



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y su relación con la calidad
percibida en la Microred de Salud Tahuantinsuyo Bajo.
Independencia. Lima 2013.**

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

AUTORAS

Br. Jenny Marlene Rojas Sandoval De Rivero

Br. Rosa Mercedes Urbano León

ASESOR

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección y planeamiento estratégico

PERÚ – 2014

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, siendo las 2:00 p.m. del día 29 de octubre de 2014, a mérito de la R.D. N° 2967-2014-UCV-LIMA/EPG, de fecha 28 de octubre de 2014, se dio inicio a la sustentación de la tesis titulada:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD PERCIBIDA EN LA MICRORED DE SALUD TAHUANTINSUYO BAJO. INDEPENDENCIA. LIMA 2013

Presentado por:

- ROJAS SANDOVAL DE RIVERO JENNY MARLENE
- URBANO LEON ROSA MERCEDES

Ante el jurado evaluador conformado por los docentes:

- Presidente : Mgtr. Oriana Rivera Lozada
- Secretario : Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros
- Vocal : Mgtr. Carlos Ruiz Orbegoso

Concluida la sustentación, los miembros del jurado dictaminan:

Aprobado por mayoría



Siendo las 3:00 p.m. se dio por concluido el presente acto, firmando los miembros del jurado evaluador.

OR
Mgtr. Oriana Rivera Lozada
PRESIDENTE

JN
Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros
SECRETARIO

CR
Mgtr. Carlos Ruiz Orbegoso
VOCAL

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante el tiempo de mis estudios.

Jenny Marlene

A nuestro Señor todopoderoso por otórgame la oportunidad de completar esta fase de mi formación académica, asimismo a mi familia por ser mi soporte diario en este largo camino de vida.

Rosa Mercedes

Agradecimiento

A nuestro asesor Mg. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso, por ser un gran profesional y de elevada calidad humana, el cual nos orientó en la construcción de mi tesis.

A nuestros colegas de la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo del distrito de Independencia por su apoyo desinteresado en la ejecución del presente trabajo de investigación

Las autoras.

Resolución de vicerrectorado académico Nº 00011-2016-UCV-VA**Lima, 31 de marzo de 2016.****Declaratoria de Autenticidad**

Nosotras, Jenny Marlene Rojas Sandoval De Rivero y Rosa Mercedes Urbano León estudiantes del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaramos que el trabajo académico titulado “Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013” presentada, en 137 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de nuestra autoría:

Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.

- No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional de ninguna persona.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de junio del 2014

Br. Jenny Marlene Rojas Sandoval De Rivero

DNI: 09484822

Br. Rosa Mercedes Urbano León

DNI: 09786902

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013”, que tuvo como objetivo de Determinar la relación entre la Satisfacción del usuario y la calidad percibida en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue: Existe relación entre la Satisfacción del usuario y la calidad percibida en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Las Autoras.

Índice

| | pág. |
|------------------------------------|------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. Introducción. | |
| 1.1. Realidad problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos previos | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 20 |
| 1.4. Formulación del problema | 41 |
| 1.5. Justificación del estudio | 42 |
| 1.6. Hipótesis | 43 |
| 1.7. Objetivos | 44 |
| | |
| II. Método. | |
| 2.1. Diseño de investigación | 46 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 47 |
| 2.3. Población y muestra | 50 |

| | |
|---|----|
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 50 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 52 |
| III. Resultados. | |
| 3.1. Descripción de resultados | 54 |
| 3.2. Contraste de hipótesis | 57 |
| IV. Discusión | 60 |
| V. Conclusiones | 63 |
| VI. Recomendaciones | 65 |
| VII. Referencias | 67 |
| Anexos | 73 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | |
| Anexo 2. Instrumentos de toma de datos. | |
| Anexo 3. Validación de los instrumentos. | |
| Anexo 4. Base de datos. | |
| Anexo 5. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman. | |

| Lista de tablas | pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario. | 49 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad. | 49 |
| Tabla 3. La Satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013. | 54 |
| Tabla 4. La dimensión de expectativas de la satisfacción del y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013. | 55 |
| Tabla 5. La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013. | 56 |
| Tabla 6. Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y calidad. | 57 |
| Tabla 7. Prueba de correlación Rho Spearman entre las expectativas y la calidad. | 58 |
| Tabla 8. Prueba de correlación Rho Spearman entre la percepción y la calidad. | 59 |

| Lista de figuras. | pág. |
|--|-------------|
| Figura 1. Diagrama de Columnas 3D de la satisfacción del usuario y la calidad. | 54 |
| Figura 2. Diagrama de Columnas 3D de la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y la calidad. | 55 |
| Figura 3. Diagrama de Columnas 3D de la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad. | 56 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre la Satisfacción del usuario y la calidad percibida en la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013”.

La población fue de 300 pacientes adultos de edad media a criterio del investigador, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción del usuario y calidad percibida. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Encuesta de Satisfacción del Usuario del MINSA y la encuesta Sevqual de Parasuraman de calidad Percibida, que brindaron información acerca de las variables de estudio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la Satisfacción del Usuario se relaciona significativamente con la calidad percibida en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013, habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.833, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad, Percepción.

Abstract

The present study had the general objective, to determine what is the relationship between user satisfaction and perceived quality of health Mirrored Tahuantisuyo Low. Independence. Lima 2013”

The population was 300 adult patients of average age at the investigator's discretion; consider census shows the population in which the variables have been used: User satisfaction and perceived quality. The method used in the research was the hypothetical -deductive. This research used for the purpose non experimental correlational design transeccional court level, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: User Satisfaction Survey MOH and Parasuraman Sevqual survey Perceived Quality , who provided information about the study variables , through the evaluation of its different dimensions , the results are presented graphically and textually .

The research concluded that there is significant evidence to say that: User Satisfaction was significantly related to the perceived quality of the Microred Under Tahuantisuyo Health. Independence. Lima 2013, a correlation coefficient Spearman Rho 0.833, which represents a high level of correlation having been determined.

Keywords: Satisfaction, Quality Perception.

I. Introducción.

1.1. Realidad problemática.

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, la evaluación de los servicios de atención primaria en salud, la opinión del usuario es un elemento clave; razón por la cual, recientemente se acepta que la calidad de los servicios sea evaluada desde la perspectiva de los pacientes. Con ello, los servicios de salud además de ser técnicamente efectivos y económicamente eficientes, deben ser convenientes, aceptables y agradables para el usuario, ya que es la aceptación del consumidor la que finalmente, valida integralmente el proceso de atención.

En ese contexto, la satisfacción laboral se ha venido desarrollando con mayor ímpetu en muchas organizaciones, principalmente privadas, en los últimos años, siendo, actualmente, protagonista de una serie de investigaciones en todo el mundo, teniendo muchas interpretaciones y hasta motivo de creación de programas personalizados (de habilidades blandas, coaching, etc.), que pretenden el logro de las expectativas de estas personas, con la finalidad de que tengan un desempeño y, en consecuencia, presten mejores servicios a los usuarios externos. Sin embargo, muchos otros autores también afirman que, al ser un conjunto de actitudes frente a distintos aspectos relacionados con la situación laboral de cada persona, no se puede descuidar el ámbito organizacional y ello, los aspectos organizacionales, hasta cierto punto, son determinantes tanto de la satisfacción laboral como del compromiso con la entidad, por lo tanto, la medición de estas variables tendrá distintas connotaciones en la medida del nivel de organización de la entidad.

En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo el distrito de Independencia de la provincia de Lima, se conoce el Plan Estratégico del MINSA, así como las políticas y estrategias de Gestión de la Calidad, pero a pesar existe una amplia infraestructura para la atención en salud, principalmente a nivel ambulatorio, su funcionamiento y su capacidad resolutive está muy por debajo de sus capacidades, lo cual provoca que se comprometa el funcionamiento de los programas destinados a la promoción y prevención de la salud, eje central de la actividad. Comúnmente se dice que los usuarios no vuelven, para ser atendidos por falta de información o cultura, pero la situación es que la calidad de atención y la capacidad resolutive

debe de mejorar, muchas veces no encuentran solución a sus demandas o tienen inconvenientes para ser atendidos. Todo esto se traduce en un alto porcentaje de usuarios que acuden a otras instituciones de mayor complejidad administrativa y como consecuencia se observa un congestionamiento de los centros hospitalarios con patologías que pudieran resolverse a nivel ambulatorio, por otra parte, también acarrea un aumento de la morbilidad y mortalidad por problemas previsibles, a través del buen funcionamiento de los programas de promoción, prevención y diagnóstico precoz.

Al respecto se puede decir que la calidad no debe verse solamente como un producto, sino también como un proceso que debe tener como base el esfuerzo persistente, el trabajo en equipo y la necesidad de satisfacer las demandas con calidad de los usuarios de los servicios de salud. Justamente la importancia de la presente investigación está en determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo de Independencia, en sus distintas dimensiones con la finalidad de dilucidar mejor esta relación, así como también contribuir con la mejora de la gestión de salud en los distintos centros de salud que pertenecen a esta red.

1.2. Trabajos previos.

Antecedentes internacionales.

En Chile, Frías (2014), en su investigación titulado *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Su objetivo fue identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Desde luego, el estudio permitió describir las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, a saber, la Generación Y, así como también las características del compromiso y satisfacción laboral. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional de corte transversal, aplicándose para ello una encuesta de 18 ítems en escala de Likert. Los resultados que se lograron en este estudio fueron la correlación entre las dimensiones del trabajo propuestas por Hackman y Oldman en su modelo de características peculiares laborales; de

manera que permitan interpretar los estados psicológicos o experiencias que son producidos en la generación Y. Se concluye que el compromiso es alto y la satisfacción general es también, pero no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización, así mismo se señala la carencia de planes de desarrollo profesional es lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo; por otro lado se propone profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso, acciones que beneficiarían al trabajador, en la medida en que son valoradas por una organización.

Fuentes (2013) realizó un estudio titulado *Encuesta de opinión y de satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al equipo volante del hospital general Universitario de Alicante* donde el objetivo fue determinar las causas que más les molesta de ser volantes, determinar el nivel de satisfacción laboral y sus factores. El estudio fue descriptivo, transversal, exploratorio, La población de estudio fueron todos los enfermeros, ejercientes durante el periodo de la encuesta, se excluyeron de este estudio los denominados “volantes de endoscopias” al estar “más especializados” la población fue reducida sólo a 27 profesionales de enfermería por lo tanto optaron por una encuesta censal, los datos estadísticos se recogieron en una base de datos especialmente diseñada y se analizaron a través de un programa informático SPSS V15.0. El análisis es descriptivo, de comparación y asociación entre las variables. Los datos muestran en general como media+-desviación estándar (cuantitativas) y % para variables cualitativas, llegando a los siguientes resultados estadísticos: la distribución por turnos fue 25% enfermeras de turnos rodados, 31.3% de mañanas y tardes y 43.8% de noche, la antigüedad laboral es de (rango 1-4 años), y como enfermera volante (rango 1-2 años) y el 86.7 llevan trabajando como volante menos de 5 años. El 100% creen necesaria la existencia de volantes, el 43% son volantes por decisión de la dirección y solo un 12% por decisión propia y el 31.3% por el turno. El 25% de las enfermeras quería dejar de ser volante a toda costa y el 43.8% lo haría dependiendo del servicio donde fuera destinado. Los motivos que más le molestaba a los encuestados de ser volante son: el ser destinado en un mismo turno a varios servicios 80%, no saber dónde están las cosas 53.3%, no tener seguimiento de

los pacientes atendidos, 46.7% y no enterarse adecuadamente de los errores propios cometidos 46.7%, no conocer los protocolos costumbres específicos de cada sitio 40.0% la puntuación media de satisfacción media global (SMG) es de 3.38%, en cuanto al grado de satisfacción el 68% se muestra bastante satisfecho con ser volante y el 18.8 pocos satisfechos. Tras aplicar la prueba Chi cuadrado de Pearson a estas dos variables no se pudo demostrar la relación obteniéndose $p > 0.05$. Así llegaron a las siguientes conclusiones: Teniendo en cuenta el amplio número de variables que influye en la satisfacción profesional y las implicaciones que tiene este concepto en la calidad asistencial, parece posible influir en las mismas introduciendo las modificaciones oportunas en el tipo de gestión que se realiza a escala individual y organizacional del personal volante.

