

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Agente Multired
Danilos de la Provincia de Satipo 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bachiller Bejarano Loayza Jhon Crhistian
Bachiller Rodriguez Mercado Maritza Norma

Asesor : Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 12.11.2021 - 11.11.2022

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Agente Multired
Danilos de la Provincia de Satipo 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Bejarano Loayza Jhon Crhistian
Bach. Rodriguez Mercado Maritza Norma

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR.VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. SORIANO QUISPE YESSER

Huancayo, 2 de junio del 2023

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DEL AGENTE MULTIREPAREADORES DE LA PROVINCIA DE
SANTIAGO 2021**

ASESOR

MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

DEDICATORIA:

A mis padres por permitirme sus apoyos incondicionales para la culminación de la investigación. También a mis hijos por ser el motor de nuestra motivación.

Jhon y Maritza

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes.

A nuestro Asesor por guiarnos en la elaboración de la presente investigación.

Al Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo por su valioso aporte a nuestra investigación.

Jhon y Maritza



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de
Ciencias Administrativas
y Contables

Dirección de la
Unidad de Investigación - FCAC

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, El bachiller: **BEJARANO LOAYZA JHON CRHISTIAN y RODRIGUEZ MERCADO MARITZA NORMA**; de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de Tesis titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL AGENTE MULTIREDDANILOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO 2021”**, originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **25%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido. Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 7 de noviembre del 2022

Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CONTENIDO

| | |
|---|-------|
| CARATULA..... | i |
| HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS | ii |
| ASESOR: | iii |
| DEDICATORIA: | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| CONTENIDO | viii |
| CONTENIDO DE TABLAS | xiii |
| CONTENIDO DE FIGURAS..... | xiv |
| RESUMEN | xvi |
| ABSTRACT..... | xviii |
| INTRODUCCIÓN | xix |
| CAPÍTULO I | 22 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 22 |
| 1.1.-Descripción de la Realidad Problemática..... | 22 |
| 1.2.-Delimitación del Problema | 23 |
| 1.2.1.-Delimitación Espacial..... | 23 |
| 1.2.2.-Delimitación Temporal..... | 24 |
| 1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática | 24 |
| 1.3.-Formulación del Problema..... | 25 |
| 1.3.1.-Problema General | 25 |
| 1.3.2.-Problemas Específicos | 25 |
| 1.4.-Justificación..... | 25 |
| 1.4.1.-Social | 25 |

| | |
|---|----|
| 1.4.2.-Teórica | 26 |
| 1.4.3.-Metodológica | 26 |
| 1.5.-Objetivos..... | 26 |
| 1.5.1.-Objetivo General..... | 26 |
| 1.5.2.-Objetivos Específicos | 26 |
| CAPÍTULO II | 28 |
| MARCO TEÓRICO..... | 28 |
| 2.1.-Antecedentes..... | 28 |
| 2.1.1.-Antecedentes nacionales..... | 28 |
| 2.1.2.-Antecedentes Internacionales | 31 |
| 2.2.-Bases Teóricas o Científicas..... | 34 |
| 2.2.1.-Definición de calidad de servicio | 34 |
| 2.2.1.1.-Definición de Calidad..... | 36 |
| 2.2.1.2.-Definición de Servicio..... | 37 |
| 2.2.1.3.-Historia de Calidad..... | 37 |
| 2.2.1.4.-Tipos de calidad de servicio..... | 38 |
| 2.2.1.5.-Dimensiones de la Calidad de Servicio..... | 39 |
| 2.2.1.5.1.-Confiabilidad..... | 39 |
| 2.2.1.5.2.-Empatía..... | 40 |
| 2.2.1.5.3.-Capacidad de respuesta..... | 40 |
| 2.2.1.5.4.-Seguridad | 40 |
| 2.2.1.5.5.-Elementos tangibles..... | 41 |
| 2.2.2.-Satisfacción del cliente | 42 |
| 2.2.2.1.-Definición de Satisfacción..... | 43 |
| 2.2.2.2.-Definición de Cliente..... | 44 |

