



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital Santa Rosa



HOSPITAL  
SANTA ROSA

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

OFICINA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD

INFORME DE LA MEDICIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA  
LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE TOMA DE MUESTRA DEL  
DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA Y ANATOMÍA  
PATOLÓGICA

Enero 2022





*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Pueblo Libre, 10 de Febrero del 2022

**Informe N°05-2022-MINSA-HSR-OGC-MJDR**

A : **M.C. Jean Richard Flores Vílchez**  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Asunto : Informe de Tiempo de Espera para la Atención en el Área de Toma de muestra del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Santa Rosa – Enero 2022

---

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacerle llegar el presente Informe de Tiempo de Espera para la Atención en el Área de Toma de muestra del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del H.S.R.

**I. BASE LEGAL**

- 1.1 Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- 1.2 Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 1.3 Decreto Supremo No 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 1.4 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- 1.5 Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050 MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
- 1.6 Resolución Ministerial N° 627-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 072-MINSA/DGSP- V.01. "Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios.
- 1.7 Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- 1.8 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.9 Resolución Directoral N° 344-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica.
- 1.10 Resolución Directoral N° 043-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- 1.11 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad año 2021.
- 1.12 Resolución Directoral N° 026-2022-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del hospital Santa Rosa 2022.

---

*"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"*



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

## II. ANÁLISIS

### 2.1 Objetivo:

El objetivo principal de la medición de Tiempo de Espera para la atención en el Área de Toma de Muestras del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica es determinar el tiempo promedio que invierten los pacientes en dicha atención, identificando los momentos críticos para así plantear actividades para reducirlos y de esta manera mejorar la atención de los Usuarios Externos del Hospital Santa Rosa

**2.2 Objetivo específico:** la presente medición, ha sido aplicada a los pacientes asegurados y no asegurados que fueron atendidos en el Área de Toma de Muestras del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Santa Rosa durante el mes de enero.

Los procesos que han sido considerados para realizar las mediciones han estimado la ruta de diversos pacientes SIS y NO SIS.

**2.3 Ámbito de Aplicación:** La presente medición del tiempo de espera: Es la Identificación de la ruta del Paciente para ser atendido en el Área de Toma de Muestra del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica.

### 2.4 Responsables:

Son responsables de la presente encuesta

- **MEDICIÓN DE TIEMPO DE ESPERA:**  
C.D. Alicia Keila Ramos Pérez  
Profesional de la Salud de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- **PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**  
Sra. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- **REVISIÓN DEL INFORME:**  
M.C. Jean Flores Vilchez  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.

### 2.5 Recolección de Datos:

Para la recolección de datos se utilizó como herramienta de trabajo una ficha diseñada por la Oficina de Gestión de la Calidad en la que se registraron de acuerdo a un muestreo aleatorio simple 25 mediciones de tiempos de espera de los Usuarios que acuden al Área de toma de Muestra; es decir desde la hora de llegada a la cola de ventanilla para la digitación de exámenes, hasta la hora de ingreso a los diferentes módulos para la Toma de Muestra.

---

*"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"*

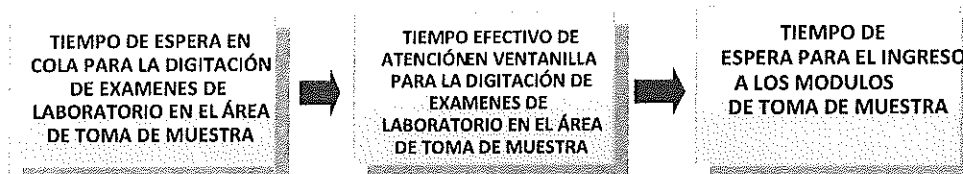
*“ Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional ”*

**2.6 Tabulación de Datos:** Los tiempos tomados en cada proceso de atención son ingresados en el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por la Dirección de Calidad del MINSA.

### 2.7 Interpretación de Gráficos:

El aplicativo del MINSA presenta los resultados en centésimas de minuto o de hora cuando el tiempo promedio es mayor al minuto o a la hora respectivamente, por lo que a fin de obtener un tiempo más exacto se ingresó los datos de la misma forma, es decir convirtiendo los datos en estas mismas unidades (centésimas). De la misma forma para analizar los tiempos de forma exacta al tener los gráficos se convirtió de las centésimas de minuto a su equivalente en segundos.