Iriarte (2012) hizo un trabajo de investigación *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra* donde los objetivos fueron. Identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de esos enfermeros y a su vez analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los diferentes servicios. El estudio fue transversal y, descriptivo mediante un cuestionario dirigido a los enfermeros fijos y temporales del Complejo Hospitalario de Navarra. La muestra necesaria fue de 44 enfermeros. El análisis de los datos se efectuó utilizando el paquete estadístico SPSS PC V19.0. Se realizó un estudio estadístico descriptivo y analítico, siendo el nivel de significación elegido de $p < 0,05$. En cuanto a la satisfacción de los encuestados entorno a su supervisor un 50% están satisfechos, en cambio en su relación con los médicos un 46,6% está de acuerdo, un 33% están en desacuerdo con la dirección del hospital y en cuanto a la responsabilidad que se les atribuye a las enfermeras un 40,65% están satisfechas, según la correlación de Pearson hay una relación positiva entre la edad y la experiencia laboral, a más edad de los encuestados hay menos satisfacción en relación al salario, tiempo de vacaciones y los beneficios que les aporta su trabajo. De acuerdo a este trabajo se llegó a esta conclusión que los factores estructurales como la unidad en la que se trabaja puede influir en el grado de satisfacción, Además, la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo, es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos.

En Colombia, Cifuentes (2012) en su estudio titulado *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, evaluó el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, que laboran en un establecimiento de salud de cuarto nivel de atención (Instituto). Se trató de un estudio descriptivo, de corte transversal, cuya población fue de 105 enfermeros/as. Sus resultados evidenciaron que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). El estudio concluyó que no hay relación estadística significativa entre la satisfacción laboral de los enfermeros/as tanto con el género, la edad, la formación profesional, frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia de cursos de educación continuada.

Marquéz y Pérez (2008) en su trabajo sobre *“Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos”* se propusieron conocer tanto el grado de satisfacción como los motivos de insatisfacción de los pacientes. Estudio básico, transversal, empleando un instrumento en escala de Likert encuestando a todos los pacientes que acuden a ese servicio. Concluyó que, aunque el índice de satisfacción es un indicador útil para poder establecer mejoras, es necesario conocer también los motivos de insatisfacción como complemento a esta información.

Antecedentes Nacionales

García y Vargas (2016) en su estudio titulado *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2016*, determinó la relación que existe entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes e los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Belén. Se trató de un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, siendo su población 1.- Total de Enfermeras

(N=40) de medicina y cirugía, 2.- Pacientes (N=160) de los respectivos servicios, siendo su muestra de enfermeras 40 y paciente 40, usaron la escala de satisfacción- insatisfacción laboral Herzbergiana, elaborado por Sepúlveda y León, en cuanto al análisis estadístico un 30% de las enfermeras presentaron un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 75% alta, el 2.5% de los pacientes percibieron que la calidad del cuidado por la enfermera es mala, el 17,5% es regular y el 80% es buena, sus resultados indicaron que el personal de enfermería se halla en su mayoría medianamente satisfecha con su puesto de trabajo, existió relación estadística significativa ($p=0,028 < 0.05$) entre el grado de satisfacción laboral de las enfermeras y la calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía.

Vela (2016) realizó una investigación titulada *Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan-Huánuco-2015* para optar el grado de doctor en ciencias de la salud cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acudieron al mencionado hospital, investigación de carácter correlacional con una muestra de 320 trabajadores y pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario donde se usó la escala Lie y la encuesta Servqual, concluyó que la cultura organizacional fue inadecuada (75%), diseño organizacional inadecuado (71%), los usuarios de los consultorios externos estuvieron insatisfechos (58%) respecto a la atención recibida por tanto, el clima organizacional se relacionó negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Arapa (2015) elaboró una investigación titulada *El Clima Organizacional y su Relación con el Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud Asistencial de las Redes Yunguyo – 2012* para optar el grado de magister en administración mención en gerencia de servicios de la salud cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, investigación correlacional con una muestra de 96 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario, concluyó que el personal de salud asistencial de las redes Yunguyo percibió la satisfacción laboral (9%), liderazgo (5%), innovación (9%), recompensa

(9%), trabajo en equipo (9%) cooperación (9%) y que el clima organizacional está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

Pacompía (2014) elaboró una investigación titulada *Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013* para optar el grado de magister en ciencias con mención en salud pública cuyo objetivo fue conocer la percepción del clima organizacional y cómo incidió en la satisfacción del paciente, investigación correlacional con una muestra de 384 usuarios y 100 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta, concluyó con independencia laboral y relaciones interpersonales (73%), liderazgo e igualdad en el trato (77%), compromiso y reconocimiento (75%), organización y adecuada remuneración (75%), clima organizacional saludable (75%) y la satisfacción del usuario externo adecuada (74%).

El estudio de Ninamango (2014) sobre la *“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo”*; determinó las perspectivas de los usuarios acerca de la calidad de los servicios. Para ello fue necesario realizar un estudio cualitativo, descriptivo observacional de corte transversal. Se seleccionó a 230 pacientes utilizando el instrumento de SERVQUAL. Los resultados demuestran que existe insatisfacción global expresado en un 83,9 %. Por otro lado, tenemos las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, expresado en un 81,7 %; confiabilidad con el 78,3%; elementos tangibles con el 72,6 %; la empatía con el 99.6 %, y por último la seguridad con el 63,2 %. El estudio concluyo que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los usuarios que se atienden en este hospital nacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Fundamentación satisfacción del usuario.

Thompson (2007), señaló:

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia

para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc..) de las empresas exitosas. (p. 23)

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

Ostrom y Iacobucci (1995) realizaron un análisis de un número elevado de definiciones de otros investigadores y distinguieron entre el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirieron que la satisfacción del cliente se

juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios, así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.

Hill (1996) define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

Gerson (1996) sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”.

Oliver (1997): juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.

Johnson y Fornell (1991) que consiste en un modelo donde la satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo.

Este modelo de Johnson y Fornell tiene una gran importancia en la actualidad, ya que el Índice de la Satisfacción del Cliente Americana (American Customer Satisfaction Index: ACSI) se realiza empleando una revisión de este modelo. El modelo ACSI se basa en las relaciones entre características tales como la calidad, el valor percibido, la tolerancia respecto al precio, la posibilidad de recompra y la recomendación del servicio y/o producto a otros que son evaluadas por los clientes (Fornell et al. 1996).

En relación al párrafo anterior los investigadores opinamos que lo enunciado por Johnson y Fornell tiene relación con el trabajador, de salud donde la satisfacción del usuario está formada por experiencias del cliente ante un servicio prestado en el tiempo. Esto tiene mucha validez ya que los trabajadores no toman en cuenta si el usuario que asistió a las diferentes áreas del establecimiento para ser atendido, al finalizar quedo satisfecho con la atención prestada en ese día y los veces que

asistió. Si vuelve solo lo por necesidad mas no por satisfacción en los establecimientos de salud de la Micro Red Tahuantinsuyo.

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Thompson (2007), si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia [2]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. (p. 33)

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- (1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas),
- (2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)
- (3) una determinada participación en el mercado. (p. 33)

Lo enunciado por Thompson tiene relación con los servicios de salud ya que está considerado uno de los más importantes y de interés estratégicos en nuestra institución, por representar en la satisfacción de nuestros usuarios el incremento de la eficiencia en la producción de los recursos humanos de nuestra institución además de la mejora de la imagen institucional y alcanzar el éxito, así

mismo la satisfacción de usuario en salud en no solo el C.S. Tahuantinsuyo Bajo sino también en toda la Red de Salud Túpac Amaru

Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Thompson (2007) La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).

Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de Mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.

Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se

mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

De esto uno de los elementos que conforman la satisfacción del cliente según Thompson, I., como la expectativa es un elemento que no necesariamente está en manos de los trabajadores de los establecimientos que conforma la Micro red Tahuantinsuyo. Los que se asisten para ser atendidos por SIS si bien es cierto es gratuito, muchas veces son muchos trámites administrativos, para la atención o transferencia o no se cuenta con los medicamentos necesarios. Pero somos conscientes que se debe mejorar en el sector salud para que cumpla su objetivo de llevar salud a los que lo más necesitan.

La satisfacción del usuario en salud en el Perú.

Ugarte (2011) definió los conceptos y el modo de conducir la metodología y el procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo., señalando la relevancia de:

Fortalecer las competencias de los equipos regionales de los Sub Sectores ¡Direcciones Generales de DISAI DIRESAI GERESAI Instituto, para la implementación de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional!

Monitorear los resultados de la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo, con la finalidad de orientar y promover las acciones e iniciativas para la mejora continua de la calidad.

Evaluación de los indicadores de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.

Sistematizar y socializar las experiencias exitosas de las acciones o proyectos de mejora de la calidad en salud.

Actualizar la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuando se requiera.

En referencia a lo enunciado por Ugarte (2011) se puede mencionar que si bien es cierto existe las guías técnicas emitidas por el Ministerio de salud, la cual se deben poner en práctica en todos los establecimientos de salud de la Micro red Tahuantinsuyo. Sin embargo, esto no se cumple totalmente y no se poner en práctica como prioridad desde la jefatura de los establecimientos de salud, Micro Red y Red de salud quienes tienen estos últimos monitorear los resultados de la satisfacción de usuario. Es por ello que como trabajadores de salud no se toma la debida importancia la satisfacción del usuario cuando es atendido en nuestros establecimientos.

Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) En el campo de las ciencias sociales se han producido distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del cliente y cómo influyen en la satisfacción del cliente los distintos factores, como el coste o el desempeño del producto.

Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

Teoría de la Equidad.

De acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna

medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (Brooks 1995).

Teoría de la Atribución Causal.

Explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995)

Teoría del Desempeño o Resultado.

Propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipará al valor, donde el valor es la calidad en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

Teoría de las Expectativas.

Sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”.

Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan.

De entre estas teorías, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada.

En relación al párrafo anterior los investigadores opinamos que lo enunciado por Zeithaml, sobre la teoría que más se ajusta a la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia es la teoría de las expectativas ya que los pacientes conforman sus propias expectativas al respecto al desempeño de los trabajadores de salud con respecto a la atención antes recibida en el establecimiento y después la compara con la atención recibida.

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Dimensión de Expectativa.

Carib (2014) define las expectativas como las creencias que tienen los ocupantes de un sistema de status de que algo ocurrirá. Dicho de otra manera, la creencia de que el ocupante de un determinado status actuará de una determinada manera. Estas creencias están organizadas de tal manera que delinear unidades de conducta llenas de sentido, y no solamente elementos aislados de conducta. Las expectativas que constituyen los roles expresan la probabilidad de qué hará la persona y de cómo lo hará. De esta manera, las expectativas tienden a ser bastante específicas.

