



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el
Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Vargas Puscan Evileny Gissela ([ORCID: 0000-0003-0355-7309](https://orcid.org/0000-0003-0355-7309))

ASESOR:

Dr. Córdova García Ulises ([ORCID: 0000-0002-0931-7835](https://orcid.org/0000-0002-0931-7835))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a mis padres: Efraín y Blanca, por formarme en perseverancia y constancia, a mi familia: John, mi compañero de vida y a mis hijos Tracy y Sebastián por su apoyo constante y por ser mi mayor motivación para culminar mis estudios de Maestría.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía, por su inmenso amor y llenar mi vida de bendiciones.

A mi docente y asesor Dr. Ulises Córdova García, por su dedicación, sus sabias enseñanzas, por su apoyo y paciencia en la elaboración del presente estudio.

A la universidad Cesar Vallejo, por la formación académica.

Índice

| | Pág. |
|---|-------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 17 |
| 3.5. Procedimiento | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 36 |
| ANEXOS | 43 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 43 |
| Anexo 2. Instrumentos de recolección de información | 46 |
| Anexo 3. Certificados de validación de instrumento | 50 |
| Anexo 4. Base de datos | 68 |
| Anexo 5. Prueba de confiabilidad | 78 |
| Anexo 6. Operacionalización de variables | 79 |
| Anexo 7. Figuras de las variables y sus dimensiones | 80 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1: Población de usuarios atendidos en el segundo semestre 2020 | 15 |
| Tabla 2: Fichas técnicas de las variables | 18 |
| Tabla 3: Resultados de la opinión de los expertos | 18 |
| Tabla 5: Fiabilidad de las variables | 19 |
| Tabla 6: Niveles de la Variable: Calidad de servicios y Dimensiones | 21 |
| Tabla 7: Niveles de la Variable: Satisfacción del usuario y Dimensiones | 21 |
| Tabla 8: Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis general | 22 |
| Tabla 9: Estimaciones de parámetros mediante RLO de las variables Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada del Distrito de Breña, 2020 | 23 |
| Tabla 10: Estimación de parámetros para la Hipótesis Especifica 1 | 23 |
| Tabla 11: Estimaciones de parámetros mediante RLO de las variables Calidad de servicio y la dimensión cognitiva, en el Centro de Salud Chacra Colorada del Distrito de Breña, 2020 | 24 |
| Tabla 12: Estimación de parámetros para la Hipótesis Especifica 2 | 25 |
| Tabla 13: Estimaciones de parámetros mediante RLO de las variables Calidad de servicio y la dimensión afectiva, de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020 | 25 |

RESUMEN

El trabajo de investigación actual, tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

Se utilizó un paradigma positivista, método cuantitativo de tipo básico y un diseño no experimental con relaciones descriptivas, explicativas y causales. Se incluyó una población de 3827 usuarios que asistieron en el segundo trimestre al centro de salud Chacra Colorada, una muestra de 349 usuarios constituida por muestreo probabilístico aleatorio simple, aplicando instrumentos que consistieron en dos cuestionarios con escala ordinal, que previamente han pasado por un proceso de validez de contenido mediante juicio experto y confiabilidad, utilizando el modelo estadístico Alpha de Cronbach, que se evidenció con un índice de 0.922 para ambas variables, el mismo que representa una alta confiabilidad.

Finalmente, como conclusión general, se cumplió con los objetivos planteados en el estudio y ello quedo corroborado con la prueba de contraste de la razón de verosimilitud donde señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 139.896$; $p < 0,05$) que presentó una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05. De los resultados obtenidos y según las teorías del modelo propuesto, se puede inferir que la valoración de la calidad es subjetiva, ya que la definición del mismo depende de la opinión de los usuarios al servicio recibido; existen además factores que inciden directamente en la calidad como, por ejemplo, las dimensiones propuestas en el modelo: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Brindar servicios de calidad, es fundamental para garantizar el estado óptimo de bienestar y satisfacción de las necesidades de salud de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud. De otro lado, resulta importante hacer énfasis que, la calidad constituye un pilar importante para alcanzar la estrategia de la Cobertura Universal de Salud, siendo este, un gran reto para todos los sistemas de salud en el mundo entero.

Palabras clave: Calidad del servicio, fiabilidad, Capacidad de servicio, Empatía, Elementos tangibles, Seguridad, Satisfacción del usuario, Cognitivo, Afectivo.

ABSTRACT

The current research work had the general objective: To determine the impact of service quality on user satisfaction at the Chacra Colorada Health Center, Breña 2020.

A positivist paradigm, a basic quantitative method and a non-experimental design with descriptive, explanatory and causal relationships were used. A population of 3,827 users who attended the Chacra Colorada health center in the second trimester was included, a sample of 349 users made up of simple random probability sampling, applying instruments that consisted of two questionnaires with an ordinal scale, which had previously gone through a process of content validity through expert judgment and reliability, using Cronbach's Alpha statistical model, which was evidenced with an index of 0.922 for both variables, the same that represents high reliability.

Finally, as a general conclusion, the objectives set out in the study were met and this was corroborated with the contrast test of the likelihood ratio where it indicated that the logistic model is significant ($\chi^2 = 139.896$; $p < 0.05$) that presented a significance of 0.000 which is less than 0.05. From the results obtained and according to the theories of the proposed model, it can be inferred that the assessment of quality is subjective, since its definition depends on the opinion of the users of the service received; There are also factors that directly affect quality, such as, for example, the dimensions proposed in the model: Reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements. Providing quality services is essential to guarantee the optimal state of well-being and satisfaction of the health needs of users who go to health facilities. On the other hand, it is important to emphasize that quality is an important pillar to achieve the Universal Health Coverage strategy, this being a great challenge for all health systems throughout the world.

Keywords: Service quality, reliability, Service capacity, Empathy, Tangible elements, Security, User satisfaction, Cognitive, Affective.

I. INTRODUCCIÓN

Son muchas las teorías que existen sobre el término calidad, sin embargo, no hay necesariamente una que universalice el concepto del mismo. El camino hacia la gestión de la calidad forma parte de un reto muy importante para todos los sistemas de salud, a nivel internacional existen herramientas de gestión para mejorar los procesos sobre la calidad de atención y Perú no es ajeno a ello, que por más de una década viene sumando esfuerzos, implementando políticas, lineamientos y estrategias para mejorar la atención en salud. Empero la realidad problemática exige al ente rector en materia de salud, a revisar y evaluar las políticas públicas para mejorar continuamente la calidad.

En efecto, el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (BM-IFC, 2019), informaron en un estudio sobre la evaluación del sistema de calidad de la atención de salud en Colombia que, si bien el país ha logrado avances importantes en la gestión de la mejora de la calidad, este sigue siendo de gran preocupación ya que al menos 22.000 personas mueren cada año por mala calidad de la atención y más de 12.000 personas mueren al no lograr acceder a los servicios de salud (p. 7).

De otro lado, la Organización Mundial de la Salud, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y el Banco Mundial (OMS, OCDE, BM, 2018) en sus informes sobre la importancia de la calidad de la atención recalcaron que, los servicios médicos de mala calidad no permiten mejorar la salud en los países, además de que las enfermedades relacionadas a una atención de baja calidad generan gastos de bolsillo para las familias y el sector salud en todo el mundo (p.17).

De manera similar, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2017) señaló en el informe quinquenal 2013-2017 de los países de las Américas que el 30% de la población no puede acceder a los servicios de salud por razones económicas y el 21% no solicita atención por factores geográficos, además que, en los cinco últimos años se hubieran podido evitar más de 1.2 millones de muertes en las Américas, si se hubieran ofrecido servicios de salud de calidad. (p.7.)

En tanto, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2019) mencionaron en su informe sobre el balance de la salud materna que, más de 800 mujeres mueren cada día debido a complicaciones derivadas del embarazo, siendo

estas la principal causa de muerte en adolescentes de 15 a 19 años, y aproximadamente unos 7.000 niños nacen muertos cada día. De igual manera, recalcaron que, a nivel mundial no se prestan servicios de salud materna de calidad para las madres más pobres, lo que indica que la salud de millones de madres como la de sus bebés, está en peligro. (p. 04)

En otro contexto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015) señaló en su informe que, en México, en comparación con otros países de la OCDE, la calidad de la prestación de servicios de salud que se brinda a la población es muy baja, lo que demuestra que: en el primer nivel de atención deben asegurar un servicio de calidad. (p.135)

En Perú, el informe de la Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016), en convenio con la Superintendencia nacional de Salud (SUSALUD), indicó que, el 66,7% de los encuestados está a gusto con la atención recibida en el Ministerio de Salud, EsSalud fue 74,9%, Fuerzas Armadas y PNP fue 80,9% y 89,7% en clínicas privadas, esto indica que el Ministerio de salud debe fortalecer sus sistema de calidad.(p.13)

Así mismo, la Subgerencia de control del sector salud (CGR, 2019), advirtió en su informe sobre el operativo por una Salud de calidad 2018, que el 65.6% de los hechos advertidos en el año 2018 persisten para el año 2019, lo que demuestra que no se han aplicado las normas técnicas sanitarias que regulan el funcionamiento de las áreas prestadores de servicios de salud, lo que ha llevado a la prestación de servicios de baja calidad y provocado insatisfacción en los usuarios. (p.139)

De igual forma, la Subgerencia de control del sector salud de la CGR (2019), advirtió que en el año 2018 se recomendó el uso de indicadores de gestión para mejorar la calidad de los servicios ofertados, sin embargo, para el año 2019 el 45% de los establecimientos de salud visitados no ejecutaron acciones para implementar lo recomendado, afectando claramente la gestión de los recursos así como el cumplimiento de indicadores con criterios de calidad y oportunidad.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo (2016) en su informe sobre los Derechos a la salud en los servicios de emergencias, señalaron que los establecimientos visitados no contaban con sillas y camillas visibles, además

observaron la atención de pacientes en espacios como cochera y pasillos, así mismo el 58.5% de los establecimientos atendían a los pacientes del sexo femenino y masculinos sin ambientes diferenciados, además de no existir el distanciamiento indicado entre las camillas, lo que indica que existe un desconocimiento y falta de aplicabilidad de la normativa en salud, originando la prestación de servicios de baja calidad.(p. 6,7,12).

Una investigación realizada por la Asociación de Contribuyentes por Respeto (2018), basada en datos oficiales de la OMS, OCDE y Ministerio de Salud, reveló que en Perú la gestión de los recursos del estado es deficiente, esto genera que los servicios sean de baja calidad, afectando la salud y economía de millones de peruanos, ya que los establecimientos de salud no cuentan con medicamentos esenciales, recursos humanos suficientes, infraestructura adecuada y equipos de alta tecnología, y señalaron además que el presupuesto público del sector salud ha mejorado en los últimos años.

A través del análisis empírico realizado en el Centro de Salud “Chacra Colorada” en Breña, se observó que los usuarios están descontentos con los servicios prestados, debido a que la atención no ha respondido a sus expectativas, además los usuarios abandonan el centro de salud, quejándose de largo tiempo de espera, desinformación respecto al estado de salud, falta de medicamentos, malos tratos por parte de los servidores, y señalan que existen muchos trámites burocráticos desde que llegan al establecimiento hasta que salen de él. Esta situación es alarmante ya que se vulnera el derecho a la atención en salud con calidad y oportunidad de toda persona dentro del territorio peruano.

Con base en lo anterior, correspondió a la descripción del planteamiento general del problema: ¿Cuál es la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020?

Del mismo modo, en relación a los problemas específicos se describe: ¿Cuál es la incidencia de la calidad del servicio en el aspecto cognitivo y afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020?

La investigación fue teóricamente razonable porque involucra diferentes modelos y teorías sobre la calidad del servicio y proporciona un marco teórico que ayuda a comprender la satisfacción del usuario. En cuanto a la justificación práctica, el análisis de los resultados se sustentó en la investigación realizada a los usuarios

que asistieron al Centro de Salud Chacra Colorada, a cerca de sus opiniones sobre la calidad del servicio y la satisfacción, el mismo que contribuirá información a futuras investigaciones sobre el tema. Respecto a la justificación metodológica, se cumplieron los objetivos propuestos, aplicando dos cuestionarios, basado en las variables con sus respectivas dimensiones; los mismos que pasaron por el procedimiento de validez y confiabilidad. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVPERF, propuesto Cronin y Taylor (1994) para medir la calidad, y el cuestionario según el modelo cognitivo - afectivo propuesto por Mano y Oliver (1993) para medir la satisfacción del usuario.

Por otro lado, el estudio se justifica de manera legal en la Ley General de Salud, Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA: Sistema de Gestión de calidad en salud, Resolución Ministerial N° 527-2011: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo.

El objetivo general del presente estudio fue: Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada de Breña, 2020. Continuando con la secuencia, los objetivos específicos fueron: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en el aspecto cognitivo y afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada de Breña, 2020.

En tanto, la hipótesis general del estudio fue: La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada de Breña, 2020. En relación a las hipótesis específicas tenemos: La calidad de servicio incide significativamente en el aspecto cognitivo y afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada de Breña, 2020.

I. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, existe una fuente rica de información en relación a las variables del estudio, pero el presente trabajo de investigación tiene soporte en informes, artículos y tesis como: La Comisión de Salud Global de Lancet (2018), quienes analizaron la situación de salud de los países de ingresos bajos y medianos (PIBM), con el fin de valorar la calidad de la atención, los resultados indicaron que, la atención que reciben las personas es inadecuada, y la atención de mala calidad es común en todos los países, los sistemas de salud con un mayor grado de calidad podrían evitar más de 8 millones de muertes por año, recalcan además la importancia de las investigaciones para transformar los sistemas de calidad; e invitan a los países a invertir en gestión de la calidad.

De hecho, antes del inicio de la pandemia COVID-19, la OCDE y el Grupo del Banco Mundial (2020) realizaron investigaciones sobre indicadores de salud en 33 países de América Latina y el Caribe (ALC), con el propósito de medir y correlacionar indicadores de salud de la población sobre la Cobertura Universal de Salud (CUS), para ello utilizaron datos recopilados por la OMS, BMG y la OCDE, y mencionaron cuestiones relacionadas con la calidad de la atención mencionaron, que el eslabón perdido para alcanzar la estrategia de la CUS.

Cabe mencionar también que un estudio realizado por Torres, Saleté y Sepúlveda (2018) tuvo como objetivo cuantificar las percepciones de tres grupos de usuarios que fueron atendidos en un centro de salud familiar, así como analizar la presencia de dimensiones básicas de calidad, para ello utilizaron una encuesta aleatoria aplicada a los usuarios. Los resultados mostraron que la conciencia de los usuarios sobre la prestación médica es la más alta con un 81% y están relacionadas con la dimensión de elementos tangibles y seguridad, y las más bajas están relacionadas a las dimensiones de tiempo de espera y accesibilidad. Los autores determinaron que las personas de 45 años o más (segmento 3) están más satisfechas que las menores de 19 (segmento 1) y las que tienen entre 20 y 44 años (segmento 2).

En México, Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017) publicaron un artículo descriptivo y transversal sobre calidad en de salud en Tabasco, en una muestra de 387 usuarios, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados indicaron que el 8.5% estaban satisfechos con la atención brindada y el

91% insatisfechos, así mismo las dimensiones con un alto porcentaje de aceptabilidad fueron seguridad y empatía. Los autores concluyen que la insatisfacción de los usuarios se debe a largo tiempo de espera, falta de medicamentos y la apariencia del centro de salud.

Mientras tanto, Pérez, Orlandoni, Ramoni, y Valbuena (2018) en su artículo sobre la percepción de la calidad en un hospital de Colombia, utilizaron el método six sigma en un estudio transversal con una muestra de 220 usuarios y midieron la percepción de la calidad con la encuesta SERVQUAL. Los hallazgos mostraron que el 50% de los usuarios entrevistados tuvieron percepciones bajas sobre la calidad, y las dimensiones más útiles para la percepción de la calidad son: confiabilidad, capacidad resolutive, empatía y seguridad.