| | |
|---|----|
| 2.2.2.3.-Teorías de la Satisfacción del cliente. | 46 |
| 2.2.2.4.-Importancia de la satisfacción el cliente..... | 48 |
| 2.2.2.5.-Dimensiones de satisfacción del cliente. | 49 |
| 2.2.2.5.1.- Satisfacción con el servicio prestado..... | 49 |
| 2.2.2.5.2.-Cumplimiento de expectativas..... | 49 |
| 2.2.2.5.3.-Atención quejas. | 50 |
| 2.2.2.5.4.-Satisfacción general..... | 50 |
| 2.3.-Marco Conceptual..... | 51 |
| 2.3.1.-Marco Conceptual de Variables | 51 |
| 2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones | 51 |
| CAPÍTULO III..... | 53 |
| HIPÓTESIS..... | 53 |
| 3.1.-Hipótesis General | 53 |
| 3.2.-Hipótesis Específicas | 53 |
| 3.3.-Variables..... | 54 |
| 3.3.1.-Definición Conceptual..... | 54 |
| 3.3.2.-Operacionalización | 54 |
| CAPÍTULO IV..... | 57 |
| METODOLOGÍA..... | 57 |
| 4.1.-Método de Investigación | 57 |
| 4.2.-Tipo de Investigación | 58 |
| 4.3.-Nivel de Investigación | 59 |
| 4.4.-Diseño de la Investigación..... | 59 |
| 4.5.-Población y Muestra | 60 |
| 4.5.1.-Población | 60 |

| | |
|---|-----|
| 4.5.2.-Muestra | 60 |
| 4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 62 |
| 4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos | 62 |
| 4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos..... | 63 |
| 4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 65 |
| 4.8.-Aspectos éticos de la Investigación | 66 |
| CAPÍTULO V | 67 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 67 |
| 5.1.-Descripción de Resultados..... | 67 |
| 5.2.-Contraste de Hipótesis | 78 |
| 5.2.1. Contrastación de hipótesis general..... | 78 |
| 5.2.2. Contrastación de hipótesis Especifico 01 | 80 |
| 5.2.3. Contrastación de hipótesis Especifico 02 | 81 |
| 5.2.4. Contrastación de hipótesis Especifico 03 | 82 |
| 5.2.1. Contrastación de hipótesis Especifico 04 | 83 |
| 5.2.1. Contrastación de hipótesis Especifico 05 | 85 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 87 |
| CONCLUSIONES | 91 |
| RECOMENDACIONES..... | 93 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 94 |
| ANEXOS | 97 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia..... | 99 |
| Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables | 100 |
| Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento | 102 |
| Anexo 4: Instrumento de Investigación | 104 |

| | |
|--|-----|
| Anexo 5: Constancia de su Aplicación | 108 |
| Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento | 109 |
| Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos..... | 116 |
| Anexo 8: Consentimiento Informado..... | 145 |
| Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento | 147 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Validación por expertos de la variable calidad de servicio | 64 |
| Tabla 2. Validación por expertos de la variable Satisfacción del cliente | 64 |
| Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio | 65 |
| Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del cliente | 65 |
| Tabla 5. Calidad de servicio del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020..... | 67 |
| Tabla 6. Calidad de servicio en su dimensión Confiabilidad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021..... | 68 |
| Tabla 7. Calidad de servicio en su dimensión Empatía del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 69 |
| Tabla 8. Calidad de servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 70 |
| Tabla 9. Calidad de servicio en su dimensión Seguridad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021. | 71 |
| Tabla 10. Calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 72 |
| Tabla 11. Satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021..... | 73 |
| Tabla 12. Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción con el servicio percibido del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021 | 74 |
| Tabla 13. Satisfacción del cliente en su dimensión Cumplimiento de expectativas del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 75 |
| Tabla 14. Satisfacción del cliente en su dimensión Atención de quejas del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 76 |