Es muy importante, para llegar a explicar muchos conflictos que se plantean en la Teoría de Roles, caracterizar bien las expectativas. Las principales dimensiones que se habrán de tener en cuenta en el momento de considerar las expectativas a las que responde un rol son las siguientes:

- Si las expectativas son más o menos generales.
- Si las expectativas abarcan más o menos aspectos de la conducta personal del que desempeña un rol.
- Si son más o menos claras.
- Si son más o menos unánimes, compartidas o no por otros miembros del grupo.
- Si son muy formales y explícitas o informales e implícitas (si son informales e implícitas pasan a constituir "tipos sociales" en lugar de roles propiamente dichos).

Dimensión de Percepciones.

Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001) la definen como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente

De lo enunciado por Carib (2014) estamos de acuerdo que la dimensión de expectativa y percepción deben estar presentes en los que conducen los establecimientos de salud y en los trabajadores de salud de la Micro Red Tahuantinsuyo, porque si cada cierto tiempo revisamos y evaluamos las atenciones brindada y lo emitido por el usuario a través del buzón de sugerencias o el libro de reclamaciones, nos permitirá mejorar la atención, los procesos para mejorar la satisfacción del usuario y en cierta forma nos va a permitir que si bien no se cuenta con el número de trabajadores necesarios para una atención de trato personalizado, si podemos ser conscientes de brindar un buen trata con calidad y calidez.

Variable 2: Calidad de atención.

O'Reilly Crespo (2010) hizo una complicación de definiciones siendo las siguientes:

Para Crosby (1979) la calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.

Para Deming (1982) es: el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.

Jurán (1993) define calidad como: Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Algunas instituciones también han definido el término calidad, a continuación, se relacionan algunos ejemplos de las mismas:

La familia de normas ISO (ISO 9000:2000) lo define como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.

La Real Academia Española define la calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie.”

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.) define la calidad como: “Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Para Ishikawa la calidad Total es cuando se logra un producto es económico, útil y satisfactorio para el consumidor Se dice que un producto o un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades o expectativas del usuario o cliente, en función de parámetros como:

- Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallos y por un periodo determinado.
- Servicio o medida que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

Para algunos la relación entre la calidad de un producto o servicio y el precio que el cliente debe pagar no queda suficientemente contemplada en las definiciones anteriores y prefieren definir la calidad dejando claramente indicada la calidad/precio, que será, en definitiva, el aspecto diferencial en el que se basará el

cliente a la hora de adquirir un producto o un servicio. Y por tanto podemos definir la calidad como aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.

En referencia a lo enunciado por Jurán se puede mencionar que en la Micro Red Tahuantinsuyo se viene trabajando en la atención adecuada en los servicios además de brindarle los servicios a través del aseguramiento universal, para minimizar los gastos y satisfacer, las necesidades de los pacientes

con respecto al enunciado sobre la evolución histórica de la calidad y sus cambios en nuestra institución también se han visto reflejados los múltiples cambios y transformaciones más aun con la nueva reforma de la salud en la cual estamos pero siempre teniendo presente las satisfacción a nuestros pacientes , incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

Servicio de calidad al cliente

Para Farías, et al. (2010, p. 4), “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico”. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:

- •El valor añadido al producto.
- •El servicio en sí.
- •La experiencia del negocio.
- •La prestación que otorga al cliente.
- Necesidades básicas del cliente
- •Ser comprendido.
- •Sentirse bienvenido.
- •Sentirse importante.
- •Sentir comodidad.
- •Sentir confianza.
- •Sentirse escuchado.
- •Sentirse seguro
- •Sentirse valioso.

Después de analizar lo vertido por Farías, et al. (2010), no se encuentra presente en su totalidad en los establecimientos de la Micro Red Tahuantinsuyo, lo que debe ser tomado en cuenta ya que brindamos atención a un usuario que esos momentos necesita que su salud sea restablecida lo más pronto y a tiempo. El cumplir con realizar las visitas domiciliarias que están establecidas en los trabajadores de salud ayudaría a que usuario se sienta importante y comprendido por el personal que conforma es establecimiento de salud.

Importancia de la gestión de la calidad del servicio

Farías, et al (2010) determinó que:

- Se puede entender por las siguientes razones:
- Crecimiento de la industria del servicio.
- Crecimiento de la competencia.
- Mejor conocimiento de los clientes.
- Calidad de servicio hacia el cliente, quedando satisfecho según su perspectiva.

Servicio de atención al cliente

Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

- Identificar quienes son los clientes.
- Agruparlos en distintos tipos.
- Identificar las necesidades de los clientes, así como saber dónde y cómo lo quieren los clientes, además del aumento en cuanto a la productividad, es esencial para toda empresa.

Del párrafo anterior Farías, tiene razón al justificar la relación de la satisfacción con la calidad de la atención de la salud, que en los últimos años se ha acrecentado el interés en el tema, creemos que esto se debe, entre otros factores, a la imposibilidad de ciertos servicios de dar una respuesta satisfactoria a las necesidades de los usuarios o pacientes

Para poder comprender y analizar la complejidad de los fenómenos implicados en la asistencia sanitaria y sobre todo para poder aprovechar las

actitudes favorables a los cambios positivos, se ha desarrollado esta sensibilización, buscando motivar a los directivos y jefes de los servicios de los establecimientos de salud en especial el del centro de salud Tahuantinsuyo bajo.

La satisfacción como medida de la calidad

Velandia (2007) plantea que la medición de la satisfacción es una manera de revelar la calidad. La satisfacción del cliente es de importancia fundamental como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente.

El sentido de la satisfacción como medida de la calidad se fundamenta en lo que se supone que ocurre cuando se expresa satisfacción o insatisfacción. En este contexto, el fenómeno de la calidad, también entendido como previo y condicionante de la variable dependiente, conformada por las expresiones de satisfacción, consiste en la mayor o menor aproximación de los atributos experimentados frente a unos antecedentes pertenecientes al usuario, como son sus valores y expectativas. En este sentido, Sitzia y Wood (2001) anotan que desde el punto de vista del paciente la calidad del cuidado de salud hace referencia al margen entre las expectativas y la experiencia actual.

Se debe anotar al margen que la adopción de la satisfacción como medida o indicador de la calidad refleja la presión, no sólo por monitorear y mejorar la prestación de los servicios de salud, sino, además, por incluir el punto de vista del paciente en el proceso de auditoría. En la actualidad, la medida de la satisfacción del usuario o paciente con los cuidados de salud recibidos, si bien es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad, es, también, una forma de promover su participación en el sistema de salud.

Sin embargo, la eficacia de la satisfacción en medir la calidad, como la asume Donabedian, se sustenta en tres supuestos, cuya validez se llega a poner en duda. Según estos las expresiones de satisfacción están en función de un proceso previo consistente en encontrar los valores y expectativas de los clientes;

esas expresiones implican que el usuario aprueba o afirma ciertos atributos del servicio de salud, y, los valores y expectativas del paciente realmente existen.

La medida de la calidad a través de la satisfacción tiene otros problemas. Se subraya, por ejemplo, que las respuestas satisfactorias que muestran los estudios empíricos no necesariamente reflejan buena calidad, ya que la insatisfacción podría estar asociada sólo con situaciones desfavorables extremas, de manera que la satisfacción sólo significaría que no ocurre nada extremadamente malo.

Además de aseverar que regularmente la mayoría de los clientes afirman estar satisfechos, independientemente de la calidad real, McCauley y Salter (2003) indican que resulta difícil evaluar la satisfacción. Las dificultades en la evaluación surgen, por una parte, de que los métodos y medidas usados para recolectar los datos suelen influir en las respuestas de los usuarios y, por otra, de que tanto el acceso a los servicios como sus repercusiones (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción a tal nivel que esta no refleje el proceso de prestar atención.

La amplitud de los conceptos conduce a que, si bien por una parte la calidad no quede bien representada por la satisfacción, por otra, este último fenómeno recoja más condicionantes que la calidad misma. Así, la calidad de vida, entendida como satisfacción en un sentido amplio, depende de algo más que, por ejemplo, los cuidados de enfermería, pues también obedece “a variables medioambientales, informacionales, personales o sociales”.

Por último, se recuerda que, dada su subjetividad, el punto de vista del usuario sobre la calidad es parcial. A este respecto es útil volver a citar a Sitzia y Wood, quienes al retomar la posición de Redfern y Norman (1990) indican que el concepto de calidad debe incorporar la equidad, la accesibilidad, la aceptabilidad, la eficiencia, la efectividad, y la conveniencia”.

En relación a lo mencionado en el párrafo anterior, los investigadores de este trabajo opinamos que lo manifestado por escrito Velandia (2007) en cierta forma está presente en la institución a través de los comités locales de salud o lo que se ha estado impulsando, pero sin éxito por el Ministerio de Salud los comités de

vigilancia ciudadana. Como dice el autor Velandia (2007) Esto se tiene que tener un mayor entendimiento de ambas partes. Por lo trabajadores que no vean como una amenaza de fiscalización de su trabajo si no como una forma de mejorar la atención al usuario, y por parte de la población que forma parte de estos comités no solo hagan valer sus derechos que tiene como usuarios y para su salud, si no también deben ser conscientes que tienen deberes de adoptar medidas de promoción y prevención de enfermedades, así como contribuir al mejoramiento del establecimiento de salud, como infraestructura, servicios básicos, accesibilidad de información de los servicios que se presta a los pobladores que pueden acceder al establecimiento de salud. Salud tarea de todos.

Calidad en salud

Según Jauregui (2012) para definir este aspecto es imprescindible citar a uno de los principales representantes académicos del tema de calidad en salud: Donabedian, quien destaca que la capacidad de juicio del consumidor es mayor de la estimada y enfatiza en su preponderancia como juez de la calidad, validando la percepción de satisfacción del usuario como un saber – sentir. En esta perspectiva coinciden otros autores, como Edwards Deming, quien resalta al consumidor como eslabón central del proceso de producción y Joseph Juran, para quien la calidad es ausencia de defectos entendida como adecuación al uso. Donabedian sostiene que la calidad en salud es una propiedad y un juicio sobre:

- Técnica o ciencia: la aplicación diestra de la ciencia y la tecnología para un óptimo equilibrio riesgo – beneficio adaptado a la condición del paciente.
- Trato o arte: el manejo de la relación interpersonal, en un marco sociocultural de valores, normas y expectativas.
- Amenidades: aspectos deseables de las circunstancias en que se provee la atención, y que la hacen agradable, gratificante y no humillante (como confort, privacidad, aseo).

Donabedian afirma que la calidad se caracteriza por varios atributos, o pilares, que se pueden emplear de manera individual o conjunta para definir o medir la calidad, y que incluyen la Eficacia, Efectividad, Eficiencia, Optimización, Aceptabilidad, Legitimidad y Equidad.

Donabedian reconoce que la aceptabilidad es uno de los aspectos menos desarrollados dentro del tema de la calidad en salud, y deja constancia de ello al plantear el carácter transitorio de su definición y la necesidad de avanzar en su claridad. El concepto de aceptabilidad es el que más acerca el tema de calidad en salud al de calidad que se emplea en este trabajo; sin embargo, presenta el inconveniente de referirse preferencialmente a la porción de la atención en salud relacionada con la atención médica de pacientes. Entonces es un concepto que permite ubicar el tema de investigación e ilustrar la pertinencia de avanzar en su comprensión, pero que no se adoptará para no limitar el análisis los resultados que se obtengan. De hecho, el autor también reconoce que a los pacientes (usuarios) rara vez se les pregunta directamente qué es calidad, y se les pregunta más por factores indirectos o atributos de la calidad que pueden imponer límites y contenidos al concepto, error que se pretende evitar.