En cuanto a los antecedentes nacionales se revisó el artículo de Montalvo, Estrada y Mamani (2020) cuya finalidad fue medir existencia de relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que recibieron atención en el servicio de traumatología en un Hospital en la región Madre de Dios. Los resultados de la encuesta mostraron que el 65,1% de los usuarios indicó que el servicio que recibieron fue de calidad regular, para el 16,4% lo consideraba inferior, el 11,2% lo consideraba bueno y el 45,4% de los usuarios se mostró parcialmente satisfecho; las estadísticas demostraron que hay correlación moderada, directa y significativa con respecto al objetivo de la investigación. Concluyeron que mientras se brinden servicios de alta calidad la satisfacción del usuario será mayor.

Según, la tesis de Paripancca (2019), la autora encontró que existe relación significativa entre la calidad del servicio con sus respectivas dimensiones y la satisfacción de los usuarios externos del hospital APP, que fue demostrada a través de la prueba de Tau Kendall ($p\text{-valor} = .000 < .05$).

Así mismo, Podestá y Maceda. (2018), en su artículo, los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre las dos variables. Los autores concluyeron que, la calidad del servicio se relaciona estrechamente con la cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital.

Por otro lado, Arteaga (2017), en su artículo cuyo objetivo fue determinar el impacto de la calidad de la atención en el área de gineco-obstetricia para pacientes hospitalizados en un hospital de Tarapoto, sobre la satisfacción del usuario. El total de la muestra fueron 62 usuarias que se atendieron durante el

primer semestre del año 2016, encontrando que, la calidad con su dimensión técnica es la de mayor frecuencia en el servicio de hospitalización; la dimensión fiabilidad es la dimensión más predominante relacionado con la satisfacción del usuario; la dimensión entorno es la que presenta mayor implicancia sobre la satisfacción del usuario, en esta última la autora logra identificar la dimensión más importante.

Al respecto, según el artículo de Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015), encontraron un 25% de satisfacción se relaciona a una baja satisfacción del usuario con educación secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y la hospitalización en los servicios quirúrgicos (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Los autores concluyeron que los pacientes hospitalizados no están satisfechos con la calidad del servicio, lo que se relaciona con el nivel de educación y el área de hospitalización.

En relación a la calidad de servicio es importante comprender los conceptos de servicio y calidad respectivamente, para comprender el modelo propuesto; la Real Academia Española define el servicio como la acción y efecto del servicio. Asimismo, Fisher (1988) mencionó que un servicio se define como una serie de actividades y beneficios que se brindan a los consumidores, Fisher y Navarro (1994) apoyaron este concepto y sustentaron que el servicio, es utilizado como un bien económico. Duque (2005) definió servicio como toda acción cuyo efecto es la satisfacción del consumidor.

En efecto, la calidad es definida por la Real Academia Española, como la característica inherente o conjunto de características de las cosas que permite un juicio de valor; para Kaoru Ishikawa (1984), la calidad es el arte de planificar, promover, producir y mantener un producto con los estándares de calidad; además de la definición de Deming (1982) quien indicó que, la calidad es un proceso de aprendizaje continuo, en su libro hace referencia a catorce puntos que las organizaciones deben tener en cuenta para alcanzar con éxito los procesos de calidad: constancia, adopción de filosofías, no inspecciones, no dependencia de precios, mejora continua, formación de los involucrados, liderazgo directivo, clima de confianza, romper barreras, eliminar eslóganes, gestión por objetivos, cultura organizacional, capacitación, transformación. Rogel (2018) manifestó que, la calidad es la característica del producto y / o servicio que el cliente espera obtener, con mínimos errores o defectos. Por su parte, Comtec (2015) indicó que, la calidad

es el grado en que un conjunto de características intrínsecas de una determinada cosa cumplen determinados requisitos. Así mismo, Juran (1974) definió en su libro, la calidad como la adecuación al uso y la característica y ausencia de defectos, además hace énfasis en que solamente el cliente define la calidad del producto o servicio; creó además tres pasos para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas, los mismos que son conocidos como la Triada de Juran: Planificación, control y mejora de la calidad.

Respecto a las teorías y modelos, sobre la variable calidad del servicio, existe discusiones entre diferentes autores, por ejemplo, Donabedian (1966), quien fue el máximo exponente respecto a la calidad en salud, y la definió como la aplicación de la ciencia y tecnología en salud, el grado de calidad es el máximo logro de beneficios y disminución de riesgos, así mismo hace énfasis a tres aspectos en la valoración de la calidad: 1). La estructura que involucra a los recursos tecnológicos, humanos, y materiales; 2). El proceso, que constituye la atención propiamente dicha de los trabajadores de la institución, 3). El resultado, que viene a ser el grado de satisfacción. Gronroos (1984), en su modelo nórdico refirió que la calidad del servicio es el resultado de una evaluación entre las expectativas y percepciones de los servicios prestados, además, destacó que es muy importante comprender lo que el cliente desea, y estableció tres componentes: Calidad técnica, funcional e imagen. Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1988) en su modelo SERVQUAL describieron la calidad del servicio como la discordancia que existe entre lo que espera y percibe el consumidor. Cronin y Taylor (1992), propusieron su Modelo service performance (SERVPERF) para evaluar la calidad basado exclusivamente en las percepciones del usuario. Brady y Cronin (2001), propusieron el modelo jerárquico multidimensional que mide la calidad según percepción de los usuarios sobre el servicio recibido, el modelo presenta tres dimensiones principales: calidad de los resultados, la interacción y el entorno.

En la presente investigación se ha tomado como referencia el modelo de los autores Cronin y Taylor (1992), quienes desarrollaron un nuevo modelo derivado del SERVQUAL al que denominaron Modelo service performance (SERVPERF) para evaluar la calidad basado exclusivamente en las percepciones del usuario, donde se establecieron las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para Torres y Vásquez (2017), la posición de los autores apoyadas por teorías de Brady y Cronin 2001, Martínez y Martínez 2010 está defendida por la superioridad de la evaluación de la calidad del servicio, la cual se basa únicamente en la opinión del cliente comparado con los que utilizan las diferencias entre percepciones y expectativas.

SERVPERF nace luego de que diversos autores criticaran al modelo SERVQUAL, especialmente por su escala para medir las expectativas, de esta manera el nuevo modelo de Cronin y Taylor no considera el concepto de expectativas por un lado debido a su problema de interpretación implícita, por otro lado, se considera es superfluo en la medición de la percepción. SERVPERF, solo reduce la cantidad de preguntas formuladas en el modelo SERVQUAL. Por ello, Cronin y Taylor (1994) discutieron ampliamente para considerar solo las percepciones en su modelo, y consideraron a SERVPERF como modelo apropiado criticando la capacidad de pronóstico y efectividad de SERVQUAL, así como su validez y expansión.

El modelo SERVPERF es mejor por varias razones: los encuestados dedican menos tiempo al contestar el cuestionario, porque cada ítem solo se pregunta una vez; la interpretación y el análisis son más fáciles. E incluso debido a que el modelo está fusionado, no se pierde información, dado que se permiten preguntas sobre la satisfacción general del servicio o producto.

La Fiabilidad está relacionada a la capacidad de realizar el servicio de forma cuidadosa y confiable. Por su parte, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) lo definieron como, confianza o certeza haciendo que los resultados tengan estabilidad, es decir, después de usar el instrumento varias veces sobre el mismo tema, los resultados tienden a ser los mismos. Este es el atributo básico que todo instrumento de medición debe poseer. En tal sentido, podemos definir a la fiabilidad como la capacidad y habilidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa.

La capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad que tienen la organización y sus colaboradores para apoyar a los clientes en forma rápida y oportuna. La falta atención y respuesta oportuna provoca que los clientes dejen de utilizar productos o servicios, por tanto, la capacidad de respuesta es la facultad que tiene la empresa para responder a los deseos y necesidades del cliente de

manera oportuna. Sean Meehan y Charlie Dawson (2012), explicaron en su artículo *Business Strategy Review*, que la capacidad de respuesta es proporcionar un servicio con exactitud y en el menor tiempo posible.

La Seguridad, viene a ser el conjunto de procesos que generan confianza en algo o alguien, así como la capacidad de gestionar sistemas, medios, recursos humanos y acciones para reducir los riesgos que puedan afectar a las personas, entidades, entorno, objetos. En resumen, la seguridad es minimizar el riesgo.

La Empatía, se refiere a la capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás, sin necesidad alguna de compartir las mismas opiniones respecto a las actitudes, comportamiento y emociones expresada por la otra parte. Siguiendo el mismo orden de ideas, podemos definir la empatía como la capacidad para distinguir el estado emocional de los demás y la habilidad de reconocer las opiniones emocionales de las personas.

Elementos tangibles, está referida a la apariencia que demuestra la organización, en cuanto al personal y tecnología en equipos. Las buenas críticas en este sentido invitan a los clientes a realizar la primera transacción con la empresa. En tal sentido, Parasuraman et al. (1988) refieren que los elementos tangibles son las apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Por otro lado, Serrano (2018) define que, los recursos tangibles se referirán a todos los recursos sustantivos, que pueden cuantificarse y medirse a través de su apoyo material.

Del mismo modo, para definir la Satisfacción del usuario, conviene conocer los conceptos de satisfacción y usuario; Según la definición de la real academia española, la satisfacción se define como la acción y efecto de satisfacer; satisfacer el deseo o del gusto; Cardozo (1965), y su teoría de la disonancia, buscó dar explicación como se produce la satisfacción en el cliente, es así que sostiene que los clientes son capaces de reconocer un producto de alta o baja calidad, a través de la disonancia cognitiva. Yi (1990) en su teoría de contraste, refirió que la satisfacción es el resultado de las expectativas y el desempeño de los productos y servicios. Bachelet (1992) consideró que la satisfacción es la respuesta emocional de los consumidores ante la experiencia del servicio; Giese y Cote (2000) mencionaron que, la satisfacción es la respuesta generada en el individuo en un determinado contexto, este concepto se basa en tres componentes fundamentales,

la respuesta puede ser, cognitiva emocional o de comportamiento, estos son: las expectativas, las experiencias y el contexto.

Continuando con el mismo orden de ideas, Oliver (1980) definió la satisfacción del usuario como el estado psicológico que surge debido a las discrepancias en las expectativas (cognitivo) y emociones (afectivo) generadas sobre la experiencia del servicio; Wolf (1978) consideró tres dimensiones en el proceso de la evaluación de la satisfacción del paciente: cognición, emoción y capacidad personal. Feletti, Firman y Sanson-Fisher (1986), luego de revisar las dimensiones de Wolf y colaboradores, establecieron diez dimensiones: la habilidad en el dominio emocional, la habilidad en el dominio físico, la habilidad en las relaciones sociales, el modelo de médicos y enfermeras, La cantidad de tiempo en la interacción médica y de enfermería, la continuidad de la percepción del cuidado, el tipo y calidad de la información, la capacidad del examen físico del paciente, la percepción del paciente sobre su cuidado personal y el entendimiento mutuo entre enfermeros y pacientes. Kotler y Keller (2006) definieron la satisfacción de cliente como el sentimiento que se produce al comparar la experiencia del producto con las expectativas. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) sustentaron que la satisfacción del cliente es la valoración de la calidad a cerca del servicio, producto y precio. Calva (2009), menciona que la satisfacción se entiende como la causa, acción o forma de calmar las emociones y responder plenamente a las quejas, sentimientos o todo lo contrario. Nuestro sentido de satisfacción se reducirá y, por lo tanto, se reducirá a placer, prosperidad o satisfacción o simplemente felicidad. Por otro lado, Kotler y Armstrong (como se citó en Monroy y Urcádiz, 2019), definieron la satisfacción del usuario como el grado de emociones de las personas obtenido al comparar el desempeño de un producto o servicio con sus expectativas. Mediante la evaluación de productos o servicios, se controla en gran medida la satisfacción del usuario.

Según, Mano y Oliver (1993), mencionaron que, la satisfacción del usuario, es la respuesta del consumidor generada por factores intelectuales y emocionales relacionados a un producto o servicio.

Para, Mano y Oliver (1993), el aspecto Cognitivo, se centra en los procesos y comportamientos intelectuales provocadas por el servicio. Este desarrollo es el resultado de la fuerza de las personas por comprender la realidad y las funciones

sociales, y se vincula a la capacidad del ser humano para adaptarse e integrarse en el medio ambiente.

De otro lado, Mano y Oliver (1993), el componente Afectivo, está relacionado a las emociones generadas después del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Determina el contenido que se debe seguir, de acuerdo a los tipos de preguntas que deben hacerse para encontrar respuestas al propósito que se persigue y establece pautas para indicar la manera de interpretar los resultados en las investigaciones científicas. La investigación fue de paradigma positivista, tal como indicó Ricoy (como se citó en Ramos, 2015), el paradigma del positivismo se divide en cuantitativo, análisis empírico, racionalismo, gestión de sistemas y ciencia y tecnología. Dado que la investigación sigue patrones predecibles y estructurados de datos numéricos, se enmarca en un enfoque cuantitativo, porque puede usarse como una guía para recopilar y analizar datos. Además de concretar el proceso requerido para obtener los resultados, a fin de establecer solución frente al problema de investigación. En ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista. (2014) comentó que, los métodos cuantitativos utilizan la recolección de información para probar hipótesis basadas en fuentes numéricas y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El tipo de investigación fue básico, ya que busca comprender la realidad para promover una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los desafíos humanos. Concytec (2018) mencionó que la investigación básica tiene como objetivo obtener un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos básicos de los fenómenos, hechos observables o relaciones que establecen las entidades.

El diseño de este estudio es no experimental, porque su realización no afecta las variables a estudiar, porque se centra en describir y analizar el problema de investigación. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que, la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

Fue transversal, ya que es un procedimiento de investigación y no tiene continuidad en el eje del tiempo. Puede estudiar toda la población, pero en esencia, es una muestra representativa estudiada en un momento y lugar específicos. Para, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) el diseño transversal puede recolectar datos en un instante, una sola vez. Fue descriptivo, ya que es utilizado para inferir la situación que se presenta, describiendo todas sus dimensiones del objeto a

estudiar. Tal es así que, Bernal (2010) manifestó que la principal función de la investigación descriptiva consiste en seleccionar las condiciones básicas sobre lo que se está estudiando, así como la descripción minuciosa de la parte, categoría o categoría del objeto. Fue explicativo causal, debido a que se intenta explicar por qué ocurren ciertas situaciones, eventos o fenómenos. En este sentido, este tipo de investigación incluirá el detalle de variables de fenómenos, así como el análisis de su comportamiento. Tal como lo corroboran Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) la investigación explicativa es más que la descripción de definiciones, fenómenos o de las relaciones entre conceptos.

Se utilizó el método hipotético deductivo, que son los lineamientos que guían al investigador para hacer de sus acciones una experiencia científica. Así mismo, Bernal (2010) estableció que: incluye un proceso que parte de ciertas afirmaciones como hipótesis, y trata de aceptar o rechazar dichas hipótesis, e inferir las conclusiones que se deben enfrentar con los hechos.

3.2 Variables y operacionalización

Operacionalización

En este punto, las variables, sus dimensiones e indicadores se describen a través de una tabla, facilitando de manera ordenada la comprensión del estudio, el cual tendrá como objetivo primordial orientar metodológicamente la definición de los fines de la investigación.

En ese sentido, Villavicencio, Torracchi-Carrasco, Pariona-Minaya y Alvear-Córdova (2019) afirmaron que son características que se espera observar en la unidad de investigación para evaluar las variables.

Variable

Hernández-Sampieri et al (2019) establecieron que, las variables son atributos o conceptos que se pueden cambiar y sus fluctuaciones se pueden medir u observar.

Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual

Cronin y Taylor (1992) discutieron ampliamente para considerar solo las percepciones en su modelo, y consideraron a SERVPERF como modelo apropiado criticando la capacidad de pronóstico y efectividad de SERVQUAL, así como su validez y expansión.

Definición operacional

Cronin y Taylor (1994), Según el modelo SERVPERF tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; que evalúa la calidad del servicio desde la percepción del consumidor, constituida por 25 ítems. (ver anexo 6).