#### **Ruta del Paciente para ser atendido en el Área de Toma de Muestra del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica**



#### **PROCESOS PARA LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE TOMA DE MUESTRA DEL DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA HSR – ENERO - 2022.**

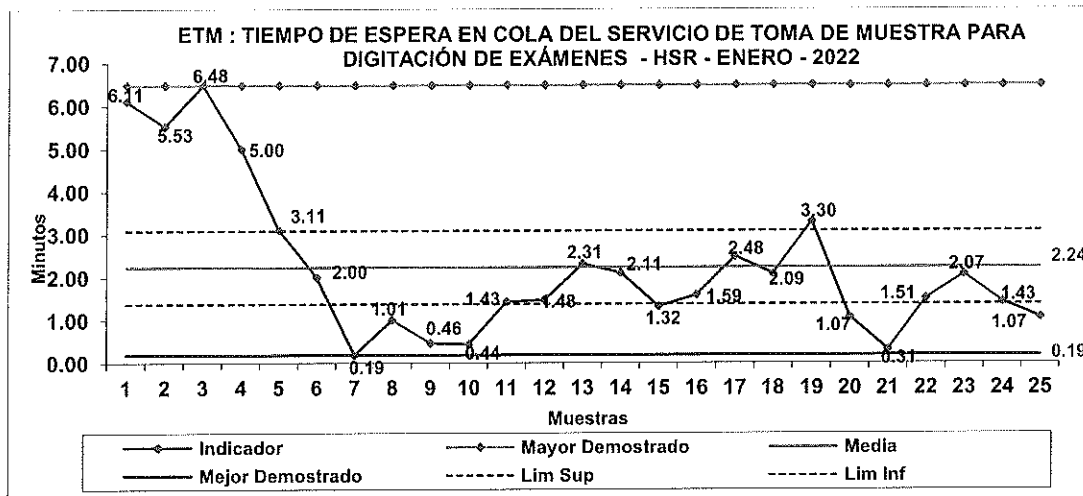
##### **2.7.1 En relación al Tiempo de Espera en cola para la digitación de Exámenes de Laboratorio en el Área de Toma de Muestra**

Para el mes de Enero del 2022, el tiempo de espera en cola para digitación de Exámenes de Laboratorio en el Área de Toma de Muestra (Laboratorio Central); tuvo una media de 2.24 minutos, es decir 2 minutos con 24 segundos; el Mejor Tiempo Demostrado fue de 0.19 , es decir 19 segundos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 6.48 minutos, es decir 6 minutos con 48 segundos.



“ Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional ”

Gráfico N°1: Tiempo de Espera en cola para digitación de exámenes de Laboratorio en el Área de Toma de Muestra del Hospital Santa Rosa - Enero – 2022