Este párrafo menciona a Donabedian, el cual destaca la capacidad de juicio del paciente o consumidor es mayor con lo estimado es de la misma forma con respecto a los usuarios de los establecimientos de la Micro Red Tahuantinsuyo, siendo los que juzgan la calidad brindada en la Red de Salud Túpac Amaru

De igual forma coincidimos con el enunciado de Edwards Deming, porque en nuestra institución se resalta al usuario como el eslabón central del proceso de producción y atención a la comunidad,

En general, consideramos al paciente (y beneficiario) de un servicio a quien lo consume directamente. Como la principal razón de cambio, al debemos tener en cuenta que, aunque se preste atención directa a determinadas personas, el beneficiario final es la comunidad. Basta pensar en los recientes brotes de dengue, en la que todos los entros de salud Tahuantinsuyo Bajo, se encontró en alerta epidemiológica para intentar controlar o al menos minimizar sus efectos, Por lo tanto, cuando al tratar algún tema de calidad en servicios mencionamos al “cliente”,

si el tuyo es un servicio de salud, deberás pensar en este “gran beneficiario”: la sociedad en su conjunto.

De esto también deriva que, cuando estamos en un ámbito de salud, podamos hacer una distinción en la significación del término Calidad.

Teorías de la calidad

Jáuregui (2012) cita a Edward Deming, quien afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en el que los que estén involucrados. Si la organización consigue llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal.

Por otra parte, Joseph M. Juran, señala que siempre existe una relación en cadena Entrada – Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa. Cualquier actividad juega un triple papel de: Proveedor – Procesador – Cliente.

Por su lado, Kaoru Ishikawa considera que el Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. El control de la calidad

no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados. Así se llega el Control Total de la Calidad.

Feigenbaum, dice que, en la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios.

La calidad ha llegado a ser la única fuerza de gran importancia que lleva el éxito organizacional y al crecimiento de la compañía en mercados nacionales e internacionales.

Procesos de calidades fuertes y efectivos están generando excelentes resultados y utilidades en empresas con estrategias de calidad efectivas. Esto está demostrado por los importantes aumentos en la penetración del mercado, por mejoras importantes en la productividad total, por la reducción significativa de los costos y por un liderazgo competitivo más fuerte.

La calidad es en esencia una forma de administrar a la organización. Las llaves genuinas de la búsqueda del éxito en la calidad, se han convertido en un asunto de gran interés para la administración de las compañías en todo el mundo.

Crosby, refiere que todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:

- Proveedor e insumos que él proporciona.
- Proceso realizado a través de trabajo de cada persona.
- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

Para que se dé la calidad se requiere que, en los insumos, en el trabajo y en los servicios o productos se cumplan los requisitos establecidos para garantizar un correcto funcionamiento en todo. La calidad, definida como "cumplir los requisitos", es uno de los principios propuestos por Crosby.

Otro principio establece que "el sistema de la calidad es la prevención, y no la corrección". Crosby defiende que: "El estándar de la realización es cero

defectos". El último principio es: "La medida de la calidad es el precio del incumplimiento".

A, lo expresado por Edward Deming tiene más relación con lo que se está impulsando por el gobierno a través de la Reforma de salud, en los establecimientos de salud de la Micro red Tahuantinsuyo, donde al usuario se le brindara una atención de calidad y satisfacción de su necesidad a través del seguimiento no solo a él si no todos los miembros de su familia, brindando una atención oportuna y de prevención a través de las visitas domiciliarias. Y por esta labor realizada el trabajador recibirá una bonificación extra en su remuneración. Para ello es necesario que el trabajador conozca más de esta nueva política de salud en el primer nivel de atención y si hay la necesidad de dar aportes para mejorarlo, así como el usuario que brinde todas las facilidades para la realización de esta actividad que va en favor de la salud de los usuarios y su familia.

Dimensiones de la calidad según SERVQUAL

Velásquez (2011) distinguieron las siguientes dimensiones:

La profesionalidad, la cortesía, la credibilidad y la seguridad, se agrupan en una única dimensión de seguridad (en el sentido de confianza inspirada); por otro lado, la accesibilidad, la comunicación o la comprensión del usuario dieron lugar a la dimensión de empatía (en el sentido de capacidad de dar una atención individualizada). Por tanto, las dimensiones resultantes fueron las siguientes:

- (1) Elementos tangibles -aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación;
- (2) Fiabilidad -habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa;
- (3) Capacidad de respuesta -disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido;
- (4) Seguridad -conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores

dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad);

- (5) Empatía -muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Finalmente, es importante que los establecimientos de salud revisen constantemente la percepción de sus clientes en cuanto al servicio brindado, SERVQUAL es una excelente opción para realizarlo, la aplicación continua de la herramienta (cuestionario SERVQUAL) para llevar un control y monitoreo de las áreas, todo esto con el fin de evitar la presencia de problemas de acuerdo a la calidad y mejorar los servicios prestados. Los resultados generados pueden ser las pautas para realizar acciones de mejora dentro de cada servicio del establecimiento con el objetivo de cumplir los requisitos de los pacientes o clientes. La importancia de ofrecer un servicio de calidad ha sido el motivo de estudio de muchos investigadores, y de ello se ha derivado el interés por desarrollar modelos que permitan su compleja medición.

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima 2013?

Problemas específicos.

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima 2013?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima 2013?

1.5. Justificación

Justificación teórica.

Rivas (2011) señaló “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. Cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando en una investigación se propone nuevos paradigmas (ejemplos, modelos, ejemplares). Cuando se hace una reflexión epistemológica, se tiene una justificación eminentemente teórica, aunque el implementarla se vuelve práctica, ya que, como afirma López (2006), toda investigación en alguna medida tiene la doble implicación teórica y práctica. La justificación teórica es la base de los programas de Doctorado y de programas de Maestría donde se tiene por objetivo la reflexión académica.”

Se pretende con esta Investigación comprobar la relación de la satisfacción del usuario y su relación con la calidad en la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013, cómo se produce esta relación y en qué medida favorece en la prestación de los servicios de salud y sus repercusiones en la calidad de atención de salud

Justificación Práctica

Los resultados del esclarecimiento de esta situación problemática servirán para las instituciones que forman esta red y sobre todo a las autoridades que en ella laboran a fin de que puedan conocer y, posteriormente, mejorar la situación de la satisfacción del usuario externo ya que, de no hacerlo se podría afectar la calidad del servicio que se presta. Ya que, si se les brinda una buena calidad de atención, adecuada y oportuna, los estándares de los centros serán mejores y, en consecuencia, se proveerá de mejores condiciones laborales para los profesionales que deseen laborar allí. Con estos resultados, adicionalmente a la mejora de la calidad del servicio, se podrían resolver problemas que se identificaran en pos de la mejora de la calidad de trabajo, el trabajo en equipo, y compromiso de los trabajadores.

Justificación metodológica.

Díaz (2012) señaló que el profesional de Ciencias de la Salud en los diversos campos en que le toca actuar se encuentra confrontado numerosos problemas científicos que implican indagación e investigación científica, que requiere mejorar la formación en proyectos de investigación para generar nuevos conocimientos, tecnología, actitudes y valores en función de las demandas de salud y de su respectivo contexto social cultural y económico - productivo, que le permita al futuro profesional y/o maestría fortalecer su función investigadora en el ejercicio de su profesión. En una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica.

Desde luego que la investigación del problema tiene una justificación metodológica, en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases. El resultado de esta investigación, si bien no es un modelo rígido si permite que los resultados que se busca obtener sirvan para diseñar nuevos instrumentos de Investigación, o en todo caso adaptar los instrumentos para orientar la investigación a la ampliación de los resultados que se esperan obtener. Los Instrumentos que se emplearan en esta Investigación se validaran por expertos y de acuerdo a su juicio están aptos para su empleo en la muestra requerida.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

La Satisfacción del usuario tiene relación significativa con la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013

Hipótesis Específicas:**Hipótesis Específica 1**

La dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Hipótesis Específica 2

La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

1.7. Objetivos**Objetivo General**

Determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Objetivos Específicos**Objetivo Específico 1**

Determinar la relación entre la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Objetivo Específico 2

Determinar qué relación entre la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

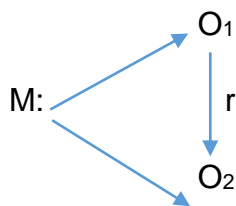
II. Método.

2.1. Diseño de investigación.

El diseño fue no experimental, de corte transversal, porque no hubo manipulación de variables, observando naturalmente los fenómenos o hechos, es decir tal y como ocurren en su contexto real, social. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 2003, p. 130).

Se usará un arreglo con nivel correlacional debido a que se busca encontrar la relación entre las variables, teniendo como supuesto que las variables son independientes, de acuerdo con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El diagrama de la investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1: Satisfacción del usuario

O2: Observación de la variable 2: Calidad

r: Relación entre las variables.

Tipo de Estudio

La investigación fue de tipo básica, pues no buscó solucionar un problema de manera directa, sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Fue descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 2003, p. 122)

Su enfoque fue cuantitativo porque se emplearon frecuencias como datos, los mismos que procedieron del recuento de respuestas de los cuestionarios, procesándolos mediante la estadística. Al respecto, Hernández *et al* (2010) señaló que el enfoque cuantitativo “es una modalidad de medición numérica de las variables” (p, 135). El método que se empleó fue el hipotético deductivo debido a que tuvo a las hipótesis como el soporte de la explicación final, basándose en la deducción para emitir las conclusiones. (Tamayo, 2003, p. 123)

El método hipotético deductivo permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. “Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteadas” (Hernández *et al.*, 2010).

2.2. Variables e indicadores

2.2.1. Definiciones.

Variable 1: Satisfacción del Usuario.

Definición

Para Thompson (2007) la Satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas como en las características del servicio y trato personalizado. (Thompson, 2007, 34)

Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson, 2007, 34)

Variable 2: Calidad.

Definición

Según Orozco (2014), define que la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

El grado de calidad es, por consiguiente, la media en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios y para ello tenemos que evaluar los aspectos tangibles, la sensibilidad, seguridad y empatía del cliente

Según Deming (1989, p. 34), la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

2.2.2. Operacionalización.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

| Dimensiones | Indicadores | Escala | Ítems | Nivel |
|---------------------------|---|------------------|------------------|--------------------|
| Dimensión de Expectativas | Rapidez Oportunidad Profesionalidad | Nunca (1) | Del (01) al (22) | Alta (164-220) |
| | | Casi nunca (2) | | Media (104-163) |
| | | A veces (3) | | |
| Dimensión de Percepción | Credibilidad Respeto Seguridad | Casi siempre (4) | Del (23) al (44) | Baja (44-103) |
| | | Siempre (5) | | |

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Calidad.

| Dimensiones | Indicadores | Escala | Ítems | Nivel |
|--------------------|--|------------------|------------------|------------------------|
| Aspectos tangibles | Recursos materiales | | Del (01) al (04) | |
| Fiabilidad | Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado. | Nunca (1) | Del (05) al (09) | Aceptable (79-105) |
| | | Casi Nunca (2) | | |
| Sensibilidad | Percepción | A veces (3) | Del (10) al (13) | Regular (50-78) |
| Seguridad | Confianza | Casi Siempre (4) | Del (14) al (17) | |
| | | Siempre (5) | | |
| Empatía | Entendimiento de las expectativas del usuario | | Del (18) al (21) | Inaceptable (21-49) |

2.3. Población y muestra.

Población

Dado que el presente estudio se realizó en las oficinas de la municipalidad de Magdalena, teniendo un total de 392 personas en total entre trabajadores nombrados y por modalidad de contrato.

Muestra.