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición Conceptual

Según, Mano y Oliver (1993), sustentaron que la satisfacción del usuario es la respuesta del consumidor generada por factores cognitivos y emocionales relacionados con un producto o servicio. El modelo propuesto por Mano y Oliver (1993) utiliza un enfoque integral para medir la satisfacción del usuario.

Definición operacional:

Fue medida a través de dos dimensiones: Cognitivo y Afectivo. Del mismo modo, se utilizará un instrumento basado en el modelo Mano y Oliver (1993), constituida por 25 ítems. (ver anexo 6)

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según, Hernández et al.(2014) es un conjunto de todos los casos que cumplen un determinado rol. En el estudio, la población fue determinada por los 3827 usuarios que asistieron al Centro de Salud Chacra Colorada de Breña, en el segundo trimestre del año 2020.

Criterios de inclusión:

Usuarios en edad de 18 a 60 año del distrito de Breña

Usuarios que asistieron en el segundo trimestre del año 2020.

Criterios de exclusión:

Usuarios menores de 18 años de edad

Usuarios mayores de 60 años de edad

Usuarios que asistieron en el primer trimestre y tercer trimestre

Tabla 1

Población de usuarios atendidos en el segundo semestre 2020

| Usuarios atendidos en el Segundo semestre de 2020 | | | |
|--|-------------|--------------|--------------|
| Abril | Mayo | Junio | Total |
| 286 | 719 | 2822 | 3827 |

Nota: Datos informativos del Sistema del Ministerio de salud 2020.

Muestra:

Es una pequeña cantidad de una cosa, el cual se considera representativa del todo y lo separa de ella, mediante algún método de investigación, análisis o experimento. Para, Bernal (2010), es la selección de una parte de la población, de la que se obtiene información para realizar el estudio que medirá y observará variables objeto de estudio.

Se calculó de la siguiente manera:

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

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot 3827}{(0,05)^2(3827 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = 349,198206244$$

Muestra: 349 usuarios

Dónde:

Z = Valor de distribución normal (1,96)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

E = Tolerancia al error (0,05)

p = Proporción de éxito (0,5)

q = Proporción de fracaso (0,5)

Margen de error 5%

Muestreo:

Es el proceso de seleccionar un grupo de individuos de la población para estudiarlos y poder caracterizar a la población en general. Al respecto, Bernal (2010) afirmó: El método de muestreo que se utiliza para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación a realizar y, por tanto, de los supuestos y diseño de investigación definidos para la investigación. El muestreo probalístico está referida a que cada unidad analítica puede ser elegida, y determina la condición de hallazgos de la investigación a todo el campo población objetivo. En este estudio se utiliza el muestreo probabilístico aleatorio simple, este procedimiento consiste en seleccionar una cantidad de elementos entre todos los sujetos que conforman la muestra, seleccionando al azar un subgrupo que los represente de modo que, todos los elementos tengan la misma probabilidad de ser seleccionados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Es un conjunto de procesos, reglas, normas o acuerdos encaminados a obtener resultados específicos y efectivos en el campo de la informática, la ciencia, el arte, el deporte, la educación o cualquier otra actividad.

Sánchez et al (2018) mencionaron que, es un conjunto de medios y herramientas que se utilizan para implementar el método. La técnica utilizada fue la encuesta, que consiste en recoger datos en una determinada situación y población. López-Roldán y Fachelli (2015) describieron que, la encuesta por cuestionario es una tecnología que recopila información haciendo preguntas a los sujetos con el fin de obtener sistemáticamente métricas conceptuales a partir de preguntas de investigación preestablecidas.

Instrumento:

Sánchez Carlessi et al. (2018) definieron los instrumentos para recolectar datos como, una herramienta de tecnología de recopilación de datos. Que se utiliza como guía, manual, equipo, prueba, cuestionario o prueba; por lo que la herramienta utilizada en esta investigación es un cuestionario.

Del mismo modo, López-Roldán et al. (2015) afirmaron que, el cuestionario se convierte en una herramienta de recopilación de información, que puede identificar preguntas de manera ordenada y sistemática, y determinar las respuestas a través del sistema de registro de entrada de datos.

Tabla 2

Fichas técnicas de las variables

| Ficha Técnica del instrumento: Calidad del servicio y Satisfacción del Usuario | |
|---|--|
| Técnica | : Encuesta |
| Instrumento | : Cuestionario |
| Autor | : Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) / Mano y Oliver (1993) |
| Adaptado | : Evileny Gissela Vargas Puscan |
| Ámbito de Aplicación | : Usuarios del C.S. Chacra Colorada |
| Tiempo de aplicación | : 20 minutos promedio |
| Administración | : Directa e individual |
| Significación | : Evalúa la percepción de la calidad de servicio |
| Dimensiones | : Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles |
| | : Cognitivo y Afectivo |
| Escala de Likert | : (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo |

Nota: Adaptación de fichas técnicas (2020)

Validez:

Hace referencia al grado en que la herramienta mide con precisión la variable materia de estudio. Es decir, si refleja conceptos abstractos a través de sus indicadores empíricos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019). Cabe mencionar que, la validez es un concepto que se refiere a la capacidad de una herramienta de medición para cuantificar de manera significativa y adecuada las características de su diseño a medir.

Tabla 3

Resultados de la opinión de los expertos

| Experto | Nombres y Apellidos | Opinión |
|----------------|----------------------------|----------------|
| 1 | Dr. Ulises Córdova García | Aplicable |
| 2 | Dr. Mery Bravo Peña | Aplicable |
| 3 | Mgr. Christian León Porras | Aplicable |

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2020).

Confiabilidad

La confiabilidad, se refiere al grado en que un instrumento de medida está referida produce resultados consistentes y coherentes en una muestra o caso (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019).

Tabla 4

Escala de valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach

| Valores | Confiabilidad |
|-------------|------------------------|
| -1 a 0 | No es confiable |
| 0.01 a 0.49 | Baja confiabilidad |
| 0.50 a 0.75 | Moderada confiabilidad |
| 0.76 a 0.89 | Fuerte confiabilidad |
| 0.9 a 1 | Alta confiabilidad |

Nota: Tomado de Ruiz (2013).

Del mismo modo, en esta investigación para poder evaluar los cuestionarios de ambas variables, se utilizó el Alfa de Cronbach, se aplicó a una prueba piloto y se utilizó la escala ordinal múltiple tipo Likert, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5

Fiabilidad de las variables: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

| Variables | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|--------------------------|------------------|-----------------|
| Calidad de servicio | ,922 | 25 |
| Satisfacción del usuario | ,922 | 25 |

Nota: Analisis de fiabilidad SPSS_V26 (2020).

De acuerdo a la tabla ambas variables tienen una alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se elaboraron instrumentos, mediante adaptaciones de instrumentos ya elaborados como: SERVPERF y el modelo Cognitivo – Afectivo respectivamente. Se utilizó los dos cuestionarios adaptados según modelos seleccionados para la recolección de información, que permitieron medir ambas variables. Estos cuestionarios se aplicaron de manera directa a los usuarios del centro de salud. Luego, los datos recolectados fueron procesados a través del programa estadístico SPSS 26, para luego realizar el análisis e interpretación de los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar la información obtenida en las encuestas se procedió a tener en cuenta lo siguiente:

Estadística descriptiva, se elaboró tablas de frecuencia teniendo en cuenta las variables con sus respectivas dimensiones, así mismo se tuvo en cuenta su respectiva gráfica.

Estadística inferencial, para constrar la hipótesis se aplicó la prueba estadística de regresión logística ordinal.

3.7 Aspectos éticos

Para el presente estudio se recolectó oportunamente la información por medio de dos cuestionarios adaptados, los cuales manifestaban el fin de la investigación. Así mismo, cabe mencionar que la unidad de análisis fueron los usuarios del Centro de Salud de Chacra Colorada. Se consideraron en los aspectos éticos el anonimato de los participantes al estudio, el cual tuvo privacidad en sus respuestas, ya que, en el cuestionario aplicado no se solicitan datos personales.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos.

Tabla 6.

Niveles de la Variable: Calidad de servicios y Dimensiones.

| Dimensiones | Mala | | Regular | | Buena | | Total | % |
|----------------------------|------|------|---------|------|-------|------|-------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | | |
| D1: Fiabilidad | 28 | 8.0 | 122 | 35.0 | 199 | 57.0 | 349 | 100 |
| D2: Capacidad de respuesta | 41 | 11.7 | 275 | 78.8 | 33 | 9.5 | 349 | 100 |
| D3: Seguridad | 78 | 22.3 | 232 | 66.5 | 39 | 11.2 | 349 | 100 |
| D4: Empatía | 42 | 12.0 | 240 | 68.8 | 67 | 19.2 | 349 | 100 |
| D5: Elementos tangibles | 57 | 16.3 | 105 | 30.1 | 187 | 53.6 | 349 | 100 |
| Calidad de Servicio | 13 | 3.7 | 194 | 55.6 | 142 | 40.7 | 349 | 100 |

Nota: Analisis estadístico SPSS_V26 (2020).

Según los resultados observados, para la variable Calidad del Servicio, el 55.6% de los encuestados considera que la calidad es 'Regular', el 40.7 % considera que es 'Buena' mientras que el 23.2% considera que es 'Mala'. Asimismo, para el nivel regular, destacó notoriamente la Dimensión 'Capacidad de Respuesta' que logró un 78.8% del total de encuestados, además se observó que la dimensión de menor proporción en la misma categoría fue la Dimensión: Empatía con un 30.1%. En relación al nivel 'Bueno' la dimensión que más destaco fue la Dimensión: Fiabilidad con un 57% y la de menor proporción fue la Dimensión: Capacidad de Respuesta con un 9.5%. Finalmente, para el nivel 'Malo' la Dimensión 3: Seguridad con un 22.3% fue la de mayor proporción mientras que la de menor proporción fue la Dimensión: Fiabilidad con un 8%.

Tabla 7.

Niveles de la Variable: Satisfacción del usuario y Dimensiones.

| Dimensiones | Mala | | Regular | | Buena | | Total | % |
|---------------------------------|------|------|---------|------|-------|------|-------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | | |
| D1: Cognitivo | 55 | 15.8 | 175 | 50.1 | 119 | 34.1 | 349 | 100 |
| D2: Afectivo | 13 | 3.7 | 192 | 55.0 | 144 | 41.3 | 349 | 100 |
| Satisfacción del Usuario | 17 | 4.9 | 201 | 57.6 | 131 | 37.5 | 349 | 100 |

Nota: Analisis estadístico SPSS_V26 (2020).

Según la tabla 7, para la variable Satisfacción del Usuario el 57.6% de los encuestados perciben que la satisfacción es 'Regular', para el 37.5% la Satisfacción es 'Buena', y para el 4.9% es 'Mala'. Asimismo, en el nivel 'Regular' y

‘Buena’ destacó la Dimensión: Afectivo, sin embargo, para el nivel ‘Malo’ destacó la Dimensión: Cognitivo con un 15.8%.

4.2. Análisis inferencial

Nivel de significancia:

El nivel de significación teórica " $\alpha=0.05$ " que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0 ; Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H_1 .

Hipótesis general:

H_0 : La calidad del servicio no incide significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

H_1 : La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

Tabla 8.

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis general

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. | Pseudo R Cuadrado |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|-------------------------------------|
| Sólo intersección | 172,175 | | | | Cox y Snell ,330 Nagelkerke ,407 |
| Final | 32.278 | 139.896 | 2 | ,000 | McFadden ,241 |

Función de enlace: Logit.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 139.896$; $p < 0,05$) el modelo presenta una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 por lo que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación: La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020. Así mismo, se muestran tres coeficientes que miden la calidad del ajuste del modelo, en el cual se rescata el coeficiente Nagelkerke que presenta un valor de 0.407, el mismo que indica 40.7% de incidencia de la calidad del servicio sobre satisfacción del usuario.

Tabla 9.

Estimaciones de parámetros mediante RLO de las variables Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|----------------------------|----------------|----------------|---------|----|------|----------------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Satisfaccion_usuario = 1] | -5,385 | ,356 | 228,551 | 1 | ,000 | -6,083 | -4,687 |
| | [Satisfaccion_usuario = 2] | -1,048 | ,191 | 30,006 | 1 | ,000 | -1,422 | -,673 |
| Ubicación | [Calidad_servicio=1] | -3,216 | ,724 | 19,728 | 1 | ,000 | -4,635 | -1,797 |
| | [Calidad_servicio=2] | -2,886 | ,279 | 106,641 | 1 | ,000 | -3,434 | -2,338 |
| | [Calidad_servicio=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Variable dependiente: Satisfacción del Usuario.

Según los resultados observados en la prueba de estimación de parámetros entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se tiene que, como el valor de significancia observada (Wald=106,641; sig. = 0,000 < 0,000) es menor al valor de la significación teórica 0.05. Se tiene que, la calidad del servicio responde de forma significativa en la predicción de la satisfacción del usuario; es decir, mientras la calidad del servicio sea regular, existe la probabilidad de que la satisfacción del usuario sea regular a mala.

Hipótesis específica 1

HE0: La calidad de servicio no incide de manera significativa sobre el aspecto cognitivo en los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

HE1. La calidad de servicio incide de manera significativa sobre el aspecto cognitivo en los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

Tabla 10.

Estimación de parámetros para la Hipótesis Específica 1.

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi- cuadrado | gl | Sig. | Pseudo R Cuadrado | |
|--------------------------|---|------------------|----|------|-------------------|------|
| Sólo intersección | 156.226 | | | | Cox y Snell | ,267 |
| | | | | | Nagelkerke | ,309 |
| Final | 47.598 | 108.629 | 2 | ,000 | McFadden | ,155 |

Función de enlace: Logit.

La tabla 10, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 108.629$; $p < 0,05$), el modelo presenta una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 por lo que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica de la investigación: La calidad del servicio incide de manera significativa sobre el aspecto cognitivo en los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020. Así mismo, se observan tres coeficientes que miden la calidad del ajuste del modelo, en el cual se rescata el coeficiente Nagelkerke que presenta un valor de 0.309, el mismo que indica que el 30.9% de incidencia de la calidad del servicio sobre el aspecto cognitivo.

Tabla 11.

Estimaciones de parámetros mediante RLO: Calidad de servicio y la dimensión cognitiva.

| | | Estimación n | Des v. Erro r | Wald | g l | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|----------------------|-----------------|------------------------|---------|--------|------|----------------------------------|--------------------|
| | | | | | | | Límite Inferior | Límite Superior |
| Umbral | [Cognitivo = 1] | -3,606 | ,265 | 184,575 | 1 | ,000 | -4,126 | -3,086 |
| | [Cognitivo = 2] | -,665 | ,176 | 14,232 | 1 | ,000 | -1,011 | -,320 |
| Ubicación | [Calidad_servicio=1] | -2,812 | ,594 | 22,431 | 1 | ,000 | -3,975 | -1,648 |
| | [Calidad_servicio=2] | -2,412 | ,256 | 88,602 | 1 | ,000 | -2,914 | -1,910 |
| | [Calidad_servicio=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Aspecto cognitivo de la variable dependiente.

Según los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se tiene que, como el valor de significancia observada (Wald = 184.575; sig. = 0,000 < 0,05), es menor al valor de la significación teórica 0.05. Se tiene que, la calidad del servicio responde de forma significativa en la predicción de la dimensión cognitivo; es decir, mientras la calidad del servicio sea regular, existe la probabilidad de que la dimensión cognitiva sea regular a mala.

Hipótesis específica 2

HE0. La calidad de servicio incide de manera significativa sobre el aspecto afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

HE1: La calidad de servicio no incide de manera significativa sobre el aspecto afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.

Tabla 12.

Estimación de parámetros para la Hipótesis específica 2.

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. | Pseudo R Cuadrado |
|--------------------------|----------------------------------|--------------|----|------|----------------------------------|
| Sólo intersección | 173.329 | | | | Cox y Snell ,308 |
| Final | 44.690 | 128.639 | 2 | ,000 | Nagelkerke ,383 McFadden ,226 |

Función de enlace: Logit.