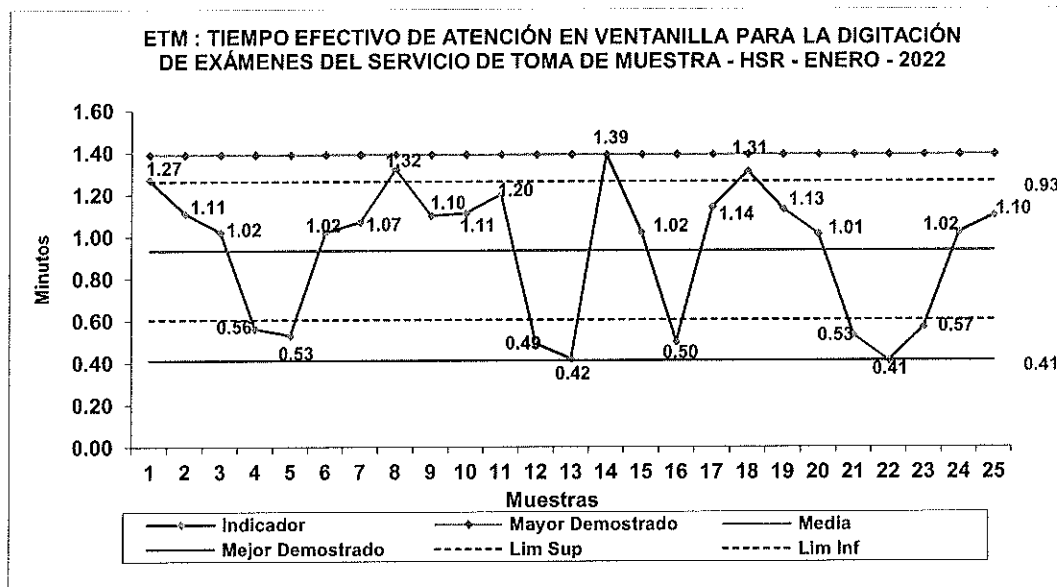


Fuente: Oficina Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa

2.6.2 En relación al Tiempo Efectivo de Atención en Ventanilla para la digitación de Exámenes de Laboratorio en el Área de Toma de Muestra

Para el mes de enero del 2022, el tiempo efectivo de atención en Ventanilla para la digitación de Exámenes de Laboratorio en el Área de Toma de Muestra (Laboratorio Central); tuvo una media de 0.93 , es decir con 93 segundos; el Mejor Tiempo Demostrado fue de 0.41, es decir 41 segundos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 1.39 minutos, es decir 1 minuto con 39 segundos.

Gráfico N°2: Tiempo Efectivo de Atención en Ventanilla para la digitación de Exámenes de Laboratorio en el Área de Toma de Muestra del Hospital Santa Rosa – Enero 2022.



Fuente: Oficina Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa.

“Calidez, ciencia y experiencia a su servicio”

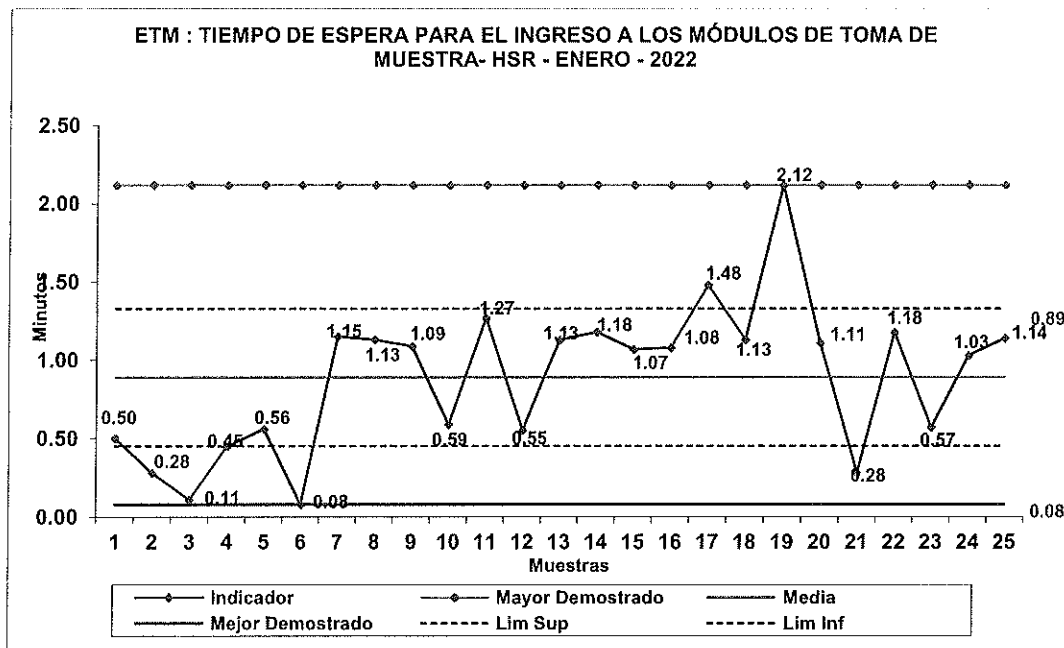


“ Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional ”

### 2.6.3 En relación al Tiempo de Espera en cola para el ingreso a Módulos para Toma de Muestra

Para el mes de enero del 2022, el tiempo de espera en cola para el ingreso a Módulos para la Toma de Muestra (Laboratorio Central), tuvo una media de 0.89 ,es decir con 89 segundos; el Mejor Tiempo Demostrado fue de 0.08 , es decir 8 segundos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 2.12 minutos, es decir 2 minutos con 12 segundos.