Cuando se procedió a solicitar la resolución de los instrumentos con los cuales se realizó la encuesta, se tuvo problemas en los trámites, por lo que en base al permiso de algunos centros de salud solamente se tuvo 300 trabajadores como muestra, los mismos que se usaron para la emisión de los resultados de la presente investigación, correspondiendo, por lo tanto, un muestreo intencional no probabilístico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154) Así, Flick (Citado por Hernández *et al.* 2010) indicó que la encuesta es una técnica masiva de recolección de datos, en donde el anonimato es importante para asegurar la veracidad de la información recolectada.

Instrumentos

Fichas técnicas para el instrumento de la variable Satisfacción del Usuario.

Autor base : MINSA. R. M. 527-2011/ MINSA

Año : 2013

Ítems : 44

Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

Monitoreo: Ninguna
 Ámbito de Aplicación: Local
 Aplicación : Unipersonal
 Modalidad : Encuesta
 Tiempo : 10 a 15 minutos por persona
 Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,977

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .977 | 44 |

Ficha técnica del instrumento para la variable Calidad.

Instrumento : Encuesta Servqual adaptada
 Autor original: Parasuraman et al. (1988).
 Adaptado: Adaptada por Urbano y Rojas (2013)
 Ítems : 21
 Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre.
 Aplicación : Unipersonal.
 Modalidad : Encuesta
 Tiempo : 10 a 15 minutos por persona
 Confiabilidad : Alfa de Cronbach =0,975

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .975 | 21 |

2.5. Métodos de análisis de datos.

Método de análisis de datos.

Se hizo uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la Rho Spearman, debido a que se busca encontrar la relación entre las variables cualitativas ordinales. El nivel de significación fue de 0,05 (α).

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Rangos: (De acuerdo con Martínez *et al.*, 2009)

- 1) Perfecta $R = 1$
- 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$
- 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Mala $R < 0.5$ (6).

III. Resultados.

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 3

La Satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

| | | | Calidad | | | Total |
|--------------------------|-------|---|-------------|---------|-----------|--------|
| | | | Inaceptable | Regular | Aceptable | |
| Satisfacción del Usuario | Baja | n | 43 | 42 | 0 | 85 |
| | | % | 14,3% | 14,0% | 0,0% | 28,3% |
| | Media | n | 0 | 129 | 4 | 133 |
| | | % | 0,0% | 43,0% | 1,3% | 44,3% |
| | Alta | n | 0 | 0 | 82 | 82 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 27,3% | 27,3% |
| Total | | n | 43 | 171 | 86 | 300 |
| | | % | 14,3% | 57,0% | 28,7% | 100,0% |

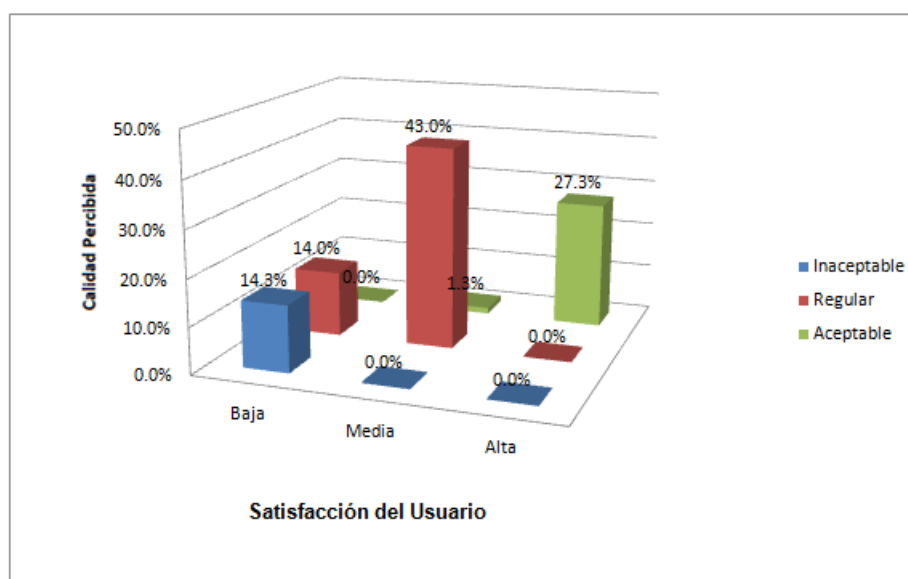


Figura 1. Diagrama de Columnas 3D de la satisfacción del usuario y la calidad

Como se observa en la tabla y figura; la satisfacción del usuario en un nivel de baja, el 14.3% de los usuarios percibe un nivel de calidad inaceptable, por otro lado, la satisfacción del usuario en un nivel de media, el 43% de los usuarios percibe un nivel de calidad regular. Así mismo, la satisfacción del usuario en un nivel de alta, el 27.3% de los usuarios percibe un nivel de calidad aceptable.

Tabla 4

La dimensión de expectativas de la satisfacción del y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013

| | | | Calidad | | | Total |
|---------------------------|-------|-------|-------------|---------|-----------|-------|
| | | | Inaceptable | Regular | Aceptable | |
| Dimensión de Expectativas | Baja | n | 0 | 3 | 0 | 3 |
| | | % | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 1,0% |
| | Media | n | 43 | 168 | 6 | 217 |
| | | % | 14,3% | 56,0% | 2,0% | 72,3% |
| | Alta | n | 0 | 0 | 80 | 80 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 26,7% | 26,7% |
| Total | n | 43 | 171 | 86 | 300 | |
| | % | 14,3% | 57,0% | 28,7% | 100,0% | |

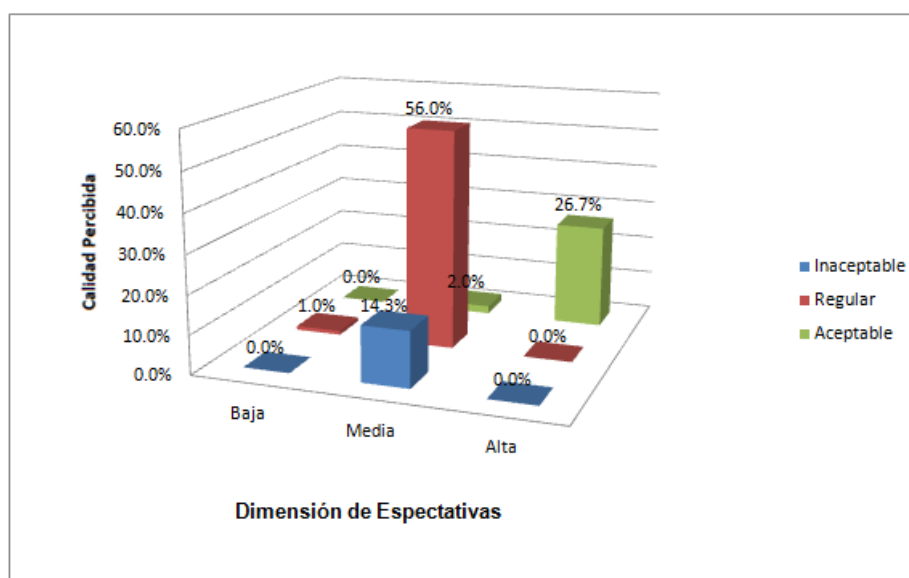


Figura 2. Diagrama de Columnas 3D de la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y la calidad.

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario en un nivel de baja, el 1.0% de los usuarios percibe un nivel de calidad regular, por otro lado, la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario en un nivel de media, el 56% de los usuarios percibe un nivel de calidad regular. Así mismo, la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario en un nivel de alta, el 26.7% de los usuarios percibe un nivel de calidad aceptable.

Tabla 5

La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

| | | | Calidad | | | Total |
|---------------------------|-------|-------|-------------|---------|-----------|-------|
| | | | Inaceptable | Regular | Aceptable | |
| Dimensión de Percepciones | Baja | n | 43 | 87 | 0 | 130 |
| | | % | 14,3% | 29,0% | 0,0% | 43,3% |
| | Media | n | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | % | 0,0% | 0,3% | 0,3% | 0,7% |
| | Alta | n | 0 | 83 | 85 | 168 |
| | | % | 0,0% | 27,7% | 28,3% | 56,0% |
| Total | n | 43 | 171 | 86 | 300 | |
| | % | 14,3% | 57,0% | 28,7% | 100,0% | |

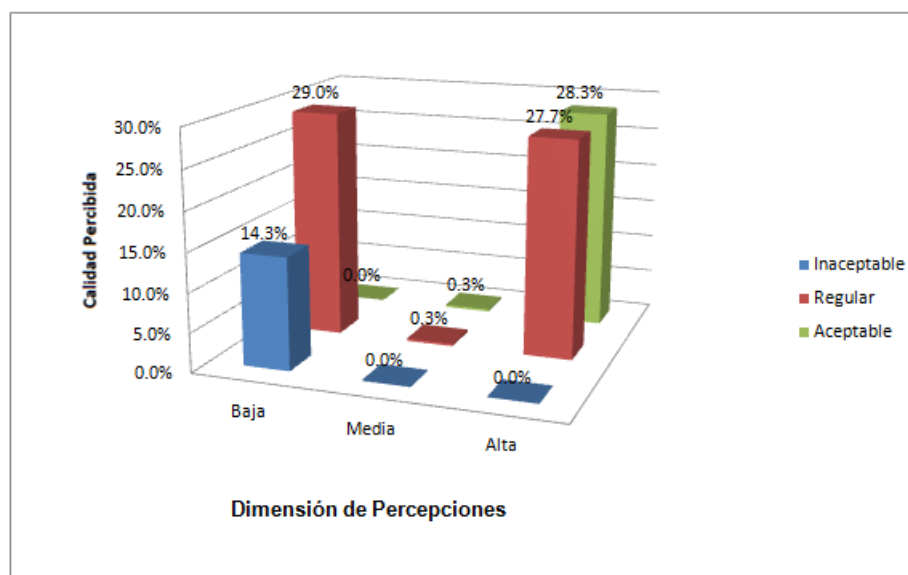


Figura 3. Diagrama de Columnas 3D de la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario en un nivel de baja, el 14.3% de los usuarios percibe un nivel de calidad inaceptable, por otro lado, la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario en un nivel de media, el 0.3% de los usuarios percibe un nivel de calidad regular. Así mismo, la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario en un nivel de alta, el 28.3% de los usuarios percibe un nivel de calidad aceptable..

3.2. Contraste de hipótesis.

Hipótesis general:

H₁: La Satisfacción del usuario tiene relación significativa con la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

H₀: La Satisfacción del usuario no tiene relación significativa con la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Tabla 6.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y calidad.

| | | Calidad | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|----------------------------|------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,882** |
| | Calidad | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 300 |
| | Coeficiente de correlación | ,882** | 1,000 |
| | Satisfacción del Usuario | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 300 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.882 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Satisfacción del usuario tiene relación significativa con la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Hipótesis específica 1:

H₁: La dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

H₀: La dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Tabla 7.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las expectativas y la calidad.

| | | Calidad | Dimensión de Expectativas |
|-----------------|----------------------------|------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,824** |
| | Calidad | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 300 |
| | Coeficiente de correlación | ,824** | 1,000 |
| | Dimensión de Expectativas | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 300 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.824 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Hipótesis específica 2.

H₁: La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

H₀: La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

Tabla 8.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la percepción y la calidad.

| | | Calidad | Dimensión de Percepciones |
|-----------------|----------------------------|---------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,644** |
| | Calidad | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 300 | 300 |
| | Coeficiente de correlación | ,644** | 1,000 |
| | Dimensión de Percepciones | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 300 | 300 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.644 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; concluye que: La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.