La tabla 12, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 128.639$; $p \geq 0,05$), el modelo presenta una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 por lo que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica de la investigación: La calidad del servicio incide de manera significativa sobre el aspecto afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020. Así mismo, se muestran tres coeficientes que miden la calidad del ajuste del modelo, en el cual se rescata el coeficiente Nagelkerke que presenta un valor de 0.383, el mismo que indica que el 38.3% de incidencia de la calidad del servicio en la dimensión afectiva.

Tabla 13.

Estimaciones de parámetros mediante RLO: Calidad de servicio y la dimensión afectiva.

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | g | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|----------------------|----------------|-------------|---------|---|------|-------------------------------|-----------------|
| | | | | | l | | Límite Inferior | Límite Superior |
| Umbral | [Afectivo = 1] | -5,534 | ,378 | 214,551 | 1 | ,000 | -6,275 | -4,794 |
| | [Afectivo = 2] | -1,225 | ,200 | 37,441 | 1 | ,000 | -1,617 | -,833 |
| Ubicación | [Calidad_servicio=1] | -3,380 | ,726 | 21,696 | 1 | ,000 | -4,802 | -1,957 |
| | [Calidad_servicio=2] | -2,697 | ,270 | 99,641 | 1 | ,000 | -3,226 | -2,167 |
| | [Calidad_servicio=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Aspecto afectivo de la variable dependiente.

Según los resultados observados en la prueba de estimación de parámetros entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se tiene que, como el valor de

significancia observada (Wald = 214.551; sig. = 0,000 < 0,05), es menor al valor de la significación teórica 0.05. Se tiene que, la calidad del servicio responde de forma significativa en la predicción del aspecto afectivo; es decir, mientras la calidad del servicio sea regular, existe la probabilidad de que la dimensión afectiva sea regular a mala.

V. DISCUSIÓN:

En relación a la hipótesis general del estudio, donde la Calidad del Servicio incide en la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020, quedo corroborado con la prueba de contraste de la razón de verosimilitud donde señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 139.896$; $p < 0,05$) el modelo presenta una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05. De igual manera el coeficiente Nagelkerke que presenta un valor de 0.407, el mismo que indica que el 40.7% de incidencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción del usuario.

Al respecto, Pérez, Orlandoni, Ramoni, y Valbuena. (2018) en su artículo sobre la percepción de la calidad en un hospital de Colombia, utilizaron el método six sigma en un estudio transversal con una muestra de 220 usuarios y midieron la percepción de la calidad con la encuesta SERVQUAL. Los hallazgos mostraron que el 50% de los usuarios entrevistados tuvieron percepciones bajas sobre la calidad, y las dimensiones que mas útiles para la percepción de la calidad son: confiabilidad, capacidad resolutive, empatía y seguridad, por otro lado Estrada y Mamani (2020) cuya finalidad fue medir existencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que recibieron atención en el servicio de traumatología en un Hospital en la región Madre de Dios. Los resultados de la encuesta mostraron que el 65,1% de los usuarios indicó que el servicio que recibieron fue de calidad regular, para el 16,4% lo consideraba inferior, el 11,2% lo consideraba bueno y el 45,4% de los usuarios se mostró parcialmente satisfecho; las estadísticas demostraron que hay correlación moderada, directa y significativa con respecto al objetivo de la investigación. Concluyeron que mientras se brinden servicios de alta calidad la satisfacción del usuario será mayor; Por otro lado, Arteaga (2017), en su artículo cuyo objetivo fue determinar el impacto de la calidad de la atención en el área de gineco-obstetricia para pacientes hospitalizados en un hospital de Tarapoto, sobre la satisfacción del usuario. El total de la muestra fueron 62 usuarias que se atendieron durante el primer semestre del año 2016, encontrando que, la calidad con su dimensión técnica es la de mayor frecuencia en el servicio de hospitalización; la dimensión fiabilidad es la dimensión más predominante relacionado con la satisfacción del usuario; la dimensión entorno es la que presenta mayor implicancia sobre la satisfacción del usuario, en esta ultima la autora logra identificar la dimensión más importante.

Finalmente, Gronroos (1984), en su modelo nórdico refirió que la calidad del servicio es el resultado de una evaluación entre las expectativas y percepciones de los servicios prestados, además, destacó que es muy importante comprender lo que el cliente desea, y estableció tres componentes: Calidad técnica, funcional e imagen; Cronin y Taylor (1992), propusieron su Modelo service performance (SERVPERF) para evaluar la calidad basado exclusivamente en las percepciones del usuario; Brady y Cronin (2001), propusieron el modelo jerárquico multidimensional que mide la calidad según percepción de los usuarios sobre el servicio recibido, el modelo presenta tres dimensiones principales: calidad de los resultados, la interacción y el entorno, el presente trabajo se toma el modelo de, Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1988), que en la actualidad es el más utilizado en diferentes tipos de estudios como salud, los autores en su modelo multidimensional denominado SERVQUAL describieron la calidad del servicio como la discordancia que existe entre lo que espera y percibe el consumidor, el modelo está conformado por 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

En relación a la hipótesis específica 1, donde la calidad de servicio incide de manera significativa sobre el aspecto cognitivo en los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020, ello queda corroborado con la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 108.629$; $p < 0,05$), el modelo presenta una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 por lo que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica de la investigación; es decir, mientras la calidad del servicio sea regular, existe la probabilidad de que la dimensión cognitiva sea regular a mala.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y el Banco Mundial (OMS, OCDE, BM, 2018) en sus informes sobre la importancia de la calidad de la atención recalcaron que, los servicios médicos de mala calidad no permiten mejorar la salud en los países, además de que las enfermedades relacionadas a una atención de baja calidad generan gastos de bolsillo para las familias y el sector salud en todo el mundo; del mismo modo, la subgerencia de control del sector salud de la CGR (2019), advirtió que en el año 2018 se recomendó el uso de indicadores de gestión para mejorar los procesos, eficiencia y calidad de los servicios ofertados, sin embargo, para el año 2019 el 45% de los establecimientos de salud visitados no ejecutaron acciones para implementar lo recomendado, afectando claramente el

cumplimiento de resultados bajo criterios de calidad y oportunidad, de otro lado Paripancca (2019), en su tesis, sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos, en relación a los resultados la autora encontró que existe relación significativa entre la calidad de servicio con sus respectivas dimensiones y la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, la investigación coincide con los aportes de Cardozo (1965), y su teoría de la disonancia, buscó dar explicación como se produce la satisfacción en el cliente, es así que sostiene que los clientes son capaces de reconocer un producto de alta o baja calidad, a través de la disonancia cognitiva. Yi (1990) en su teoría de contraste, refirió que la satisfacción es el resultado de las expectativas y el desempeño de los productos y servicios.; Giese y Cote (2000) mencionaron que, la satisfacción es la respuesta generada en el individuo en un determinado contexto, este concepto se basa en tres componentes fundamentales, la respuesta puede ser, cognitiva emocional o de comportamiento, estos son: las expectativas, las experiencias y el contexto, Oliver (1980) definió la satisfacción del usuario como el estado psicológico que surge debido a las discrepancias en las expectativas (cognitivo) y emociones (afectivo) generadas sobre la experiencia del servicio; Wolf (1978) consideró tres dimensiones en el proceso de la evaluación de la satisfacción del paciente: cognición, emoción y capacidad personal. Feletti, Firman y Sanson-Fisher (1986), luego de revisar las dimensiones de Wolf y colaboradores, establecieron diez dimensiones: la habilidad en el dominio emocional, la habilidad en el dominio físico, la habilidad en las relaciones sociales, el modelo de médicos y enfermeras, La cantidad de tiempo en la interacción médica y de enfermería, la continuidad de la percepción del cuidado, el tipo y calidad de la información, la capacidad del examen físico del paciente, la percepción del paciente sobre su cuidado personal y el entendimiento mutuo entre enfermeros y pacientes; Mano y Oliver (1993), mencionaron que, la satisfacción del usuario, es la respuesta del consumidor generada por factores intelectuales y emocionales relacionados a un producto o servicio

En relación a la hipótesis específica 2, donde la calidad de servicio incide de manera significativa sobre el aspecto afectivo en los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020, ello se corroboró con la prueba de estimación de parámetros entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se tiene

que, como el valor de significancia observada ($Wald = 214.551$; $sig. = 0,000 < 0,05$), es menor al valor de la significación teórica 0.05. Se tiene que, la calidad del servicio responde de forma significativa en la predicción de la dimensión afectiva; es decir, mientras la calidad del servicio sea regular, existe la probabilidad de que la dimensión afectiva sea regular a mala.

Al respecto, en México, Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017) publicaron un artículo descriptivo y transversal sobre la calidad en un establecimiento de salud de Tabasco, en una muestra de 387 usuarios, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL, los resultados indicaron que el 8.5% estaban satisfechos con la atención brindada y el 91% insatisfechos, así mismo las dimensiones con un alto porcentaje de aceptabilidad fueron seguridad y empatía. Los autores concluyen que la insatisfacción de los usuarios se debe a largo tiempo de espera, falta de medicamentos y la apariencia del centro de salud; así mismo, Podestá y Maceda. (2018), en su artículo, el propósito fue determinar la existencia de relación entre la calidad de servicio y la cultura de seguridad en salud del personal médico del Hospital Vitarte, Lima. Se utilizó la encuesta del modelo SERVQUAL y los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre las dos variables. Los autores concluyeron que, la calidad del servicio se relaciona estrechamente con la cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital; Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015) que tuvo como finalidad determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital de Andahuaylas, en una muestra de 175 pacientes utilizando la encuesta SERVQUAL. La estimación de variables relacionadas con la satisfacción del paciente hospitalizado se realizó mediante análisis bivariado y multivariado mediante regresión logística, encontraron un 25% de satisfacción se relaciona a una baja satisfacción del usuario con educación secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y la hospitalización en los servicios quirúrgicos (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Los autores concluyeron que los pacientes hospitalizados no están satisfechos con la calidad del servicio, lo que se relaciona con el nivel de educación y el área de hospitalización.

Finalmente, Bachelet (1992) consideró que la satisfacción es la respuesta emocional de los consumidores ante la experiencia del servicio, Kotler y Armstrong (como se citó en Monroy y Urcádiz, 2019), definieron la satisfacción del usuario

como el grado de emociones de las personas obtenido al comparar el desempeño de un producto o servicio con sus expectativas. Mediante la evaluación de productos o servicios, se controla en gran medida la satisfacción del usuario. De otro lado, Mano y Oliver (1993), mencionaron que, el componente **Afectivo**, está relacionado a las emociones generadas después del servicio, por otro lado, según Calva (2009) la satisfacción se entiende como la causa, acción o forma de calmar las emociones y responder plenamente a las quejas, sentimientos o todo lo contrario. Nuestro sentido de satisfacción se reducirá y, por lo tanto, se reducirá a placer, prosperidad o satisfacción o simplemente felicidad.

VI. CONCLUSIONES:

Primera: De acuerdo al objetivo general, se determinó la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020, esto quedó corroborado con la prueba de contraste de la razón de verosimilitud donde señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 139.896$; $p < 0,05$) el modelo presenta una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05. De los resultados obtenidos y según las teorías del modelo propuesto, se puede inferir que la valoración de la calidad es subjetiva, ya que la definición del mismo depende de las percepciones y expectativas de los usuarios al servicio recibido; existen además factores que inciden directamente en la calidad de servicio, como, por ejemplo, las dimensiones propuestas en el modelo: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Brindar servicios de calidad, es fundamental para garantizar el estado óptimo de bienestar y satisfacer las necesidades de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud. De otro lado, resulta importante hacer énfasis que, la calidad constituye un pilar importante para alcanzar la estrategia de la Cobertura Universal de Salud, el mismo que representa un gran reto para los sistemas de salud de todo el mundo.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico¹, se determinó la incidencia de la calidad del servicio sobre el aspecto cognitivo del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020, esto quedó corroborado con la prueba de contraste de la razón de verosimilitud donde señaló que, el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 108.629$; $p < 0,05$). A la luz de los resultados observados, y según la revisión bibliográfica corresponde mencionar que, la satisfacción es un valor subjetivo que se encuentra íntimamente relacionada con la calidad del servicio, además que existen factores que inciden significativamente en el juicio del valor, como por ejemplo el aspecto cognitivo que se relaciona a la capacidad intelectual y el estado psico-social sobre el servicio recibido.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, se determinó la incidencia de la calidad del servicio sobre el aspecto afectivo del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020, esto quedó corroborado con la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, donde señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2 = 128.639$; $p \geq 0,05$). La satisfacción, es el resultado final de la experiencia del usuario frente al producto o servicio, que resulta del procesamiento cognitivo de la información, y que se refleja en la expresión de sus emociones. Por lo tanto, resulta importante considerar los aspectos afectivos y cognitivos como las dimensiones más importantes en la valoración de la satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Considerando que la calidad es un pilar fundamental para prestar servicios de salud, la institución, debe gestionar la implementación de medidas y estrategias para asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud como un derecho básico de todas las personas, bajo estándares de calidad y oportunidad. Considerar la importancia de la aplicación de políticas, lineamientos y normatividad en salud, de tal forma que se optimicen los recursos, se mejore la capacidad resolutive y se oferten servicios que logren satisfacer las necesidades de salud de la población. Así mismo, implementar procesos de desarrollo del talento humano, para que se comprometan con la labor que realizan en el día a día, además de mejorar la comunicación, demostrar actitudes, valores, generen confianza, respeto por la cultura, religión y buen trato frente a los usuarios.

Segunda: En la actualidad, nos encontramos con usuarios y familiares cada vez más exigentes frente a los servicios de salud, que conocen sus derechos, y que además tienen más acceso a información gracias a la tecnología, por lo que resulta más fácil para el usuario reconocer un servicio de buena calidad de otro malo, así como experimentar sentimientos positivos o negativos frente a él. En ese sentido es importante, implementar acciones para ofertar los servicios esenciales, disminuir el tiempo de espera, mejorar el trato, entregar información oportunamente, con un lenguaje claro y sencillo, que generen confianza y seguridad con la atención recibida, y a su vez el usuario se sienta satisfecho con su decisión al elegir atenderse en el centro de salud Chacra Colorada. De otro lado, es fundamental la autoevaluación externa e interna, para mejorar como institución y reforzar los servicios que muy poco aportan hacia los indicadores de calidad y satisfacción y además conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios que brindan.

Tercera: El aspecto afectivo, hace énfasis en las emociones y sentimientos que se generan con el procesamiento de la información (cognitivo), se recomienda gestionar talleres para trabajar la empatía, ya que el servicio debe contener un alto grado de empatía, que permita a los servidores del centro de salud Chacra Colorada comprender lo que el usuario necesita, siente y percibe. Es importante, considerar las capacitaciones a los servidores de la institución, en temas relacionados al buen trato, manejo y solución de conflictos, para identificar las necesidades psicosociales y emocionales de los usuarios que hacen uso de los servicios.