**Gráfico N°3: Tiempo de Espera para el Ingreso a los Módulos de Toma de Muestra en el Hospital Santa Rosa – Enero - 2022.**



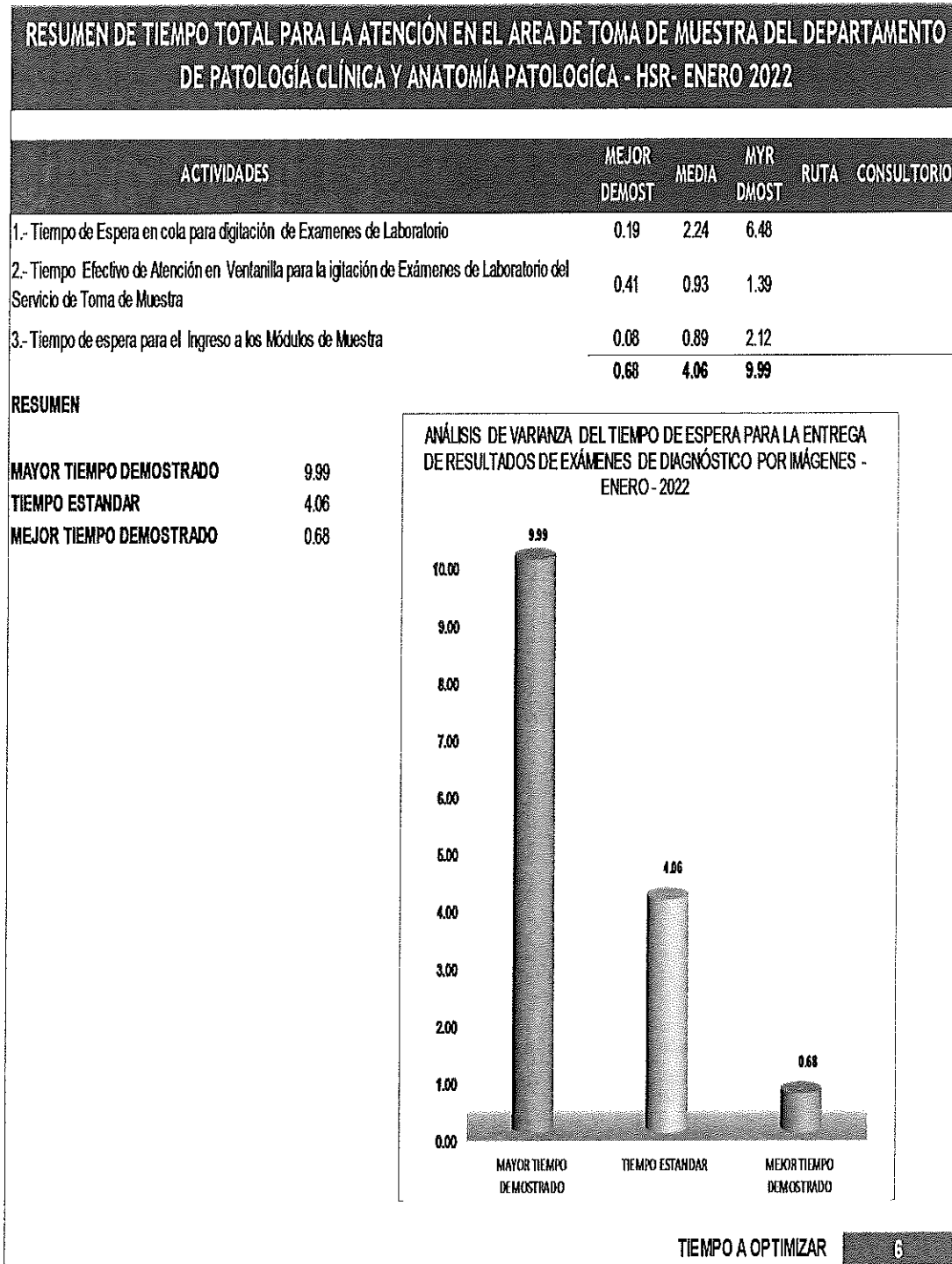
Fuente: Oficina Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa



“ Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional ”

