 4 2 3 4 1 2 4 2 3 3 1 1 1 5 5 3 8 1 5 5 2 2 2 3 3 2 2  
 1 4 2 4 5 1 4 4 5 3 5 2 2 5 5 4 2 2 1 5 2 3 3 3 1 3 1 1 5 3 4 3 8 2 3 4 1 3 1 2 5 5 2 4 1 1 2 3 5 3 3 1 1 1 3 1 3  
 3 1 4 5 1 4 5 3 4 2 3 5 3 1 3 2 1 3 8 3 5 2 2 2 1 2 4 4 1 3 5 3 4 3 1 3 3 1 3 2 3 2 1 5 1 3 4 2 2 4 2 1 5 3 3 4 3  
 5 3 2 3 8 4 5 2 2 3 2 5 3 2 3 3 5 2 5 3 5 4 4 2 1 2 2 3 1 5 2 4 2 1 5 5 1 5 1 3 2 4 2 4 3 2 3 8 5 2 5 1 5 2 3 4 5 3  
 1 4 3 4 5 1 3 3 5 2 1 3 1 2 2 1 1 4 1 2 3 1 1 1 1 1 5 1 1 2 4 1 2 1 3 1 4 1 5 1 6 1 7 1 8 1 9 2 0 2 1 2 2 2 3 2 4 2 5 2 6  
 2 7 2 8 2 9 3 0 3 1 3 2 3 3 3 4 3 5 3 6 3 7 3 8 3 9 4 0 4 1 4 2 4 3 4 4 4 5 4 6 4 7 4 8 4 9 5 0 5 1 5 2 5 3 5 4 5 6 5 7 5 8 5 9 6 0 6 1  
 6 2 6 3 6 4 6 5 6 6 6 7 6 8 6 9 7 0 7 1 7 2 7 3 7 4 7 5 7 6 7 7 7 8 7 9 8 0 8 1 8 2 8 3 8 4 8 5 8 6 8 7 8 8 8 9 9 0 9 1 9 2 9 3 9 4 9 5  
 9 6 9 7 9 8 9 9 1 0 0 1 0 1 1 0 2 1 0 3 1 0 4 1 0 5 1 0 6 1 0 7 1 0 8 1 0 9 1 1 0 1 1 1 1 1 2 1 1 3 1 1 4 1 1 5 1 1 6 1 1 7 1 1 8 1 1 9 1 2 0 1 2 1  
 1 2 2 1 2 3 1 2 4 1 2 5 1 2 6 1 2 7 1 2 8 1 2 9 1 3 2 1 3 3 1 3 4 1 3 5 1 3 6 1 3 7 1 3 8 1 3 9 1 4 0 1 4 1