REFERENCIAS

- Asociación de Contribuyentes. (2016). *Ineficiencia en el Sector salud*. Lima 2016. <https://bit.ly/3rVkv2Z>
- Arenas, C. A. y Jaramillo, N. (2017). *Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición*. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(15), 1–10. Recuperado de <https://n9.cl/lhg6d>
- Arteaga, L. M. (2017). *Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de <https://n9.cl/z9jvc>
- Brady, M. & Cronin, J. J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach*. *Journal of Marketing*, 65, 34-49
- Calderón, E. (2017). *El papel de la dimensión afectiva en la adquisición del lenguaje materno*. *Ateridades*, 27(53), 11–22. Recuperado de <https://n9.cl/h8ys>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. Recuperado de <https://n9.cl/xhyfd>
- Chaves, E. y Rodríguez, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71–106. Recuperado de <https://n9.cl/livb>
- Cardozo, R. (1965). *An experimental study of consumer effort, expectations and satisfaction*, *Journal of Marketing Research*, 2, 244-9.
- Comtec. (2015). *Gestión de la calidad en los servicios asistenciales: Fundamentos de la calidad asistencial*. Recuperado de <https://n9.cl/8tori>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt* (Título I, Disposiciones generales, Artículo 5). Lima.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Defensoría del Pueblo. (2016) *El derecho a la salud en los servicios de emergencia y la oportunidad en la obtención de la cita en consulta externa*. Lima 2016. <https://bit.ly/38ih6nh>

- Deming, W. (1982) *Out of the Crisis. Originally published in 1982 by Massachusetts Institute of technology, center for advanced educational services, Cambridge, Massachusetts*. Recuperado de: <https://bit.ly/395RJEf>
- Donabedian, A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. En A. Donabedian, *Evaluating the quality of medical care (págs. 44(3), 166-206)*. *The Milbank memorial fund quarterly*. doi:10.2307/3348969
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Revista Innovar*, 25(ene-jun), 64-80.
- Feletti G, Firman D, Sanson-Fisher. (1986) *Patient satisfaction with primary-care consultations*. *J Behavior Medicine* 1986; 9 (3): 389-399.
- Fisher, L y Navarro, V. (1994) *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2019). *Madres sanas, bebés sanos: balance de la salud materna*. Washintong 2019. <https://data.unicef.org/resources/healthy-mothers-healthy-babies/>
- Fontalvo, T. J., De la Hoz, E. J. y De la Hoz, E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia*. *Informacion Tecnologica*, 31(4), 27–34. Recuperado de <https://n9.cl/posxb>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja Rejas, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. Recuperado de <https://n9.cl/z79a>
- Gerónimo, R. Guzmán, L. Magaña, L. Ramos, K. (2017). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. Chile 2017. <https://bit.ly/3pSTYSi>
- Giese, J., y Cote, J. (2000). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*, 1. <https://bit.ly/3pXWqXH>
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*". *European journal of marketing*. 18(4), 36-44.
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Primera edición México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Hernández, J. L. (2014). *La pedagogía de la sensibilidad y los acercamientos al sujeto descentrado*. Revista Venezolana de Educación Educere, 18(60), 229–236. Recuperado de <https://n9.cl/0ylo>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://n9.cl/65f>
- INEI (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Informe Final*. Lima: Dirección Nacional de Censos y encuestas.
- Infantes Gómez, FM. (2016) *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. Revista Peruana Medicina Integrativa. 2017; 2(2):133-9. <https://bit.ly/399i58k>
- Juran, JM (1974) Manual de control de calidad de Juran. 3ª Edición. McGraw-Hill, Nueva York.
- Kotler, P; Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing. Duodécima edición*. Pearson Educación, S.A. México.
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V, English, M., García Elorrio, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhon, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Tekle Lemango, E., Liljestrand, J., ... Pate, M. (2018). *High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution*. The Lancet Global Health Commission High-Quality, 6, 1196–1252. Recuperado de <https://n9.cl/uhtq5>
- La Contraloría General de la República del Perú (2019). *Informe del Operativo de control simultáneo N°1780-2019-CG/SALUD-SOP. Operativo de control simultáneo a los establecimientos de Salud Públicos del segundo y tercer nivel de atención- “Por una salud de calidad 2019”*. Lima: Subgerencia de control del sector salud.
- La Torre, A. R., Oyola, A. E. y Quispe, M. P. (2018). *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014*. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(34), 1–10. Recuperado de <https://n9.cl/zt9xn>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado de <https://n9.cl/7mcke>

- Meehan, S; Dawson C. (2012). *Business Strategy Review*. .DOI: 10.1111/1467-8616.00231
- Mano, H. y Oliver, R. L. (1993). *Evaluación de la dimensionalidad y estructura de la experiencia de consumo: evaluación, sentimiento y satisfacción*. *Revista de Investigación Del Consumidor*, 20(3), 451–466. Recuperado de <https://n9.cl/39kgh>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Perspectivas*, 34, 181–209. Recuperado de <https://n9.cl/qop3>
- Ministerio de Salud (2011). Resolución Ministerial N° 527-2011. "*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*". <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011-minsa>
- Ministerio de Salud (2006). *Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el documento técnico: Sistema de Gestión de calidad en salud*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006-minsa>
- Monroy, M. A. y Urcádiz, F. J. (2019). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1–21. Recuperado de <https://n9.cl/1bl0m>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*, 1–6. Recuperado de <https://n9.cl/60c54>
- OCDE y Grupo Banco Mundial. (2020). *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020*. Paris: OCDE
- Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. 57° Consejo Directivo. 71° Sesión del comité regional de la OMS para las Américas. Whashintong DC: OMS
- Organización Panamericana de la Salud. (2017) *Informe Quinquenal 2013 - 2017*

- del Director de la Oficina Sanitaria Panamericana. Abogar por la salud a favor del desarrollo sostenible y la equidad: En el camino hacia a la salud universal.*
<https://www.paho.org/annual-report-2017/espanol.html>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE. (2015). *Panorama de la Salud 2015. Indicadores de la OCDE.* Paris: Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA).
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing, 64(1), 1–30. Recuperado de <https://n9.cl/6oei>
- Paripancca, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Penalva, J. L. (2017). *El concepto de seguridad. Importancia relativa de las dimensiones de la seguridad en Europa y en el sur del Mediterráneo.* Recuperado de <https://n9.cl/lavkw>
- Pérez, M. O., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). *Percepción de la Calidad en la prestación de servicios de Salud con un enfoque Seis Sigma.* Revista Cubana de Salud Pública, 44(2), 325–343. Recuperado de <https://n9.cl/msfm>
- Podestá, L. E. y Maceda Kuljich, M. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017.* Horizonte Médico, 18(3), 48–56. Recuperado de <https://n9.cl/44nq>
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Avances En Psicología, 23(1), 9–17. Recuperado de <https://n9.cl/e7hy>
- Rogel, J. L. (2018). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viajes en Ecuador.* Memoralia, 1(15), 142–155. Recuperado de <https://n9.cl/sb55f>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Recuperado de <https://n9.cl/h0xj>
- Serrano, R. (2018). *Cómo clasificar los recursos (tangibles/intangibles) y análisis VRIO.* Recuperado de <https://n9.cl/moqp4>

- Sihuín, E. Y., Gómez, O. E. y Ibáñez, V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32(2), 299–302. Recuperado de <https://n9.cl/rayn>
- Tarí Guilló, J. J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Recuperado de <https://n9.cl/rh6o>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Recuperado de <https://n9.cl/g08t>
- Torres, C., Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un Centro de atención primaria de Salud Chileno. Revista Ingeniería Industrial, 2, 97–109. Recuperado de <https://n9.cl/7x8s>
- Torres, M., Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y Análisis*. Revista Científica Compendium 18(35). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>.
- Villavicencio, E., Torracchi, E., Pariona, M. del C. y Alvear, M. C. (2019). *¿Cómo plantear las variables de una investigación?: Operacionalización de las variables*. Odontología Activa Revista Científica, 4(1), 9–13. Recuperado de <https://n9.cl/v58ee>
- Wolf MH, Putnam SM, James SA, Stiles WB. *The medical interview satisfaction scale*. J Behavior Medicine 1978; 1 (3): 391-401. 48.
- World Bank. 2019. *External Assessment of Quality of Care in the Health Sector in Colombia*. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/933731564123661734/pdf/Evaluaci%C3%B3n-Externa-de-la-Calidad-de-la-Atenci%C3%B3n-en-el-Sector-Salud-en-Colombia.pdf>
- World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, and The World Bank (2018). *Delivering quality health services A global imperative for universal health coverage*. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/482771530290792652/pdf/127816-REVISED-quality-joint-publication-July2018-Complete-vignettes-ebook-L.pdf>

Zárraga, L., Molina, V. M. y Corona, E. (2018). *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática. Revista de Estudios de Contaduría Administración e Informática*, 18, 46–65. Recuperado de <https://n9.cl/huqi1>

ANEXOS
Anexo 1. Matriz de consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|--|--|--|---|---------------------|----------------|---|---|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020?</p> <p>Problemas específicos: PE1. ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en el aspecto cognitivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en el aspecto afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: OE1. Determinar la incidencia de la calidad del servicio en el aspecto cognitivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.</p> <p>OE2. Determinar la incidencia de la calidad de servicio en el aspecto afectivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.</p> | <p>Hipótesis general: La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1. La calidad de servicio incide significativamente en el aspecto cognitivo de los usuarios del Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020. HE2. La calidad de servicio incide significativamente en el aspecto afectivo de los usuarios en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.</p> | Variable 1: Calidad del servicio | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | 1.- Fiabilidad | Compromiso | 1,2,3,4,5,6 | Escala de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo | Excelente calidad de servicio 95-125 Regular calidad de servicio 60-94 Deficiente calidad de servicio 25-59 |
| | | | | Interés | | | |
| | | | | Desempeño | | | |
| | | | 2.- Capacidad de respuesta | Tiempo | 7,8,9,10,11 | | |
| | | | | Valores | | | |
| | | | | Disposición | | | |
| | | | 3.- Seguridad | Confianza | 12,13,14,15,16 | | |
| | | | | Privacidad de datos | | | |
| Atención integral | | | | | | | |
| 4.- Empatía | Cortesía | 17,18,19,20,21 | | | | | |
| | Atención personalizada | | | | | | |
| | Comunicación | | | | | | |
| 5.- Elementos tangibles | Equipos modernos | 22,23,24,25 | | | | | |
| | Instalaciones físicas | | | | | | |
| | Capacitación | | | | | | |
| Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | | |

| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|--|--|--|-------------|---------------------|--|---|--|
| | | | Cognitivo | Atención | 1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12 13,14 | Escala de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo | Excelente nivel de satisfacción 95-125 Regular nivel de satisfacción 60-94 Deficiente nivel de satisfacción 25-59 |
| | | | | Necesidad | | | |
| | | | | Expectativa | | | |
| | | | | Decisión | | | |
| | | | | Elección | | | |
| | | | | Continuidad | | | |
| | | | Afectivo | Emociones positivas | 15,16,17,18,19 20,21,22,23 24,25 | | |
| | | | | Percepción | | | |
| | | | | Emociones negativas | | | |
| | | | | Dificultad | | | |
| | | | | Experiencia | | | |
| | | | | Importancia | | | |

| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|---|--|---|
| <p>Paradigma: Positivista</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental transversal descriptivo, explicativo causal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> | <p>Población: 3827 usuarios atendidos en el Centro de Salud Chacra Colorada del distrito de Breña, en el segundo trimestre del año 2020.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 349 usuarios</p> | <p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Cronin y Taylor (1992) Adaptada por: Evileny Gissela Vargas Puscan Año: 2020 Monitoreo: Se aplicará a los usuarios del Centro de Salud. Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Chacra Colorada del distrito de Breña Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Mano y Oliver (1993) Adaptada por: Evileny Gissela Vargas Puscan Año: 2020 Monitoreo Se aplicará a los usuarios del Centro de Salud. Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Chacra Colorada del distrito de Breña Forma de Administración: Directa</p> | <p>DESCRIPTIVA: Se elaboró gráficas estadísticas descriptivas y porcentuales por variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Para probar hipótesis se aplicó la regresión logística ordinal.</p> |

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información



CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio brindado por los servidores del Centro de Salud “Chacra Colorada” del distrito de Breña.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N° | DESCRIPCIÓN | VALORACIÓN | | | | |
|--|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | |
| INDICADOR: Compromiso | | | | | | |
| 01 | El centro de salud cumple con los servicios ofrecidos. | | | | | |
| 02 | Los servidores están comprometidos con la labor que realizan. | | | | | |
| INDICADOR: Interés | | | | | | |
| 03 | El centro de salud le brinda facilidades para obtener cita, medicamentos y exámenes. | | | | | |
| 04 | Los servidores demuestran interés para atenderlo oportunamente. | | | | | |
| INDICADOR: Desempeño | | | | | | |
| 05 | Los servidores desempeñan correctamente su labor. | | | | | |
| 06 | Los servidores demuestran una buena actitud y motivación durante la atención. | | | | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| INDICADOR: Tiempo | | | | | | |
| 07 | Los profesionales de la salud lo atienden en la fecha y hora programada. | | | | | |
| 08 | Los servidores lo atienden con rapidez. | | | | | |
| INDICADOR: Valores | | | | | | |
| 09 | Los servidores demuestran valores humanos importantes ante el servicio solicitado. | | | | | |
| INDICADOR: Disposición | | | | | | |
| 10 | El centro de salud cuenta con materiales e insumos necesarios para su atención. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-------------------|
| 11 | Los servidores muestran una buena disposición para ayudarlo a solucionar algún problema presentado durante su permanencia en el centro de salud. | | | | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | VALORACIÓN |
| INDICADOR: confianza | | | | | | |
| 12 | El centro de salud garantiza su derecho a una atención digna, con igualdad y sin discriminación. | | | | | |
| 13 | Los servidores le generan confianza al cumplir adecuadamente las normas de bioseguridad | | | | | |
| INDICADOR: Privacidad | | | | | | |
| 14 | Los servidores demuestran especial interés en la identificación correcta del paciente | | | | | |
| 15 | Los profesionales de la salud lo atienden cuidando y respetando su privacidad. | | | | | |
| INDICADOR: Atención integral | | | | | | |
| 16 | Los profesionales de la salud cumplen con los protocolos en diversos procedimientos | | | | | |
| DIMENSIÓN: EMPATIA | | | | | | VALORACIÓN |
| INDICADOR: Cortesía | | | | | | |
| 17 | Los servidores demuestran amabilidad y cortesía. | | | | | |
| 18 | Los profesionales de la salud respetan su cultura, religión, valores y opinión. | | | | | |
| INDICADOR: Atención personalizada | | | | | | |
| 19 | Los profesionales de la salud le brindan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de salud. | | | | | |
| INDICADOR: Comunicación | | | | | | |
| 20 | Los servidores se comunican con usted en forma clara y sencilla. | | | | | |
| 21 | Los profesionales de la salud le informan sobre su estado de salud, tratamiento, procedimientos y análisis a seguir. | | | | | |
| DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | VALORACIÓN |
| INDICADOR: Equipos modernos | | | | | | |
| 22 | El centro de salud cuenta con equipos modernos y seguros. | | | | | |
| INDICADOR: Instalaciones físicas | | | | | | |
| 23 | Las instalaciones del centro de salud se encuentran limpias y son cómodas. | | | | | |
| 24 | El centro de salud cuenta con zonas seguras y señalización para orientarlo en caso de riesgos. | | | | | |
| INDICADOR: Recursos humanos | | | | | | |
| 25 | El centro de salud cuenta con profesionales especializados y competentes. | | | | | |

Muchas gracias



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción del usuario en el Centro de Salud “Chacra Colorada” del distrito de Breña.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N° | DESCRIPCIÓN | VALORACIÓN | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | DIMENSIÓN: COGNITIVO | | | | | |
| | INDICADOR: Atención | | | | | |
| 01 | En el centro de salud encuentra los servicios esenciales (consulta médica, planificación familiar, enfermería, nutrición, laboratorio, farmacia). | | | | | |
| 02 | En el centro de salud el tiempo de atención es adecuado. | | | | | |
| 03 | En el centro de salud recibe un trato digno y respetuoso. | | | | | |
| | INDICADOR: Necesidad | | | | | |
| 04 | El centro de salud tiene la capacidad para atender sus necesidades de salud (personal, medicamentos, insumos, equipos, infraestructura) | | | | | |
| 05 | Los servidores están comprometidos en satisfacer sus necesidades y problemas de salud. | | | | | |
| 06 | Los servicios que ofrece el centro de salud son gratuitos. | | | | | |
| | INDICADOR: Expectativa | | | | | |
| 07 | El servicio brindado es el que usted esperaba. | | | | | |
| 08 | Se siente seguro con la atención brindada. | | | | | |
| | INDICADOR: Decisión | | | | | |
| 09 | Considera que haberse atendido en el Centro de Salud fue una buena decisión. | | | | | |
| | INDICADOR: Elección | | | | | |
| 10 | El centro de salud le brindó facilidades para la programación de citas. | | | | | |
| 11 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir el servicio de la consulta. | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------|--|--|--|--|--|
| 12 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir al profesional que lo atendió. | | | | | | |
| INDICADOR: Continuidad | | | | | | | |
| 13 | Regresaría nuevamente por los servicios al centro de salud. | | | | | | |
| 14 | Recomendaría los servicios del centro de salud a sus familiares y conocidos. | | | | | | |
| DIMENSIÓN: AFECTIVO | | VALORACIÓN | | | | | |
| INDICADOR: Emociones positivas | | | | | | | |
| 15 | Se siente contento con el servicio brindado. | | | | | | |
| 16 | Se siente aliviado con la atención brindada. | | | | | | |
| INDICADOR: Percepción | | | | | | | |
| 17 | Se siente satisfecho con el servicio brindado. | | | | | | |
| 18 | Siente confianza por la atención recibida. | | | | | | |
| 19 | Siente que le brindaron la importancia debida a su caso. | | | | | | |
| INDICADOR: Emociones negativas | | | | | | | |
| 20 | Se siente disgustado con la atención brindada. | | | | | | |
| INDICADOR: Dificultad | | | | | | | |
| 21 | Se presentaron algunas dificultades durante su atención. | | | | | | |
| INDICADOR: Experiencia | | | | | | | |
| 22 | Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados. | | | | | | |
| 23 | Se siente seguro con la información recibida respecto a sus estado de salud. | | | | | | |
| 24 | Siente tranquilidad luego de haber sido atendido. | | | | | | |
| INDICADOR: Importancia | | | | | | | |
| 25 | Considera importante la atención brindada. | | | | | | |