### 2.6.4 Tiempos Totales de para la Atención en el Área de Toma de Muestra en el Hospital Santa Rosa - Enero - 2022

Gráfico N° 4: Resumen de Tiempos Totales para la Atención en el Área de Toma de Muestra en el Hospital Santa Rosa - Enero– 2022



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

“Calidez, ciencia y experiencia a su servicio”



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

### **2.6.5 Observaciones:**

- 2.6.5.** Se observa que no existe una Ventanilla diferenciada para la digitación de exámenes en la atención preferencial del Adulto mayor, gestantes, discapacitados); la atención a todos los usuarios se realiza en la única ventanilla definida para este fin, para la atención de los pacientes preferenciales se observa que no hay un orientador de forma permanente. Esto en ocasiones ha generado malestar y disconformidad a los demás pacientes de la cola. Esto se debe a que no hay otra ventanilla diferenciada conforme lo establece la Ley 27408.
- 2.6.6** Se observa que la Ventanilla para la digitación de exámenes del Servicio de Toma de Muestra presta atención en el horario de 7:00 a.m. a 10:00 a.m., iniciando puntualmente la atención a nuestros usuarios, contando con 1 persona para la atención en este proceso. Y ahora por la pandemia se observa que en el mismo Servicio de Toma de muestras también se atiende a usuarios de emergencia.
- 2.6.7** Se observa que los seis módulos del Área de Toma de Muestras, cuentan con personal asignado, pero por pandemia solo atienden cinco módulos para evitar contagios.

### **III. Conclusiones:**

- 3.1** Los tiempos totales de espera para la atención en el Área de Toma de Muestra desde el tiempo de espera en cola para la digitación de Exámenes de Laboratorio hasta el tiempo de espera para el ingreso a los módulos para la Toma de Muestra (Laboratorio) para pacientes asegurados y no asegurados fue el siguiente:
- |                       |   |                            |
|-----------------------|---|----------------------------|
| Tiempo mayor total    | : | 09 minutos con 99 segundos |
| Tiempo promedio total | : | 04 minutos con 06 segundos |
| Tiempo mínimo total   | : | 68 segundos                |
- 3.2** El tiempo a optimizar para la atención en el Área de Toma de Muestra del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica es de 6 minutos, según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSA.
- 3.3** En la presente medición de tiempos se identificó que la espera más prolongada, fue: el Tiempo de Espera en cola para digitación de exámenes de laboratorio del Área de Toma de Muestra (Laboratorio).
- 3.4** No se cuenta con una ventanilla para digitación de los exámenes de los pacientes con atención preferencial en el Área de Toma de Muestras, conforme lo establece la Ley 27408.





*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

**IV. Recomendaciones:**

A la Jefatura del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica:

- 4.1 Socializar y notificar el presente informe con el personal de Patología Clínica y Anatomía Patológica.
- 4.2 Implementar una ventanilla de digitación de los exámenes de los pacientes con atención preferencial en el Área de Toma de Muestras.
- 4.3 Implementar mecanismos que permitan disminuir el tiempo de espera en el Área de Toma de Muestra.
- 4.4 Socializar y notificar al personal de PAUS para que participen en la orientación del usuario.

Sra. M. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro de la Unidad de Información para la Calidad  
del Hospital Santa Rosa



" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

## ANEXOS

Área de Toma de Muestra del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica - HSR -  
Enero - 2022

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos														
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA												
Fecha:		ENERO - 2022					Consultorio:						SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA	
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA EN COLA PARA DIGITACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO DEL SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA					Condición:						PACIENTES SIS Y NO SIS	
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	ADEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MEDIA		
1	6.11	1	6.11	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	0.00	0.00	0.00		
2	5.53	1	5.53	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	0.00	0.00	0.00		
3	6.48	1	6.48	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	0.00	0.00	0.00		
4	5.00	1	5.00	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	0.00	0.00	0.00		
5	3.11	1	3.11	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	0.00	0.00	0.00		
6	2.00	1	2.00	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.81		
7	0.19	1	0.19	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
8	1.01	1	1.01	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
9	0.46	1	0.46	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
10	0.44	1	0.44	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
11	1.43	1	1.43	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.24		
12	1.48	1	1.48	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.29		
13	2.31	1	2.31	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.07	2.12		
14	2.11	1	2.11	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.92		
15	1.32	1	1.32	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
16	1.59	1	1.59	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.40		
17	2.48	1	2.48	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.24	2.29		
18	2.09	1	2.09	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.90		
19	3.30	1	3.30	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	0.00	0.00	0.00		
20	1.07	1	1.07	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
21	0.31	1	0.31	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
22	1.51	1	1.51	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.32		
23	2.07	1	2.07	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.88		
24	1.43	1	1.43	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	1.00	0.00	1.24		
25	1.07	1	1.07	2.24	0.19	6.48	0.86	3.09	1.38	FALSO	0.00	0.00		
<b>55,90</b>		<b>25,00</b>											<b>0,32</b>	<b>18,41</b>
											<b>0,57%</b>	<b>32,93%</b>		