IV. Discusión.

En cuanto a la Hipótesis General; habiéndose demostrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.882, lo que representó una alta correlación entre las variables satisfacción del usuario y calidad, este resultado lo corrobora lo planteado por Veliz y Villanueva (2013), puesto que se coincide en afirmar que es necesario desarrollar un mejor manejo gerencial con la participación de todo el prestador de los servicios la organización. En ese sentido, es indispensable que el gerente o administrador, maneje y aplique principios administrativos que propicien el logro de los objetivos con eficiencia en el uso de los recursos disponibles, compra de insumos adecuados a las necesidades de los usuarios externos y con la premura que se requiere; implementar programas de capacitación en procesos de mejoramiento continuo de la calidad, mejorar los mecanismos de recepción de información (buzón de quejas y sugerencias), mecanismos de reconocimiento al buen desempeño del personal, planificar acciones que permitan atender situaciones de emergencia, entre otros.

En cuanto a la Hipótesis Específica 1; habiéndose demostrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.824, lo que representó una alta correlación entre la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y calidad, lo que refuta lo planteado por Campos (2010) en su tesis sobre Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, corroborando los resultados en cuanto a que el 75,4 % de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buena las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. En ese contexto, la calidad de servicio que brindan los centros de salud de esta micro red de salud es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la

calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene aún los centros de salud para la mayoría de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta.

En cuanto a la Hipótesis Específica 2; habiéndose demostrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.644, lo que representó una moderada correlación entre la dimensión de percepciones de la satisfacción del usuario y calidad, lo que corrobora lo planteado por Riveros y Berne (2007) en su tesis sobre el análisis de la opinión de usuarios sobre calidad y satisfacción con hospitales públicos, coincide en afirmar que en que la evaluación de calidad, tienen que ver con aspectos de comunicación (trato) entre el paciente y el equipo que le brinda la atención (explicación del diagnóstico y tratamiento, indicaciones después del alta, signos con los cuales el paciente debe tener cuidado, etc.). Esta observación es importante porque, por un lado, viene a destacar el alto nivel de creencia que dificulta la evaluación del servicio y la necesidad de utilizar atributos de experiencia con el mismo para poder obtener un juicio más efectivo. Y por otro lado, surgen reticencias respecto al uso frecuente que se ha venido haciendo de estrategias orientadas a resolver sólo problemas de infraestructura para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios del sistema de salud. Aunque resolver estos problemas es ineludible, los resultados muestran que no se puede esperar que dichas estrategias logren una mejoría sustancial en la evaluación que los pacientes/usuarios hacen del sistema público de salud. Para el logro de esta meta, será fundamental mejorar el trato por parte del personal: médico, paramédico y funcionarios administrativos, así como administrar los tiempos de atención.

V. Conclusiones.

- Primera:** La presente investigación demuestra que la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.824, lo que representa un nivel de correlación alta.
- Segunda:** Se demuestra que la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad p en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.644, lo que representa un nivel de correlación moderada.
- Tercera:** Finalmente se demuestra que la Satisfacción del usuario tiene relación significativa con la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.882, lo que representa un nivel de correlación alta.

VI. Recomendaciones.

- Primera:** Se recomienda a los directivos de las entidades prestadoras de salud de esta micro red Tahuantinsuyo Bajo de Independencia implementar, aplicar y monitorear el impacto de la calidad en la satisfacción del usuario a fin de proponer estrategias de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Segunda:** Se recomienda al personal que tengan una mayor predisposición para acceder a la capacitación sobre normas de calidad en salud a todo el personal de la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo del distrito de Independencia.
- Tercera:** A las autoridades de cada una de las entidades prestadoras de salud de esta micro red Tahuantinsuyo Bajo se recomienda implementar comités de calidad que se encarguen de realizar el monitoreo constante de acuerdo a la normatividad del MINSA.

VII. Referencias.

- Arapa, R. (2015). *El Clima Organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del Personal de Salud asistencial de las redes Yunguyo – 2012*. Juliaca. (Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud). Universidad Néstor Cáceres Velásquez. Recuperada de repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/454
- Borges, N. (2009). *Atención Asistencial*. Recuperado de http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/supervisor_registro_apoyo_asiste.htmion.
- Campos, R. (2010). *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes*. (Tesis de Maestría). Ica, Perú: Universidad San Luis Gonzaga de Ica.
- Carib, I. (2014). *Los conceptos de expectativas y exigencias*. Recuperado de <http://www.caribeinsider.com/es/no-4-conceptos-expectativas-exigencias>.
- Cifuentes, J. (2012) *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis para obtener el grado de maestro en enfermería). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Díaz, J. (2012). *Justificación de la Investigación*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/Skepper63/justificacin-de-la-investigacin-14078859>
- Farías, A. et al. (2010). *Calidad y Productividad*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Ministerio del poder popular para la Educación Superior. Venezuela. Recuperado de <http://www.com/trabajos81/calidad-y-productividad/calidad-y-productividad2.shtml>.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. ¿Recuperado de

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Fuentes, M. A. (2013). Encuesta de opinión y de satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al equipo volante del hospital general Universitario de Alicante. *Est. Enferm.* (12). 1 -13. Recuperado de <http://bit.ly/2EAqh5e>

Galvis, J. (2006). *Calidad de atención de salud por el usuario del área de consulta de medicina de familia del Ambulatorio Urbano tipo III Venezuela. Mérida.* (Tesis de Maestría). Mérida, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

García, M. R. y Vargas, S. I. (2016) *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belen de Trujillo, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2BzLt8v>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (5a ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V, Editores, S.A.

Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra.* (Tesis de maestría en salud pública). Universidad Pública de Navarra. España. Recuperado de <http://bit.ly/2suE0Vm>

Itzel, M. (2012). *Concepto de encuesta.* Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>

Jáuregui A. (2012). *Teorías de la calidad: Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total.* Bogotá: El Tiempo.

Julitxa S. (2010). *Conceptos de Calidad según diversos autores.* Recuperado de <http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>.

- López, M. H. (2009). *Tipos de Investigación*. Recuperado de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r92485.PDF>
- Marquéz, J. F. y Pérez, C. (2008). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farmacia Hospitalaria*. 32(2); 71 – 76. DOI: 10.1016/S1130-6343(08)72817-4
- Martínez, M. (2009). *Trato adecuado: preguntas y respuestas*. Recuperado de: http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/preguntas_trato.pdf
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- Ninamango, W. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2c52euB>
- O'Reilly, G. (2010). *La calidad. Evolución histórica y actualidad*. (Tesis de Ingeniería Industrial). La Habana, Cuba: Universidad Agraria de la Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez". Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-evolucion-historica.htm>
- Organización Mundial de la Salud – OMS y Organización Panamericana de la Salud - OPS (2013). *Calidad de la Atención en Salud*. Recuperado de <http://bit.ly/2vyjPWf>
- Orozco, M. (2014). *Calidad en salud*. ¿Recuperado de [http://www.paho.org/.../Garantia_Calidad_Seguridad_Paciente-CIES-Miguel_Orozco.ppt? ua=1](http://www.paho.org/.../Garantia_Calidad_Seguridad_Paciente-CIES-Miguel_Orozco.ppt?ua=1).

- Pacompía, P. B (2014) *Incidencia del Clima Organizacional en la satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013*. (Tesis de Maestría en Ciencias con mención en Salud Pública). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú. Recuperada de repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/995
- Parasuraman, V.A., Zeithaml, L.L. y Berry, R. (1988) *Calidad en el servicio* (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo.
- Pezoa, M. (2010). *Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad desde los usuarios de salud*. Superintendencia de salud. Recuperado de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318_recurso_1.pdf
- Quispe, V. (2011). *Propuesta para una nueva educación y escuelas peruanas*. Lima, Perú: Fondo Editorial Edu. Coop.
- Rivas. J. (2011). *Tipos de justificación en la investigación. Métodos y Técnicas de Investigación*. Bogotá, Colombia: UCLA
- Riveros, J. y Berne, C. (2007). *Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing*. (Tesis de Maestría). Chile: Universidad Austral de Chile.
- Sciarroni, R. (2013). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Recuperado de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Sierra, A. (2006). *Caracterización de la calidad de la prestación de servicios de salud según los usuarios de Unisalud*. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/653/1/adrianaardilas.2006.pdf>
- Thompson, I (2007). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

- Ugarte U. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. R. M. 527-2011/ MINSA, aprobado el 11 de Julio del 2011.
- Vela L. S. (2016). *Clima Organizacional y satisfacción del usuario externo Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2015*. (Tesis de Doctorado en Ciencias de la Salud). Universidad de Huánuco, Perú. Recuperada de repositorio.udh.edu.pe/123456789/194
- Velandia, J. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13); 24 – 31.
- Velásquez, D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle. Informe Técnico. Cali, Colombia*. Recuperado de http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisión_dirección/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic-2011.pdf.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villasana L. (2007). *La investigación en salud pública. De la transición epidemiológica a la transición epistemológica*. Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_4_07/spu13407.html

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------|-----------|------|---------|---------------------------|---------|------------------|------------|-------------|---------|-----------------|-------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------|--|-------------|-------------|-------|----------|--------------------|---------------------|------------------|------|------------|--|------------------|-------|------------------------|------------|------------------|------|-----------|------------------|---------|---|------------------|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y la calidad de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</p> <p>Determinar qué relación entre la dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.</p> <p>Determinar qué relación entre la dimensión de percepción de la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>La Satisfacción del usuario tiene relación significativa con la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <p>La dimensión de expectativas de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013</p> <p>La dimensión de percepción de la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario y la calidad en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013</p> | <p>VARIABLE1 SATISFACCION DEL USUARIO.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSION</th> <th>INDICADOR</th> <th>ITEM</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Dimensión de Expectativas</td> <td>Rapidez</td> <td rowspan="3">Del (01) al (22)</td> <td>Acceptable</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Profesionalidad</td> <td>Inaceptable</td> </tr> <tr> <td>Dimensión de Percepción</td> <td>Confianza Respeto Seguridad</td> <td>Del (23) al (44)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE 2 CALIDAD</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Nivel es</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> <td>Recursos materiales</td> <td>Del (01) al (04)</td> <td>ALTA</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.</td> <td>Del (05) al (09)</td> <td>MEDIA</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sensibilidad Seguridad</td> <td>Percepción</td> <td>Del (10) al (12)</td> <td rowspan="2">BAJA</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>Del (13) al (16)</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Entendimiento de las expectativas del usuario</td> <td>Del (17) al (21)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | DIMENSION | INDICADOR | ITEM | Niveles | Dimensión de Expectativas | Rapidez | Del (01) al (22) | Acceptable | Oportunidad | Regular | Profesionalidad | Inaceptable | Dimensión de Percepción | Confianza Respeto Seguridad | Del (23) al (44) | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nivel es | Aspectos tangibles | Recursos materiales | Del (01) al (04) | ALTA | Fiabilidad | Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado. | Del (05) al (09) | MEDIA | Sensibilidad Seguridad | Percepción | Del (10) al (12) | BAJA | Confianza | Del (13) al (16) | Empatía | Entendimiento de las expectativas del usuario | Del (17) al (21) | |
| DIMENSION | INDICADOR | ITEM | Niveles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión de Expectativas | Rapidez | Del (01) al (22) | Acceptable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Oportunidad | | Regular | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Profesionalidad | | Inaceptable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión de Percepción | Confianza Respeto Seguridad | Del (23) al (44) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nivel es | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos tangibles | Recursos materiales | Del (01) al (04) | ALTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fiabilidad | Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado. | Del (05) al (09) | MEDIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sensibilidad Seguridad | Percepción | Del (10) al (12) | BAJA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Confianza | Del (13) al (16) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empatía | Entendimiento de las expectativas del usuario | Del (17) al (21) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2. Instrumentos.