Muchas gracias

ANEXO 3. Certificados de validación de instrumento



“Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña – 2020”.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Primera Dimensión: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cumple con los servicios ofrecidos. | x | | x | | x | | |
| 2 | Los servidores están comprometidos con la labor que realizan. | x | | x | | x | | |
| 3 | El centro de salud le brinda facilidades para obtener cita, medicamentos y exámenes. | x | | x | | x | | |
| 4 | Los servidores demuestran interés para atenderlo oportunamente. | x | | x | | x | | |
| 5 | Los servidores desempeñan correctamente su labor. | x | | x | | x | | |
| 6 | Los servidores demuestran una buena actitud y motivación durante la atención. | | | | | | | |
| Segunda Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 7 | Los profesionales de la salud lo atienden en la fecha y hora programada. | x | | x | | x | | |
| 8 | Los servidores lo atienden con rapidez. | x | | x | | x | | |
| 9 | Los servidores demuestran valores humanos importantes ante el servicio solicitado | x | | x | | x | | |
| 10 | El centro de salud cuenta con materiales e insumos necesarios para su atención. | x | | x | | x | | |
| 11 | Los servidores muestran una buena disposición para ayudarlo a solucionar algún problema presentado durante su permanencia en el centro de salud. | x | | x | | x | | |
| Tercera Dimensión: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 12 | El centro de salud garantiza su derecho a una atención digna, con igualdad y sin discriminación. | x | | x | | x | | |
| 13 | Los servidores le generan confianza en el servicio brindado a través de su comportamiento. | x | | x | | x | | |
| 14 | Los servidores demuestran privacidad de sus datos personales y estado de salud. | x | | x | | x | | |
| 15 | Los profesionales de la salud lo atienden cuidando y respetando su privacidad. | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| 16 | Los profesionales de la salud le brindan una atención completa y minuciosa, y lo derivan a otras especialidades. | X | | X | | X | | |
| Cuarta Dimensión: EMPATIA | | Pertinencia¹ | | Relevancia² | | Claridad³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Los servidores demuestran amabilidad y cortesía. | X | | X | | X | | |
| 18 | Los profesionales de la salud respetan su cultura, religión, valores y opinión. | X | | X | | X | | |
| 19 | Los profesionales de la salud le brindan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de salud. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los servidores se comunican con usted en forma clara y sencilla. | X | | X | | X | | |
| 21 | Los profesionales de la salud le informan sobre su estado de salud, tratamiento, procedimientos y análisis a seguir. | X | | X | | X | | |
| Cuarta Dimensión: ELEMENTOS TAMGIBLES | | Pertinencia¹ | | Relevancia² | | Claridad³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | El centro de salud cuenta con equipos modernos y seguros. | X | | X | | X | | |
| 23 | Las instalaciones del centro de salud se encuentran limpias y son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 24 | El centro de salud cuenta con zonas seguras y señalización para orientarlo en caso de riesgos. | X | | X | | X | | |
| 25 | El centro de salud cuenta con profesionales especializados y competentes. | X | | X | | X | | |



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor de Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

31 de octubre del 2020

Firma del Juez Validador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción del usuario.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|---|------------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Primera Dimensión: COGNITIVO | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | En el centro de salud encuentra los servicios esenciales (consulta médica, planificación familiar, enfermería, nutrición, laboratorio, farmacia). | X | | X | | X | | |
| 2 | En el centro de salud el tiempo de atención es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 3 | En el centro de salud recibe un trato digno y respetuoso. | X | | X | | X | | |
| 4 | El centro de salud tiene la capacidad para atender sus necesidades de salud (personal, medicamentos, insumos, equipos, infraestructura) | X | | X | | X | | |
| 5 | Los servidores están comprometidos en satisfacer sus necesidades y problemas de salud. | X | | X | | X | | |
| 6 | Los servicios que ofrece el centro de salud son gratuitos. | X | | X | | X | | |
| 7 | El servicio brindado es el que usted esperaba. | X | | X | | X | | |
| 8 | Se siente seguro con la atención brindada. | X | | X | | X | | |
| 9 | Considera que haberse atendido en el Centro de Salud fue una buena decisión. | X | | X | | X | | |
| 10 | El centro de salud le brindó facilidades para la programación de citas. | X | | X | | X | | |
| 11 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir el servicio de la consulta. | X | | X | | X | | |
| Segunda Dimensión: AFECTIVO | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir al profesional que lo atendió. | X | | X | | X | | |
| 13 | Regresaría nuevamente por los servicios al centro de salud. | X | | X | | X | | |
| 14 | Recomendaría los servicios del centro de salud a sus familiares y conocidos. | X | | X | | X | | |
| 15 | Se siente contento con el servicio brindado. | X | | X | | X | | |
| 16 | Se siente aliviado con la atención brindada. | X | | X | | X | | |
| 17 | Se siente satisfecho con el servicio brindado. | X | | X | | X | | |
| 18 | Siente confianza por la atención recibida. | X | | X | | X | | |
| 19 | Siente que le brindaron la importancia debida a su caso. | X | | X | | X | | |
| 20 | Se siente disgustado con la atención brindada. | X | | X | | X | | |
| 21 | Se presentaron algunas dificultades durante su atención. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 22 | Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados. | X | | X | | X | | |
| 23 | Se siente seguro con la información recibida respecto a sus estado de salud. | X | | X | | X | | |
| 24 | Siente tranquilidad luego de haber sido atendido. | X | | X | | X | | |
| 25 | Considera importante la atención brindada. | X | | X | | X | | |

Nota: Adaptación al modelo de Mano y Oliver, 1993.



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor de Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

31 de octubre del 2020

Firma del Juez Validador

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



“Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña – 2020”.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | Sugerencias | | | |
|---|--|----|----|----|----|----|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--|
| | Primera Dimensión: FIABILIDAD | | | | | | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | Claridad ³ | |
| | Si | No | Si | No | Si | No | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cumple con los servicios ofrecidos. | | | | | | | X | | X | | |
| 2 | Los servidores están comprometidos con la labor que realizan. | | | | | | | X | | X | | |
| 3 | El centro de salud le brinda facilidades para obtener cita, medicamentos y exámenes. | | | | | | | X | | X | | |
| 4 | Los servidores demuestran interés para atenderlo oportunamente. | | | | | | | X | | X | | |
| 5 | Los servidores desempeñan correctamente su labor. | | | | | | | X | | X | | |
| 6 | Los servidores demuestran una buena actitud y motivación durante la atención. | | | | | | | X | | X | | |
| Segunda Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | Pertinencia ¹ | Relevancia ² | Claridad ³ | Sugerencias | | |
| Si | No | Si | No | Si | No | | | | | | | |
| 7 | Los profesionales de la salud lo atienden en la fecha y hora programada. | | | | | | | X | | X | | |
| 8 | Los servidores lo atienden con rapidez. | | | | | | | X | | X | | |
| 9 | Los servidores demuestran valores humanos importantes ante el servicio solicitado | | | | | | | X | | X | | |
| 10 | El centro de salud cuenta con materiales e insumos necesarios para su atención. | | | | | | | X | | X | | |
| 11 | Los servidores muestran una buena disposición para ayudarlo a solucionar algún problema presentado durante su permanencia en el centro de salud. | | | | | | | X | | X | | |
| Tercera Dimensión: SEGURIDAD | | | | | | | Pertinencia ¹ | Relevancia ² | Claridad ³ | Sugerencias | | |
| Si | No | Si | No | Si | No | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| 12 | El centro de salud garantiza su derecho a una atención digna, con igualdad y sin discriminación. | X | | X | | X | | |
| 13 | Los servidores le generan confianza en el servicio brindado a través de su comportamiento. | X | | X | | X | | |
| 14 | Los servidores demuestran privacidad de sus datos personales estado de salud. | X | | X | | X | | |
| 15 | Los profesionales de la salud lo atienden cuidando y respetando su privacidad. | X | | X | | X | | |
| 16 | Los profesionales de la salud le brindan una atención completa y minuciosa y lo derivan a otras especialidades. | X | | X | | X | | |
| Cuarta Dimensión: EMPATIA | | Pertinencia¹ | | Relevancia² | | Claridad³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Los servidores demuestran amabilidad y cortesía. | X | | X | | X | | |
| 18 | Los profesionales de la salud respetan su cultura, religión, valores y opinión. | X | | X | | X | | |
| 19 | Los profesionales de la salud le brindan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de salud. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los servidores se comunican con usted en forma clara y sencilla. | X | | X | | X | | |
| 21 | Los profesionales de la salud le informan sobre su estado de salud, tratamiento, procedimientos y análisis a seguir. | X | | X | | X | | |
| Cuarta Dimensión: ELEMENTOS TAMGIBLES | | Pertinencia¹ | | Relevancia² | | Claridad³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | El centro de salud cuenta con equipos modernos y seguros. | X | | X | | X | | |
| 23 | Las instalaciones del centro de salud se encuentran limpias y son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 24 | El centro de salud cuenta con zonas seguras y señalización para orientarlo en caso de riesgos. | X | | X | | X | | |
| 25 | El centro de salud cuenta con profesionales especializados y competentes. | X | | X | | X | | |



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): con las preguntas de la encuesta se puede demostrar la dimensión planteada

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. BRAVO PEÑA MERY BENIGNA

Grado académico del juez validador: Doctor en Educación

Especialidad del validador Especialista en Proceso de Atención de Enfermería

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 10474708

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

Lima 4 de noviembre del 2020

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción del usuario.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | | | | | | | | |
| Primera Dimensión: COGNITIVO | | | | | | | | |
| 1 | En el centro de salud encuentra el servicio esencial (consulta médica, planificación familiar, enfermería, nutrición, laboratorio, farmacia). | X | | X | | X | | |
| 2 | En el centro de salud el tiempo de atención es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 3 | En el centro de salud recibe un trato digno y respetuoso. | X | | X | | X | | |
| 4 | El centro de salud tiene la capacidad para atender sus necesidades de salud (personal, medicamentos, insumos, equipos, infraestructura) | X | | X | | X | | |
| 5 | Los servidores están comprometidos en satisfacer sus necesidades y problemas de salud. | X | | X | | X | | |
| 6 | Los servicios que ofrece el centro de salud son gratuitos. | X | | X | | X | | |
| 7 | El servicio brindado es el que usted esperaba. | X | | X | | X | | |
| 8 | Se siente seguro con la atención brindada. | X | | X | | X | | |
| 9 | Considera que haberse atendido en el Centro de Salud fue una buena decisión. | X | | X | | X | | |
| 10 | El centro de salud le brindó facilidades para la programación de citas. | X | | X | | X | | |
| 11 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir el servicio de la consulta. | X | | X | | X | | |
| Segunda Dimensión: AFECTIVO | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | Sugerencias |
| 12 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir al profesional que lo atendió. | X | | X | | X | | |
| 13 | Regresaría nuevamente por los servicios al centro de salud. | X | | X | | X | | |
| 14 | Recomendaría los servicios del centro de salud a sus familiares y conocidos. | X | | X | | X | | |
| 15 | Se siente contento con el servicio brindado. | X | | X | | X | | |
| 16 | Se siente aliviado con la atención brindada. | X | | X | | X | | |
| 17 | Se siente seguro con el servicio brindado. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 18 | Siente confianza por la atención recibida. | X | | X | | X | |
| 19 | Siente que le brindaron la importancia debida a su caso. | X | | X | | X | |
| 20 | Se siente disgustado con la atención brindada. | X | | X | | X | |
| 21 | Se presentaron algunas dificultades durante su atención | X | | X | | X | |
| 22 | Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados. | X | | X | | X | |
| 23 | Se siente seguro con la información recibida respecto a su estado de salud. | X | | X | | X | |
| 24 | Siente tranquilidad luego de haber sido atendido. | X | | X | | X | |
| 25 | Considera importante la atención brindada. | X | | X | | X | |

Nota: Elaboración propia, adaptación al modelo de Mano y Oliver, 1993.



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): con las preguntas de la encuesta se puede demostrar la dimensión planteada

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. BRAVO PEÑA MERY BENIGNA

Grado académico del juez validador: Dra. En educación

Especialidad del validador: Especialista en Proceso de Atención de Enfermería

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 10474708

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

Lima 4 de noviembre del 2020.

Firma del Juez Validador

Activa
Ve a Cor



“Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña – 2020”.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | | | | | | | | |
| Primera Dimensión: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cumple con los servicios ofrecidos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los servidores están comprometidos con la labor que realizan. | X | | X | | X | | |
| 3 | El centro de salud le brinda facilidades para obtener cita, medicamentos y exámenes. | X | | X | | X | | |
| 4 | Los servidores demuestran interés para atenderlo oportunamente. | X | | X | | X | | |
| 5 | Los servidores desempeñan correctamente su labor. | X | | X | | X | | |
| 6 | Los servidores demuestran una buena actitud y motivación durante la atención. | X | | X | | X | | |
| Segunda Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 7 | Los profesionales de la salud lo atienden en la fecha y hora programada. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los servidores lo atienden con rapidez. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los servidores demuestran valores humanos importantes ante el servicio solicitado | X | | X | | X | | |
| 10 | El centro de salud cuenta con materiales e insumos necesarios para su atención. | X | | X | | X | | |
| 11 | Los servidores muestran una buena disposición para ayudarlo a solucionar algún problema presentado durante su permanencia en el centro de salud. | X | | X | | X | | |
| Tercera Dimensión: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 12 | El centro de salud garantiza su derecho a una atención digna, con igualdad y sin discriminación. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| 13 | Los servidores le generan confianza en el servicio brindado a través de su comportamiento. | X | | X | | X | | |
| 14 | Los servidores demuestran privacidad de sus datos personales y estado de salud. | X | | X | | X | | |
| 15 | Los profesionales de la salud lo atienden cuidando y respetando su privacidad. | X | | X | | X | | |
| 16 | Los profesionales de la salud le brindan una atención completa y minuciosa, y lo derivan a otras especialidades. | X | | X | | X | | |
| Cuarta Dimensión: EMPATIA | | Pertinencia¹ | | Relevancia² | | Claridad³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Los servidores demuestran amabilidad y cortesía. | X | | X | | X | | |
| 18 | Los profesionales de la salud respetan su cultura, religión, valores y opinión. | X | | X | | X | | |
| 19 | Los profesionales de la salud le brindan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de salud. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los servidores se comunican con usted en forma clara y sencilla. | X | | X | | X | | |
| 21 | Los profesionales de la salud le informan sobre su estado de salud, tratamiento, procedimientos y análisis a seguir. | X | | X | | X | | |
| Cuarta Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES | | Pertinencia¹ | | Relevancia² | | Claridad³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | El centro de salud cuenta con equipos modernos y seguros. | X | | X | | X | | |
| 23 | Las instalaciones del centro de salud se encuentran limpias y son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 24 | El centro de salud cuenta con zonas seguras y señalización para orientarlo en caso de riesgos. | X | | X | | X | | |
| 25 | El centro de salud cuenta con profesionales especializados y competentes. | X | | X | | X | | |