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"



" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL SANTA ROSA

Fecha: ENERO 2022

Consultorio: SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA

Proceso: TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA PARA LA  
DIGITACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO DEL SERVICIO DE  
TOMA DE MUESTRA

Condición: PACIENTES SIS Y NO SIS

MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.27	1	1.27	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	0.00	0.00	0.00
2	1.11	1	1.11	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.18	0.70
3	1.02	1	1.02	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.09	0.61
4	0.56	1	0.56	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
5	0.53	1	0.53	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
6	1.02	1	1.02	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.09	0.61
7	1.07	1	1.07	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.14	0.66
8	1.32	1	1.32	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	0.00	0.00	0.00
9	1.10	1	1.10	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.17	0.69
10	1.11	1	1.11	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.18	0.70
11	1.20	1	1.20	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.27	0.79
12	0.49	1	0.49	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
13	0.42	1	0.42	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
14	1.39	1	1.39	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	0.00	0.00	0.00
15	1.02	1	1.02	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.09	0.61
16	0.50	1	0.50	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
17	1.14	1	1.14	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.21	0.73
18	1.31	1	1.31	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	0.00	0.00	0.00
19	1.13	1	1.13	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.20	0.72
20	1.01	1	1.01	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.08	0.60
21	0.53	1	0.53	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
22	0.41	1	0.41	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
23	0.57	1	0.57	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	FALSO	0.00	0.00
24	1.02	1	1.02	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.09	0.61
25	1.10	1	1.10	0.93	0.41	1.39	0.33	1.26	0.61	1.00	0.17	0.69

23.35 25.00

1.65 7.41

7.05% 31.73%

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"



" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL SANTA ROSA

Fecha : ENERO - 2022

Consultorio: SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA

Proceso: TIEMPO DE ESPERA PARA EL INGRESO A LOS MÓDULOS DE TOMA DE MUESTRA

Condición: PACIENTES SIS Y NO SIS

MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MENOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEA
1	0.50	1	0.50	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.00	0.42
2	0.28	1	0.28	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	FALSO	0.00	0.00
3	0.11	1	0.11	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	FALSO	0.00	0.00
4	0.45	1	0.45	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	FALSO	0.00	0.00
5	0.56	1	0.56	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.00	0.48
6	0.08	1	0.08	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	FALSO	0.00	0.00
7	1.15	1	1.15	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.26	1.07
8	1.13	1	1.13	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.24	1.05
9	1.09	1	1.09	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.20	1.01
10	0.59	1	0.59	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.00	0.51
11	1.27	1	1.27	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.38	1.19
12	0.55	1	0.55	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.00	0.47
13	1.13	1	1.13	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.24	1.05
14	1.18	1	1.18	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.29	1.10
15	1.07	1	1.07	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.18	0.99
16	1.08	1	1.08	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.19	1.00
17	1.48	1	1.48	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	0.00	0.00	0.00
18	1.13	1	1.13	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.24	1.05
19	2.12	1	2.12	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	0.00	0.00	0.00
20	1.11	1	1.11	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.22	1.03
21	0.28	1	0.28	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	FALSO	0.00	0.00
22	1.18	1	1.18	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.29	1.10
23	0.57	1	0.57	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.00	0.49
24	1.03	1	1.03	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.14	0.95
25	1.14	1	1.14	0.89	0.08	2.12	0.44	1.33	0.45	1.00	0.25	1.06

22.26 25.00

3.11 15.60

13.99% 70.08%

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"