SATISFACCION DEL USUARIO.

| EXPECTATIVAS | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|
| <p>En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la _IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención esperada en el servicio de Consulta Externa</p> <p>1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo</p> <p>Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.</p> | | | | | | | |
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | E | Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma | | | | | |
| 2 | E | Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | | | | | |
| 3 | E | Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | | | | | |
| 4 | E | Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | | | | | |
| 5 | E | Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico | | | | | |
| 6 | E | Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | | | | | |
| 7 | E | Qué la atención en el área de admisión sea rápida | | | | | |
| 8 | E | Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto | | | | | |
| 9 | E | Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios | | | | | |
| 10 | E | Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|
| 11 | E | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | | | | | |
| 12 | E | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | | | | | |
| 13 | E | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza | | | | | |
| 14 | E | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 15 | E | Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 16 | E | Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 17 | E | Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | | | | | |
| 18 | E | Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | | | | | |
| 19 | E | Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | |
| 20 | E | Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes | | | | | |
| 21 | E | Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | | | | | |
| 22 | E | Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | |

PERCEPCIONES

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención recibida en el servicio de Consulta Externa

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|--|---|---|---|---|---|
| 23 | P | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma? | | | | | |
| 24 | P | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | | | | |
| 25 | P | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | | | | | |
| 26 | P | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | | | | | |
| 27 | P | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? | | | | | |
| 28 | P | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | | | | | |
| 29 | P | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | | | | |
| 30 | P | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | | | | | |
| 31 | P | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|
| 32 | P | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | | | | | |
| 33 | P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? | | | | | |
| 34 | P | ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | | | | | |
| 35 | P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró credibilidad? | | | | | |
| 36 | P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | |
| 37 | P | ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | |
| 38 | P | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | |
| 39 | P | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | | | | | |
| 40 | P | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | | |
| 41 | P | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | |
| 42 | P | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | | | | | | |
| 43 | P | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | | | | | | |
| 44 | P | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | | | | | | |

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE**CALIDAD**

SERVQUAL

Cuestionario

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima. Muchas gracias por su participación.

ASPECTOS TANGIBLES

1. Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima tienen equipos de apariencia moderna.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

2. Las instalaciones físicas de la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima son visualmente atractivas.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

3. Los empleados de Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima tienen apariencia pulcra.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

4. En Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima, los elementos materiales relacionados con el servicio (camas, menaje, baños, etc.) son visualmente atractivos.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

FIABILIDAD

5. Cuando en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

6. Cuando un paciente tiene un problema, en la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima muestran un sincero interés en solucionarlo.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

7. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima realizan bien el servicio a la primera atención.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

8. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

9. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima insisten en mantener registros exentos de errores.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

SENSIBILIDAD

10. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima, los médicos y enfermeras comunican a los pacientes cuándo concluirá la realización de un servicio.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

11. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

12. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima, los trabajadores de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

SEGURIDAD

13. El comportamiento de los médicos y enfermeras de la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima transmite confianza a sus pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

14. Los pacientes de la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima se sienten seguros de las intervenciones quirúrgicas que les van a realizar.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

15. Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia.. Lima, los trabajadores son siempre amables con los pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

16. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

EMPATIA

17. Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima dan a sus pacientes una atención individualizada.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

18. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima tienen horarios de consulta convenientes para todos sus pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

19. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

20. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima se preocupan por la salud de sus pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

21. En la Micro Red de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima Los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus pacientes.

Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

Anexo 3
Validación de Instrumentos

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | DIMENSIÓN DE EXPECTATIVA | | | | | | | |
| 1 | Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Qué la atención en el área de admisión sea rápida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 18 | Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | ✓ | ✓ | ✓ |
| 19 | Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 20 | Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 21 | Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 22 | Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | ✓ | ✓ | ✓ |
| | DIMENSION DE PERCEPCIONES | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1 | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | ¿Cuándo usted quizo presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 11 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 12 | ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 13 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 14 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 15 | ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 16 | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Carlos Ruiz Orbeago DNI: 02808431 de del 20.....

Especialidad del evaluador: Químico


UCV UNIVERSIDAD CECILIA BALDIZARDI
ESCUELA DE POST GRADO
Mg. Carlos E. Ruiz Orbeago
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 02808431

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | DIMENSIÓN DE EXPECTATIVA | | | | | | | |
| 1 | Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Qué la atención en el área de admisión sea rápida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|
| 18 | Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 19 | Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 20 | Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 21 | Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 22 | Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| | DIMENSION DE PERCEPCIONES | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 1 | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 2 | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 3 | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 4 | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 5 | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 6 | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 7 | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 8 | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 9 | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 11 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 12 | ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 13 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 14 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 15 | ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 16 | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | | ✓ | | ✓ |

| | | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sc

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Luis E. Podesta Gavilano

DNI: 09250681

Especialidad del evaluador: Temático

Luis E. Podesta
 DR. LUIS E. PODESTA G
 MEDICO - CIRUJANO CM
 RNE. 6568 Mg. GEREN. SEF
 CATEDRÁTICO ASOCIADO FAI
 UNMSM DNI. 08250

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad | |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|----------|----|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| | DIMENSIÓN DE EXPECTATIVA | | | | | | |
| 1 | Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 3 | Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 5 | Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 7 | Qué la atención en el área de admisión sea rápida | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 8 | Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 9 | Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 10 | Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 11 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 12 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 13 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 18 | Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | ✓ | ✓ | ✓ |
| 19 | Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 20 | Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 21 | Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 22 | Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | ✓ | ✓ | ✓ |
| | DIMENSION DE PERCEPCIONES | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1 | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 11 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 12 | ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 13 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 14 | ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 15 | ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | ✓ | ✓ |
| 16 | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Jorge Díaz Dur DNI: 08698821
 Especialidad del evaluador: Metodología


Dr. Jorge Díaz Dur
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 4321
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POB
 DNI: 06698818

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

| | | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Jorge Díaz Quint DNI: 08698811

Especialidad del evaluador: H. Industrias



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 4 Validacion

Certificado de validez de contenido del instrumento de la variable 2 Calidad del usuario

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 CALIDAD PERCIBIDA.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | La Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen equipos de apariencia moderna. | / | | / | | / | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, son visualmente atractivas. | / | | / | | / | | |
| 3 | Los trabajadores de Salud de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen apariencia pulcra. | / | | / | | / | | |
| 4 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los elementos materiales relacionados con el servicio (camas, menaje, baños, etc.) son visualmente atractivos. | / | | / | | / | | |
| | FIABILIDAD | / | | / | | / | | |
| 5 | Cuando en la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen. | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuando un paciente tiene un problema, en la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, muestran un sincero interés en solucionarlo. | / | | / | | / | | |
| 7 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, le brindan un buen servicio en la atención. | / | | / | | / | | |
| 8 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, le satisface el servicio brindado en el tiempo adecuado. | / | | / | | / | | |
| 9 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, cuidan en mantener registros exentos de errores. | / | | / | | / | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | SENSIBILIDAD | | | | | | |
| 10 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, el personal de salud que lo atiende le comunican a los pacientes cuándo concluirá la realización de un servicio. | / | | / | | / | |
| 11 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 12 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes. | / | | / | | / | |
| | SEGURIDAD | / | | / | | / | |
| 13 | El comportamiento del personal de salud la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, transmite confianza a sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 14 | Los pacientes de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, se sienten seguros de los procedimientos médicos que les van a realizar. | / | | / | | / | |
| 15 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores son siempre amables con los pacientes. | / | | / | | / | |
| 16 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes. | / | | / | | / | |
| | EMPATIA | / | | / | | / | |
| 17 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, brindan a sus pacientes una atención individualizada. | / | | / | | / | |
| 18 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen horarios de consulta convenientes para todos sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 19 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes. | / | | / | | / | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 20 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, se preocupan por la salud de sus pacientes a través de un seguimiento. | / | | / | | / | |
| 21 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, Los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus pacientes. | / | | / | | / | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PC

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Carlos E. Ruiz Orbezode.....del 20.....
DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: Jurático

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Carlos E. Ruiz Orbezo
CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
DNI: 02808431

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 CALIDAD PERCIBIDA.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | La Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen equipos de apariencia moderna. | / | | / | | / | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, son visualmente atractivas. | / | | / | | / | | |
| 3 | Los trabajadores de Salud de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen apariencia pulcra. | / | | / | | / | | |
| 4 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los elementos materiales relacionados con el servicio (camas, menaje, baños, etc.) son visualmente atractivos. | / | | / | | / | | |
| | FIABILIDAD | / | | / | | / | | |
| 5 | Cuando en la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen. | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuando un paciente tiene un problema, en la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, muestran un sincero interés en solucionarlo. | / | | / | | / | | |
| 7 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, le brindan un buen servicio en la atención. | / | | / | | / | | |
| 8 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, le satisface el servicio brindado en el tiempo adecuado. | / | | / | | / | | |
| 9 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, cuidan en mantener registros exentos de errores. | / | | / | | / | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | SENSIBILIDAD | / | | / | | / | |
| 10 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, el personal de salud que lo atiende le comunican a los pacientes cuándo concluirá la realización de un servicio. | / | | / | | / | |
| 11 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 12 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes. | / | | / | | / | |
| | SEGURIDAD | / | | / | | / | |
| 13 | El comportamiento del personal de salud la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, transmite confianza a sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 14 | Los pacientes de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, se sienten seguros de los procedimientos médicos que les van a realizar. | / | | / | | / | |
| 15 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores son siempre amables con los pacientes. | / | | / | | / | |
| 16 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes. | / | | / | | / | |
| | EMPATIA | / | | / | | / | |
| 17 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, brindan a sus pacientes una atención individualizada. | / | | / | | / | |
| 18 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen horarios de consulta convenientes para todos sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 19 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes. | / | | / | | / | |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|--|
| 20 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, se preocupan por la salud de sus pacientes a través de un seguimiento. | / | / | / | | |
| 21 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, Los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus pacientes. | / | / | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): h

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr Jorge Díaz Dumontde.....del 20.....
 DNI: 68698815

Especialidad del evaluador: Metodología

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 **UCV**
 UNIVERSIDAD
 CESAR VALLEJO
 **Escuela de**
POST GRADO
Dr. Jorge Díaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43262
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 06698815