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Poder tener como referentes a autores como Michael E. Porter y Daniel Goleman para las competencias emocionales y autores de Marketing Peter Drucker y Philip Kotler de los últimos 5 años en su edición.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. LEON PORRAS, CHRISTIAN JEAN PAUL

Grado académico del juez validador: Magister

Especialidad del validador: PSICOLOGO Y ADMINISTRADOR. ESPECIALISTA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 06790380

02 de diciembre de 2020

Firma del Juez Validador

○

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

A
V

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción del usuario.

| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | Sugerencias |
|----|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|--------------------|
| | Primera Dimensión: COGNITIVO | | | | | | | |
| | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | | |
| Si | No | Si | No | Si | No | | | |
| 1 | En el centro de salud encuentra los servicios esenciales (consulta médica, planificación familiar, enfermería, nutrición, laboratorio, farmacia). | | | | | | | Mejorar redacción. |
| 2 | En el centro de salud el tiempo de atención es adecuado. | | | | | | | |
| 3 | En el centro de salud recibe un trato digno y respetuoso. | | | | | | | |
| 4 | El centro de salud tiene la capacidad para atender sus necesidades de salud (personal, medicamentos, insumos, equipos, infraestructura) | | | | | | | |
| 5 | Los servidores están comprometidos en satisfacer sus necesidades y problemas de salud. | | | | | | | |
| 6 | Los servicios que ofrece el centro de salud son gratuitos. | | | | | | | |
| 7 | El servicio brindado es el que usted esperaba. | | | | | | | |
| 8 | Se siente seguro con la atención brindada. | | | | | | | |
| 9 | Considera que haberse atendido en el Centro de Salud fue una buena decisión. | | | | | | | |
| 10 | El centro de salud le brindó facilidades para la programación de citas. | | | | | | | |
| 11 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir el servicio de la consulta. | | | | | | | |
| | Segunda Dimensión: AFECTIVO | | | | | | Sugerencias | |
| | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | | |
| | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 12 | El centro de salud le brindó facilidades para elegir al profesional que lo atendió. | | | | | | | |
| 13 | Regresaría nuevamente por los servicios al centro de salud. | | | | | | | |
| 14 | Recomendaría los servicios del centro de salud a sus familiares y conocidos. | | | | | | | |
| 15 | Se siente contento con el servicio brindado. | | | | | | | |
| 16 | Se siente aliviado con la atención brindada. | | | | | | | |
| 17 | Se siente satisfecho con el servicio brindado. | | | | | | | |
| 18 | Siente confianza por la atención recibida. | | | | | | | |
| 19 | Siente que le brindaron la importancia debida a su caso. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|-------------------|
| 20 | Se siente disgustado con la atención brindada. | X | | X | | X | | |
| 21 | Se presentaron algunas dificultades durante su atención. | X | | X | | X | | |
| 22 | Considera que ha tenido una buena experiencia con los servicios brindados. | X | | X | | X | | |
| 23 | Se siente seguro con la información recibida respecto a sus estado de salud. | X | | X | | X | | Mejorar redacción |
| 24 | Siente tranquilidad luego de haber sido atendido. | X | | X | | X | | |
| 25 | Considera importante la atención brindada. | X | | X | | X | | |

Nota: Elaboración propia, adaptación al modelo de Mano y Oliver, 1993.

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Poder tener como referentes a autores como Michael E. Porter y Daniel Goleman para las competencias emocionales y autores de Marketing Peter Drucker y Philip Kotler de los últimos 5 años en su edición.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. LEON PORRAS, CHRISTIAN JEAN PAUL

Grado académico del juez validador: Magister

Especialidad del validador: PSICÓLOGO Y ADMINISTRADOR. ESPECIALISTA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 06790380

02 de diciembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Juez Validador

Anexo 4. Base de datos

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | D1 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | D2 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | D3 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | D4 | 22 | 23 | 24 | 25 | D5 | TOTAL | |
|---|---|---|-----|---|----|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|----|
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 3 | 4 | 15 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 102 | |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 2 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 102 | | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 109 | | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 108 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 105 | | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 102 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 101 | |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 105 | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 26 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 107 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 97 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 106 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 100 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 101 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 16 | 96 | |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 101 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 99 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 17 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 101 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 104 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 18 | 98 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 99 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 100 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 23 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 102 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 106 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 103 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 101 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 100 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 97 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 98 | |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 97 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 101 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 98 | |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 104 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 104 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 21 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 98 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 100 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 104 | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 25 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 105 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 106 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 105 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 103 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 98 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 96 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 99 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 | 97 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 104 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 100 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 18 | 102 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 101 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 104 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 103 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 102 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 101 | |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 99 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 19 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 99 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 18 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 3 | 5 | 3 | 14 | 95 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 4</ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|-----|---|---|---|----|----|---|---|---|----|----|-----|
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 2 | 5 | 4 | 13 | 95 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 93 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 95 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 98 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 94 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 93 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 95 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 5 | 2 | 13 | 97 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 5 | 2 | 14 | 93 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 95 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 25 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 2 | 14 | 95 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 92 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 95 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 93 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 96 |
| 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 92 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 98 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 22 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 99 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 21 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 99 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 101 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 100 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 19 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 100 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 18 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 99 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 2 | 2 | 5 | 12 | 101 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 103 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 21 | 4 | 3 | 2 | 5 | 14 | 100 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 | 100 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 16 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 93 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 13 | 4 | 4 | 2 | 5 | 15 | 89 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 18 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 87 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 18 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 | 92 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 24 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 13 | 2 | 2 | 2 | 5 | 11 | 81 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 93 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 24 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3 | 4 | 2 | 5 | 14 | 90 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 105 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 21 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 94 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 100 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 100 |
| 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 23 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 19 | 5 | 2 | 5 | 5 | 17 | 90 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 2 | 2 | 5 | 13 | 99 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 24 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 18 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 98 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 25 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 17 | 4 | 4 | 2 | 5 | 15 | 92 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 21 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 2 | 2 | 5 | 12 | 95 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 21 | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 | 98 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 102 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 2 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 18 | 105 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 | 91 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 2 | 5 | 16 | 95 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 93 | |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 98 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 94 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 101 |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 15 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 91 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 95 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 101 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 15 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 97 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 14 | 4 | 5 | 2 | 3 | 14 | 86 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 98 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 99 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 95 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 92 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 95 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2</ | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|----|-----|-----|----|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 90 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 94 | |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 88 | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 87 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 19 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 92 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 19 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 18 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 92 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 99 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 21 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 102 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 102 | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 104 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 93 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 19 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 95 | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 92 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 95 | |
| 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 19 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 89 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 94 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 87 | |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 18 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 85 | |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 15 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 86 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 87 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 91 | |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 24 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 89 | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 20 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 17 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 97 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 17 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 89 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 96 | |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 100 | |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 96 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 3 | 2 | 14 | 99 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 98 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 101 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 16 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 90 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 99 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 15 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 90 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 86 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 93 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 93 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 93 | |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 89 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 17 | 95 | |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 22 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 15 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 86 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 20 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 94 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 21 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 96 | | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 25 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 21 | 2 | 5 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 102 | | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 23 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | 4 | 5 | 1 | 4 | 14 | 98 | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 103 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 21 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 97 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 21 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 90 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 93 | |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 17 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 92 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 14 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 88 | | |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 79 | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 12 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 78 | |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 15 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 14 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 74 | |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 75 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 16 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 15 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 5 | 14 | 72 | |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 14 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 11 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 2 | 5 | 12 | 62 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 19 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 14 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 13 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 67 | |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 57 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 18 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 71 | |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 20 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 13 | 2 | 4 | 4 | 5 | 15 | 69 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 11 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 15 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 61 | |
| 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 15 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 13 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 | 64 | |
| 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 19 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 12 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 15 | 2 | 1 | 4 | 2 | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|----|----|----|
| 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 11 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 64 |
| 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 13 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 61 |
| 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 66 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 68 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 13 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 | 1 | 3 | 2 | 5 | 11 | 64 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 11 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 65 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 14 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 68 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 20 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 14 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 66 |
| 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 12 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 16 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 73 |
| 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 10 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 14 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 68 |
| 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 23 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 11 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 16 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 79 |
| 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 69 |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 19 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 | 73 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 15 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 13 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 65 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 78 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 16 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 13 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 66 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 14 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 12 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 65 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 64 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 15 | 1 | 4 | 3 | 2 | 10 | 64 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 18 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 72 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 14 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 66 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 14 | 3 | 3 | 1 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 64 | |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 11 | 1 | 2 | 4 | 2 | 9 | 68 | |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 15 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 9 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 62 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 13 | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 | 70 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 67 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 15 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 15 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 63 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 16 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 4 | 2 | 2 | 9 | 68 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 63 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 14 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 1 | 2 | 10 | 65 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 63 |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 19 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 15 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 14 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 66 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 66 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 62 | |
| 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 62 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 4 | 1 | 5 | 2 | 12 | 68 |
| 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 11 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 59 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 12 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 15 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 62 |
| 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 15 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 17 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 13 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 67 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 14 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 | 64 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 15 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 17 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 15 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 66 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 15 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 64 |
| 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 13 | 1 | 2 | 4 | 2 | 9 | 61 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 60 |
| 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 61 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 14 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 67 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 17 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 67 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 64 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 16 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 61 |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 14 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 67 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 59 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 12 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 67 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 14 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 11 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 18 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 11 | 1 | 4 | 3 | 2 | 10 | 65 |
| 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 15 | 1 | 2 | 4 | 2 | 9 | 66 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 65 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 13 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 60 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 71 |
| 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 15 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 71 |
| 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 73 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|----|----|
| 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 2 | 15 | 74 | |
| 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 15 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 | 71 | |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 59 | |
| 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 13 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 64 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 60 | |
| 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 14 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 17 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 61 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 18 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | 63 | |
| 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 12 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 13 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 56 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 17 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 61 | |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 18 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 9 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 65 | |
| 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 19 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 12 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 62 | |
| 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 17 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 | 66 | |
| 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 21 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 9 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 12 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 59 | |
| 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 12 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 67 | |
| 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 17 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 13 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 63 | |
| 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 18 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 13 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 13 | 1 | 4 | 5 | 3 | 13 | 70 | |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 68 | |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 5 | 1 | 3 | 2 | 11 | 70 | |
| 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 14 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 11 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 15 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 62 | |
| 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 13 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 13 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 | 62 | |
| 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 62 | |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 15 | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 | 65 | |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 15 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 9 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 64 | |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 15 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 12 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 15 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 63 | |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 65 | | |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 13 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 1 | 3 | 2 | 10 | 66 | |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 13 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9 | 62 | |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 12 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 17 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 66 | |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 15 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 65 | |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 20 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 10 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 17 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9 | 66 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 20 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 15 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 1 | 4 | 2 | 2 | 9 | 69 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 18 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 12 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 55 | |
| 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 16 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 12 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 13 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 | 66 | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 67 | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 10 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 15 | 3 | 2 | 5 | 3 | 13 | 73 | |
| 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 13 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 2 | 16 | 69 | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 18 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 15 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 14 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 1 | 2 | 2 | 10 | 72 | |
| 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 16 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 15 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 14 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 65 | |
| 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 15 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 12 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 62 | |
| 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 14 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 16 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 59 | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 12 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 60 | |
| 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 15 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 13 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 | 59 | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 14 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 9 | 5 | 3 | 2 | 2 | 12 | 64 | |
| 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 14 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 14 | 5 | 2 | 2 | 1 | 12 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 14 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 61 | | |
| 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 15 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 13 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 12 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 57 | |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 13 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 14 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 13 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 12 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 | 58 | |
| 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 13 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 15 | 2 | 1 | 1 | 5 | 9 | 64 | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 12 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9 | 59 | |
| 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 18 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 57 | |
| 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 14 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 12 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 14 | 4 | 1 | 3 | 2 | 10 | 60 | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | D1 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | D2 | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 49 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 | 101 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 108 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 49 | 106 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 60 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 | 109 |
| 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 57 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 49 | 106 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 58 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 | 102 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 55 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 49 | 104 |
| 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 54 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 49 | 103 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 48 | 111 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 59 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 107 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 54 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 | 106 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 58 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 | 110 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 56 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 50 | 106 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 49 | 112 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 47 | 110 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 52 | 107 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 58 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 48 | 106 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 62 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 50 | 112 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 64 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 | 115 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 | 105 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 51 | 113 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 56 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 | 106 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 | 102 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 58 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 52 | 110 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 | 111 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 50 | 114 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 109 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 64 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 | 116 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 61 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 | 112 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 58 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 48 | 106 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 60 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 51 | 111 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 63 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 50 | 113 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 49 | 108 |
| 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 57 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 49 | 106 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 59 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 47 | 106 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 59 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 | 109 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 46 | 96 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 48 | 106 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 57 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 47 | 104 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 57 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 105 |
| 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 55 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 | 106 |
| 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 51 | 101 |
| 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 55 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 | 101 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 50 | 108 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 54 | 112 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 59 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 | 110 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 49 | 113 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 53 | 116 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 49 | 112 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 49 | 111 |
| 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 60 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 52 | 112 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 61 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 | 112 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 49 | 109 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 59 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 | 110 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 57 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 48 | 105 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 57 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 49 | 106 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 53 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 50 | 103 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 59 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | 100 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 50 | 108 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 61 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 49 | 110 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 55 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 49 | 104 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 55 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 | 103 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 56 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 | 104 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 56 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 | 102 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 57 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 43 | 100 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 54 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 100 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 44 | 101 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 56 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 | 102 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 57 | 4 | 5 | 4 | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|-----|
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 49 | 112 | | |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 52 | 108 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 48 | 104 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 49 | 99 | | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 51 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 42 | 93 | | |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 | 97 | | |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 | 103 | | |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 50 | 104 | | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 46 | 106 | | |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 47 | 105 | |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 7 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 47 | 104 | | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 8 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 48 | 106 | | |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 | 107 | |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 50 | 111 | | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 | 99 | | |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 48 | 105 | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 8 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 46 | 99 | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 | 101 | | |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 45 | 98 | | |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 42 | 97 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 7 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 49 | 106 | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 | 97 | | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 7 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 | 103 | | |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 | 97 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 9 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 | 94 | | |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 | 97 | | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 50 | 99 | | |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 47 | 98 | | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 48 | 94 | | |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 43 | 92 | | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 | 98 | | |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 48 | 103 | | |
| 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 | 104 | | |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 9 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 | 105 | | |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 | 98 | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 9 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 99 | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 6 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 48 | 104 | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 9 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 94 | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 49 | 103 | | |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 42 | 93 | | |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 107 | | |
| 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 | 102 | | |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 45 | 108 | | |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 | 101 | | |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 53 | 112 | | |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 49 | 111 | | |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 7 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 45 | 102 | | |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 6 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 | 107 | | |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 49 | 100 | | |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 | 103 | | |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 6 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 44 | 90 | | |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 48 | 100 | | |
| 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 51 | 105 | | |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 43 | 97 | | |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 | 99 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 35 | 86 | | |
| 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 6 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 89 | | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 8 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 89 | | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 37 | 80 | | |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 35 | 77 | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 2 | 31 | 69 | | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 26 | 68 | | |
| 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 31 | 67 | | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 6 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 31 | 67 | | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 6 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 37 | 73 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 75 | | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 34 | 73 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 32 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 34 | 66 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 30 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 34 | 64 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 29 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 33 | 62 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 29 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 39 | 68 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 35 | 64 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 28 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 39 | 67 |
| 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 35 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 43 | 78 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 31 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 43 | 74 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 34 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 36 | 70 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 35 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 37 | 72 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 33 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 34 | 67 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 40 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 36 | 76 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 36 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 34 | 70 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 42 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 31 | 73 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 45 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 36 | 81 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 34 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 36 | 70 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 33 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 31 | 64 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 30 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 28 | 58 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 33 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 28 | 61 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 30 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 21 | 51 |
| 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 34 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 24 | 58 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 32 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 21 | 53 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 33 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 23 | 56 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 45 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 23 | 68 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 36 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 28 | 64 |
| 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 39 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 25 | 64 |
| 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 33 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 24 | 57 |
| 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 33 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 23 | 56 |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 29 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 23 | 52 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 34 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 29 | 63 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 36 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 30 | 66 |
| 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 36 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 | 69 |
| 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 35 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 29 | 64 |
| 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 34 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 38 | 72 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 36 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 28 | 64 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 31 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 32 | 63 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 32 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 37 | 69 |
| 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 29 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 33 | 62 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 40 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 32 | 72 |
| 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 37 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 34 | 71 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 44 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 34 | 78 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 35 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 35 | 70 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 40 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 32 | 72 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 36 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 33 | 69 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 40 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 30 | 70 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 38 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 38 | 76 |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 44 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 35 | 79 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 40 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 38 | 78 |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 43 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 33 | 76 |
| 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 38 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 34 | 72 |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 42 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 36 | 78 |
| 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 33 | 77 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 49 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 34 | 83 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 44 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 30 | 74 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 41 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 34 | 75 |
| 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 41 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 33 | 74 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 43 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 30 | 73 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 35 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 29 | 64 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 46 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 35 | 81 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 35 | 72 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 38 | 77 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 39 | 76 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 40 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 36 | 76 |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 38 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 36 | 74 |
| 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 37 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 39 | 76 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 38 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 37 | 75 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 41 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 41 | 82 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 41 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 36 | 77 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 35 | 72 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 36 | 77 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 37 | 79 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 39 | 81 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 45 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 42 | 87 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 38 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 38 | 76 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 44 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 38 | 82 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 44 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 41 | 85 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 43 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 37 | 80 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 41 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 33 | 74 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 31 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 40 | 71 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 45 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 36 | 81 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 35 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 30 | 65 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 36 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 31 | 67 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 37 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 28 | 65 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 38 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 33 | 71 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 35 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 33 | 68 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 35 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 32 | 67 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 36 | 70 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 38 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 36 | 74 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 42 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 30 | 72 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 34 | 74 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 36 | 82 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 39 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 36 | 75 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 46 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 34 | 80 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 38 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 35 | 73 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 37 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 33 | 70 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 44 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 32 | 76 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 24 | 66 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 29 | 68 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 32 | 71 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 36 | 77 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 43 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 36 | 79 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 38 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 37 | 75 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 36 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 34 | 70 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 27 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 38 | 65 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 35 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 38 | 73 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 37 | 65 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 52 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 42 | 84 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 36 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 39 | 75 |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 31 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 34 | 65 |
| 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 40 | 78 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 32 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 69 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 36 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 41 | 77 |
| 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 44 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 39 | 83 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 40 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 39 | 79 |
| 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 41 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 | 75 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 44 | 81 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 89 |
| 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 44 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 37 | 81 |
| 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 38 | 81 |
| 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 49 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 41 | 90 |
| 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 50 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 44 | 94 |
| 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 49 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 41 | 90 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 41 | 96 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 53 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 | 99 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 | 92 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 57 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 40 | 97 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 50 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 33 | 83 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 56 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 35 | 91 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 56 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 44 | 100 |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 47 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 35 | 82 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 53 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 44 | 97 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 51 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 38 | 89 |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 49 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 37 | 86 | |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 48 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 41 | 89 | |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 40 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 31 | 71 | |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 31 | 67 | |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 32 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 32 | 64 | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 33 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 | 71 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | 71 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 29 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 31 | 60 | |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 35 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 35 | 70 | |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 27 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 31 | 58 | |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 32 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 28 | 60 | |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 29 | 60 | |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 28 | 59 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 25 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 33 | 58 | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 28 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 31 | 59 | |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 30 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 27 | 57 | |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 29 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 29 | 58 | |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 31 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 27 | 58 | |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 34 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 28 | 62 | |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 42 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 29 | 71 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 28 | 61 | |
| 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 36 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 29 | 65 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 38 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 27 | 65 | |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 32 | 64 | |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 47 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 27 | 74 | |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 27 | 71 | |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 43 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 27 | 70 | |
| 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 41 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 30 | 71 | |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 37 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 22 | 59 | |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 38 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 26 | 64 | |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 41 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 | 69 | |
| 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 35 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 28 | 63 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 40 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 28 | 68 | |
| 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 35 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 30 | 65 | |
| 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 41 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 33 | 74 | |
| 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 38 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 30 | 68 | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 40 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 34 | 74 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 36 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 34 | 70 | |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 36 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 32 | 68 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 34 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 34 | 68 | |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 30 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 37 | 67 | |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 38 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 35 | 73 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 36 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 33 | 69 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 33 | 68 | |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 32 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 37 | 69 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 36 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 37 | 73 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 34 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 34 | 68 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 34 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 33 | 67 | |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 34 | 67 | |