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 CALIDAD PERCIBIDA.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | La Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen equipos de apariencia moderna. | / | | / | | / | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, son visualmente atractivas. | / | | / | | / | | |
| 3 | Los trabajadores de Salud de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen apariencia pulcra. | / | | / | | / | | |
| 4 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los elementos materiales relacionados con el servicio (camas, menaje, baños, etc.) son visualmente atractivos. | / | | / | | / | | |
| | FIABILIDAD | / | | / | | / | | |
| 5 | Cuando en la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen. | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuando un paciente tiene un problema, en la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, muestran un sincero interés en solucionarlo. | / | | / | | / | | |
| 7 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, le brindan un buen servicio en la atención. | / | | / | | / | | |
| 8 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, le satisface el servicio brindado en el tiempo adecuado. | / | | / | | / | | |
| 9 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, cuidan en mantener registros exentos de errores. | / | | / | | / | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | SENSIBILIDAD | / | | / | | / | |
| 10 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, el personal de salud que lo atiende le comunican a los pacientes cuándo concluirá la realización de un servicio. | / | | / | | / | |
| 11 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 12 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes. | / | | / | | / | |
| | SEGURIDAD | / | | / | | / | |
| 13 | El comportamiento del personal de salud la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, transmite confianza a sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 14 | Los pacientes de la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, se sienten seguros de los procedimientos médicos que les van a realizar. | / | | / | | / | |
| 15 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores son siempre amables con los pacientes. | / | | / | | / | |
| 16 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes. | / | | / | | / | |
| | EMPATIA | / | | / | | / | |
| 17 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, brindan a sus pacientes una atención individualizada. | / | | / | | / | |
| 18 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tienen horarios de consulta convenientes para todos sus pacientes. | / | | / | | / | |
| 19 | En la Micro Red Tahuantinsuyo Bajo Independencia Lima, tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes. | / | | / | | / | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 19 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 20 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 24 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 25 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 27 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 31 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 32 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 33 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 34 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | | |
| 38 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 39 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 40 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 41 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 44 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 45 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 46 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 47 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 48 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 52 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 53 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 54 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 55 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | | |
| 58 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | | | | |
| 60 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | |
| 61 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 62 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | | |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 65 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 66 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 67 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 68 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 69 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 70 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 72 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 73 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 74 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 75 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 76 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 77 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 79 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 80 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 81 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 82 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 83 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 84 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 86 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 87 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 88 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 89 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 90 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 91 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 93 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 94 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 95 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 96 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 97 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 100 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 101 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 102 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 103 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 104 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 105 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 107 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 108 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 109 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 110 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 111 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 112 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 114 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 115 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 116 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 117 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | |
| 118 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 119 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 121 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 122 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 123 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 124 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 125 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 126 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 128 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 129 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 130 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 131 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 132 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 133 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 135 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 136 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 137 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 138 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 139 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 140 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 142 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 143 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 144 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 145 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 147 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 149 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | |
| 150 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 151 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 152 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 153 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 154 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 156 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 157 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 158 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 159 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 160 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 161 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 163 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 164 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 165 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 166 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 167 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 168 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 169 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 170 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 171 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 172 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 173 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 174 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 175 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 177 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 178 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 179 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 180 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 181 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 182 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 184 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 185 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 186 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 187 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 188 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 189 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 191 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 192 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 193 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 194 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 195 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 196 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 197 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 198 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 199 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 200 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 201 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 202 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 203 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 204 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 205 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 206 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 207 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 208 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 209 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 210 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 211 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 212 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 213 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 214 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 215 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 216 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 217 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 218 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 219 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 220 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 221 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 222 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 223 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 225 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 226 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 227 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 228 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 229 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 230 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 231 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 232 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 233 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 234 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 235 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | |
| 236 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 237 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 238 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 239 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 240 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 241 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 242 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 243 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 244 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 245 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 246 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 247 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 248 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 249 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 250 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 251 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 252 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | | |
| 253 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 254 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | | |
| 255 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 256 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 257 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 258 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 260 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | |
| 261 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 262 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 263 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 264 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 265 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 266 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 267 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | |
| 268 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 269 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 270 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 271 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 272 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 274 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 275 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 276 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 277 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 278 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 279 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 280 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 281 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | |
| 282 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 283 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 284 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 285 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 286 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 287 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 288 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 289 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 290 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| 291 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 292 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 293 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 295 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 296 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 297 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 298 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 299 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | | |
| 300 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |

| N° | CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|--------------|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|----|
| | ASPECTOS TANGIBLES | | | | FIABILIDAD | | | | | SENSIBILIDAD | | | SEGURIDAD | | | | EMPATIA | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 6 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 7 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 8 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 9 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 10 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 12 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 13 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 15 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 16 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 19 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 21 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 22 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 23 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 24 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 26 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 27 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 28 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 29 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 30 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 31 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 33 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 34 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 35 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 36 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 37 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 38 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 40 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 41 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 42 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 43 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 44 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 45 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 47 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 48 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 49 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 50 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 51 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 52 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 54 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 55 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 56 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 57 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 58 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 59 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 61 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 63 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 64 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 65 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 66 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 68 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 69 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 70 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 71 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 72 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 73 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 75 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 76 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 77 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 78 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 79 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 80 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 82 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 83 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 84 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 85 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 86 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 87 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 88 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 89 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 90 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 91 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 92 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 93 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 94 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 95 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 96 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 97 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 98 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 99 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 100 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 101 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 102 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 103 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 104 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 106 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 107 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 108 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 109 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 110 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 111 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 112 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 113 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 114 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 115 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 116 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 117 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 118 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 119 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 120 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 121 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 122 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 123 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 124 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 125 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 126 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 127 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 128 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 129 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 130 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 131 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 132 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 133 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 134 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 135 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 136 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 137 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 138 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 139 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 140 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 141 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 142 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 143 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 144 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 145 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 146 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 147 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 148 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 149 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 150 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 151 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 152 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 153 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 154 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 155 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 156 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 157 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 158 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 159 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 160 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 161 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 162 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 163 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 164 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 165 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 166 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 167 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 168 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 169 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 170 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 171 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 172 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 173 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 174 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 175 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 176 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 177 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 178 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 179 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 180 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 181 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 182 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 183 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 184 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 185 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 186 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 187 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 188 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 189 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 190 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 191 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 192 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 193 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 194 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 195 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 196 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 197 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 198 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 199 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 200 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 201 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 202 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 203 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 204 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 205 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 206 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 207 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 208 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 209 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 210 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 211 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 212 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 213 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 214 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 215 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 216 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 217 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 218 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 219 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 220 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 221 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 222 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 223 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 224 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 225 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 226 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 227 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 228 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 229 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 230 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 231 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 232 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 233 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 234 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 235 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 236 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 237 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 238 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 239 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 240 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 241 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 242 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 243 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 244 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 245 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 246 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 247 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 248 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 249 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 250 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 251 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 252 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 253 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 254 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 255 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 256 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 257 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 258 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 259 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 260 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 261 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 262 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 263 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 264 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 265 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 266 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 267 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 268 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 269 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 270 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 271 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 272 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 273 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 274 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 275 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 276 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 277 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 278 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 279 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 280 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 281 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 282 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 283 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 284 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 285 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 286 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 287 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 288 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 289 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 290 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 291 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 292 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 293 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 294 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 295 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 296 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 297 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 298 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 299 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 300 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |

| SATISFACCION DEL USUARIO PRUEBA PILOTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| N° | ESPECTATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | PERCEPCIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | |
| 10 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | |
| 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 13 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | | | |
| 17 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 20 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | |

| N° | CALIDAD PRUEBA PILOTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|--------------|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|----|
| | ASPECTOS TANGIBLES | | | | FIABILIDAD | | | | | SENSIBILIDAD | | | SEGURIDAD | | | | EMPATIA | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 8 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 13 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 15 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |

Anexo 5**TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE
SPEARMAN**

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

| | |
|------------------|--------------------------------|
| De -0.91 a -1 | correlación muy alta |
| De -0.71 a -0.90 | correlación alta |
| De -0.41 a -0.70 | correlación moderada |
| De -0.21 a -0.40 | correlación baja |
| De 0 a -0.20 | correlación prácticamente nula |
| De 0 a 0.20 | correlación prácticamente nula |
| De + 0.21 a 0.40 | correlación baja |
| De + 0.41 a 0.70 | correlación moderada |
| De + 0.71 a 0.90 | correlación alta |
| De + 0.91 a 1 | correlación muy alta |

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación

Educativa. Madrid, Trilla, p.212



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres. (solo los datos del que autoriza)

Rojas Sandoval de Rivera, Jenny, Marlene
D.N.I. 09484822
Domicilio A.O. Topac, Amasá # 4787 Comar.
Teléfono Fijo 5421254 Móvil 962267443
E-mail Jenny.mrs@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad

Tesis de Pregrado

Facultad

Escuela

Carrera

Título

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado

Mención

Doctorado

Maestra
Gestión de los Servicios de la Salud.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres.

Rojas Sandoval de Rivera, Jenny, Marlene
Urbano, Leon Rosa Mercedes

Título de la tesis.

Satisfacción del Usuario y su Relación con la Calidad
Percebida en la Microred de Salud Taboatinsuyo Bajo -
Independencia ASMA 2013

Año de publicación 2014

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma

Fecha

27-9-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres. (solo los datos del que autoriza)

Urbano Leon Rosa Mercedes

D.N.I.

09786902

Domicilio

Prolong. San Pedro 121 Independencia

Teléfono

Fijo 5397805

Móvil 957683302

E-mail

urbanoleon@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad

Tesis de Pregrado

Facultad

Escuela

Carrera

Título

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado

Mención

Doctorado

Maestría

Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres.

Rojas, San doval de Rivera Janay Marlene
Urbano Leon Rosa Mercedes

Título de la tesis:

Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida
en la Microred de Salud Tahuantinsuyo Baja Independencia.
Lima 2013

Año de publicación . 2014

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma

Fecha

27-9-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA.

JENNY MARLENE ROTAS SANDOVAL DE RIVERO

INFORME TÍTULADO:

Satisfacción del Usuario y su Relación con
la Calidad Percibida en la Microred de Salud
Tahuanintinsuyo Soto. Independencia Lima 2013.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Octubre de 2014

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA.

Rosa Mercedes Urbano León

INFORME TITULADO:

Satisfacción del usuario y su relación con la calidad

Percebida en la Microred de Salud Tahuantinsuyo Bajo,
Independencia Lima 2013

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Octubre de 2014

NOTA O MENCIÓN: aprobado por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

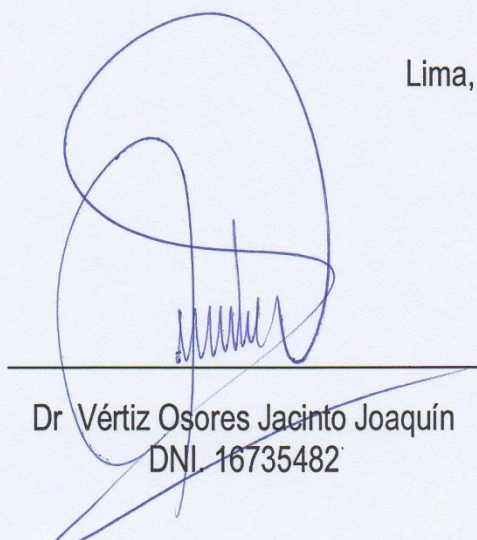


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Micro red de Salud Tahuantinsuyó Bajo. Independencia. Lima 2013.”**; de las estudiantes **Jenny Marlene Rojas Sandoval De Rivero y Rosa Mercedes Urbano León**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 24%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 20 de agosto de 2018



Dr Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI. 16735482



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo, Independencia, Lima 2013.

13 **TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

AUTORAS

Br. Jenny Marlene Rojas Sandoval De Rivero
Br. Rosa Mercedes Urbano León

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes asociadas

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

| | | |
|---|---------------------------|----|
| 1 | Entresaco e Universida... | 5% |
| 2 | esquemas de enseñanza... | 1% |
| 3 | www.scribd.com | 1% |
| 4 | caribbeanculture.com... | 1% |
| 5 | www.monografias.com | 1% |
| 6 | gicor.univale.edu.ec | 1% |
| 7 | repositorio.uclv.edu.cu | 1% |
| 8 | Energías e Políticas... | 1% |
| 9 | cadenaabiertos.com... | 1% |



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y su relación con la calidad
percibida en la Micro red de Salud Tahuantinsuyo Bajo.
Independencia. Lima 2013.**

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

AUTORAS

Br. Jenny Marlene Rojas Sandoval De Rivero

Br. Rosa Mercedes Urbano León

Feedback Studio interface showing a document preview. The document content is centered on the page. The interface includes a top navigation bar with a search icon, a toolbar with icons for back, forward, and search, and a right sidebar with a 'Filtros y configuración' panel. The sidebar contains options for 'Filtros' (Excluir citas, Excluir bibliografía, Excluir fuentes que tengan menos de: palabras, No excluir por tamaño) and 'Configuración opcional' (Resaltado multicolor). The bottom status bar shows 'Página: 1 de 65' and 'Número de palabras: 20942'.