Anexo 5. Prueba de confiabilidad

IBM SPSS Statistics Visor

Output

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 V
AR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 V
AR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ Reliability

[ConjuntoDatos2]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| Cases | Valid | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| | Valid | 349 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 349 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,922 | 25 |

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Visor

Output

```

NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos3 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ Reliability

[ConjuntoDatos3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| Cases | Valid | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| | Valid | 349 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 349 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,922 | 25 |

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 6. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable independiente Calidad de servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|------------------------|---|----------------|---|-----------------------------------|
| Fiabilidad | Compromiso Interés Desempeño | 1,2,3,4,5,6 | | |
| Capacidad de respuesta | Tiempo Valores Disposición | 7,8,9,10,11 | Escala de Likert con los siguientes niveles de respuesta: | Bueno 95-125 |
| Seguridad | Confianza Privacidad Atención integral | 12,13,14,15,16 | (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Regular 60-94 Malo 25-59 |
| Empatía | Cortesía Atención personalizada Comunicación | 17,18,19,20,21 | (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo | |
| Elementos tangibles | Equipos modernos Instalaciones físicas Recursos humanos | 22,23,24,25 | | |

Nota: Elaboración propia, adaptación de modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

Operacionalización de la variable dependiente Satisfacción del usuario

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|-------------|---------------------|--------------|---|--|
| Cognitivo | Atención | 1,2,3,4,5,6, | Escala de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo | Buena 95-125 Regular 60-94 Mala 25-59 |
| | Necesidad | | | |
| | Expectativas | 7,8,9,10, | | |
| | Decisión | 11,12,11,14. | | |
| | Elección | | | |
| Afectivo | Continuidad | | | |
| | Emociones positivas | 15,16,17,18, | | |
| | Percepción | | | |
| | Emociones negativas | 19,20,21,22, | | |
| | Dificultad | 23,24,25. | | |
| Experiencia | | | | |

Nota: Elaboración propia, adaptación al modelo de Mano y Oliver, 1993.

Anexo 7. Figuras de las variables y sus dimensiones

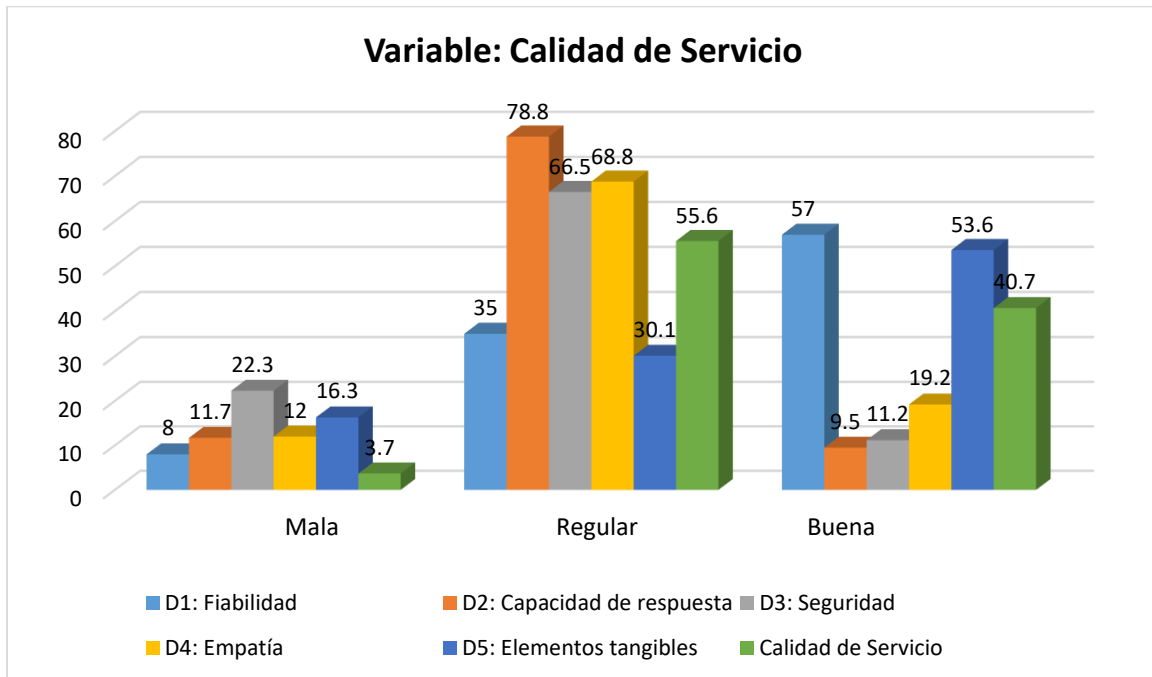


Figura 1. Niveles de la variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones.

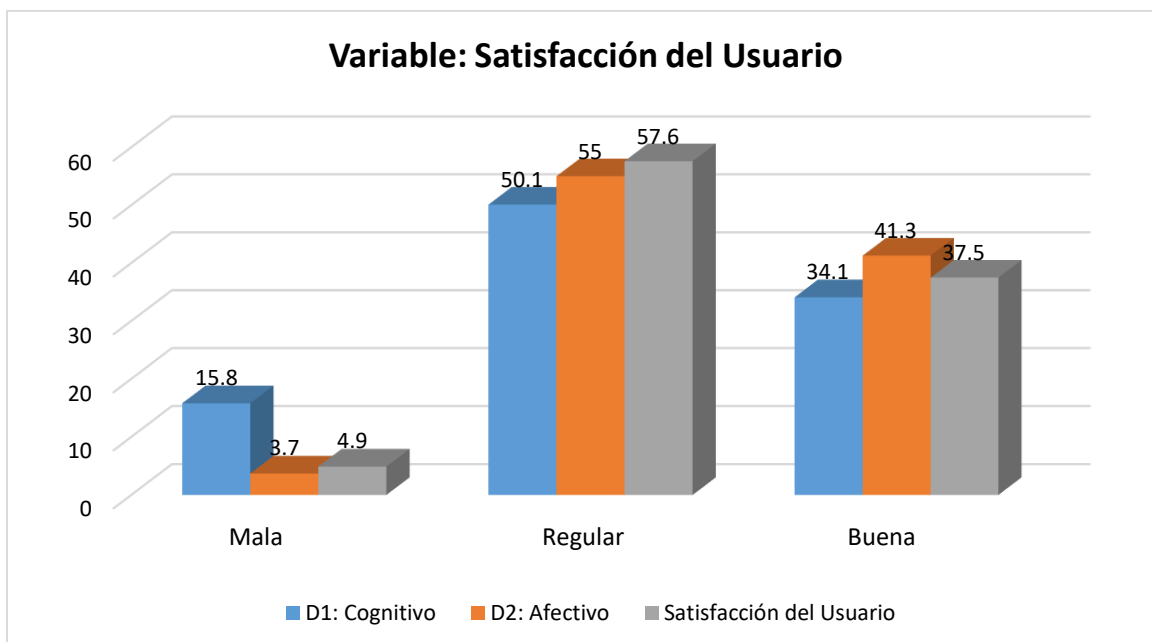


Figura 2: Niveles de la variable Satisfacción del usuario y Dimensiones

Anexo 8. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Model

| Model | -2 Log Likelihood | Chi-Square | df | Sig. |
|----------------|-------------------|------------|----|------|
| Intercept Only | 172,175 | | | |
| Final | 32,278 | 139,896 | 2 | ,000 |

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

| | Chi-Square | df | Sig. |
|----------|------------|----|------|
| Pearson | 21,562 | 2 | ,000 |
| Deviance | 14,735 | 2 | ,001 |

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

| | |
|---------------|------|
| Cox and Snell | ,330 |
| Nagelkerke | ,407 |
| McFadden | ,241 |

Link function: Logit.

Parameter Estimates

| | | Estimate | Std. Error | Wald | df | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------|--------------------------------|----------------|------------|---------|----|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Threshold | [SATISFACCION_USUARI O = 1] | -5,385 | ,356 | 228,551 | 1 | ,000 | -6,083 | -4,687 |
| | [SATISFACCION_USUARI O = 2] | -1,048 | ,191 | 30,006 | 1 | ,000 | -1,422 | -,673 |
| Location | [CALIDAD_SERVICIO=1] | -3,216 | ,724 | 19,728 | 1 | ,000 | -4,635 | -1,797 |
| | [CALIDAD_SERVICIO=2] | -2,886 | ,279 | 106,641 | 1 | ,000 | -3,434 | -2,338 |
| | [CALIDAD_SERVICIO=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Link function: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

Model

| Model | -2 Log Likelihood | Chi-Square | df | Sig. |
|----------------|-------------------|------------|----|------|
| Intercept Only | 156,226 | | | |
| Final | 47,598 | 108,629 | 2 | ,000 |

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

| | Chi-Square | df | Sig. |
|----------|------------|----|------|
| Pearson | 32,582 | 2 | ,000 |
| Deviance | 25,455 | 2 | ,000 |

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

| | |
|---------------|------|
| Cox and Snell | ,267 |
| Nagelkerke | ,309 |
| McFadden | ,155 |

Link function: Logit.

Parameter Estimates

| | | Estimate | Std. Error | Wald | df | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------|----------------------|----------------|------------|---------|----|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Threshold | [COGNITIVO = 1] | -3,606 | ,265 | 184,575 | 1 | ,000 | -4,126 | -3,086 |
| | [COGNITIVO = 2] | -,665 | ,176 | 14,232 | 1 | ,000 | -1,011 | -,320 |
| Location | [CALIDAD_SERVICIO=1] | -2,812 | ,594 | 22,431 | 1 | ,000 | -3,975 | -1,648 |
| | [CALIDAD_SERVICIO=2] | -2,412 | ,256 | 88,602 | 1 | ,000 | -2,914 | -1,910 |
| | [CALIDAD_SERVICIO=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Prueba de hipótesis específica 2.

*Resultado26 NOV.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Model Fitting Information

| Model | -2 Log Likelihood | Chi-Square | df | Sig. |
|----------------|-------------------|------------|----|------|
| Intercept Only | 173,329 | | | |
| Final | 44,690 | 128,639 | 2 | ,000 |

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

| | Chi-Square | df | Sig. |
|----------|------------|----|------|
| Pearson | 59,744 | 2 | ,000 |
| Deviance | 27,299 | 2 | ,000 |

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

| | |
|---------------|------|
| Cox and Snell | ,308 |
| Nagelkerke | ,383 |
| McFadden | ,226 |

Link function: Logit.

Parameter Estimates

| | | Estimate | Std. Error | Wald | df | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------|----------------------|----------------|------------|---------|----|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Threshold | [AFECTIVO = 1] | -5,534 | ,378 | 214,551 | 1 | ,000 | -6,275 | -4,794 |
| | [AFECTIVO = 2] | -1,225 | ,200 | 37,441 | 1 | ,000 | -1,617 | -,833 |
| Location | [CALIDAD_SERVICIO=1] | -3,380 | ,726 | 21,696 | 1 | ,000 | -4,802 | -1,957 |
| | [CALIDAD_SERVICIO=2] | -2,697 | ,270 | 99,641 | 1 | ,000 | -3,226 | -2,167 |
| | [CALIDAD_SERVICIO=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | 05:29 | 3/12/2020