| | |
|--|----|
| Tabla 15.Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción General del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 77 |
| Tabla 16.Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021 | 79 |
| Tabla 17.Correlación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021 | 80 |
| Tabla 18.Correlación entre la dimensión empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021 | 82 |
| Tabla 19.Correlación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021 | 83 |
| Tabla 20.Correlación en la dimensión Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021 | 84 |
| Tabla 21.Correlación en la dimensión elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021 | 85 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1.Ubicación Agente Multired Danilos en la Provincia de Satipo..... | 24 |
| Figura 2.Calidad de servicio del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020..... | 68 |
| Figura 3.Calidad de servicio en su dimensión Confiabilidad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 69 |
| Figura 4.Calidad de servicio en su dimensión Empatía del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 70 |
| Figura 5.Calidad de servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 71 |
| Figura 6.Calidad de servicio en su dimensión seguridad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 72 |
| Figura 7.Calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 73 |
| Figura 8.Satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021..... | 74 |
| Figura 9.Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción con el servicio percibido del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 75 |
| Figura 10.Satisfacción del cliente en su dimensión Cumplimiento de expectativas del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 76 |
| Figura 11.Satisfacción del cliente en su dimensión Atención de quejas del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 77 |
| Figura 12.Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción General del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 | 78 |

RESUMEN

La investigación titulado “ Calidad de Servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021”. Dicha investigación tuvo como punto de inicio el objetivo que a la letra dice: determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo, en dicha investigación se empleo como método general el hipotético deductivo y como específico el hipotético deductivo siendo el tipo de investigación básica de nivel descriptivo correlacional; También se empleo el diseño correlacional de corte transversal, la población estimada fue de 1000 clientes y como tamaño de muestra se tomo a 370 clientes del Agente Multired “Danilos” como técnica de recojo de información se empleo la encuesta y como instrumento el cuestionario en el que se arriba a la conclusión: Se determinó que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con un Alpha de 0.05 P-valor de 0.000 y con el coef. de correlación de 0.700** en donde el 4% de los clientes indica que la calidad de servicio es baja, el 74% es medio y el 22% es alta y el 71% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos.

Palabras clave: *Calidad. Servicio, satisfacción, fiabilidad, motivación, elementos tangibles.*

ABSTRACT

The research entitled "Quality of Service and customer satisfaction of the Agent Multired Danilos of the Province of Satipo 2021". Said investigation had as its starting point the objective that to the letter says: to determine the level of relationship that exists between the quality of service and customer satisfaction of the Agent Multired Danilos of the province of Satipo, in said investigation the general method was used: deductive hypothetical and as specific the deductive hypothetical being the type of basic research of correlational descriptive level; The cross-sectional correlational design was also used, the estimated population was 1000 clients and as a sample size 370 clients of the Multired Agent "Danilos" were taken as an information collection technique the survey was used and as an instrument the questionnaire in the that is reached to the conclusion: It was determined that there is a positive relationship between the quality of service and the quality of service and customer satisfaction of the Multired Agent "Danilos" of the province of Satipo 2021, with an Alpha of 0.05 P-value of 0.000 and with the coeff. Correlation of 0.700** where 4% of customers indicate that the quality of service is low, 745 is medium and 22% is high and 71% of customers are moderately satisfied.

Keywords: Quality. Service, satisfaction, reliability, motivation, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existen diversas instituciones financieras desarrollan sus actividades por incrementar sus mercados, y en el Perú pasa igual, en el que los clientes necesitan entidad bancaria que satisfaga sus necesidades ofreciendo mejores tasas de interés y una eficiente atención al cliente.

La investigación titulado calidad de servicio y satisfacción al cliente del Agente Multired “Danilos”, en estos últimos años por el confinamiento sanitario tuvo restricciones en la atención al cliente y ahora con las medidas de seguridad se reinicia su atención en la provincia de Satipo y para poder mejorar dicha atención fue importante la investigación que se realizó. El problema desarrollado fue: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021?, Se planteó como objetivo General determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021. El método general fue el científico puesto que en toda investigación que tiene estas características es importante emplearlos, como método específico fue el hipotético deductivo que dichas variables se originaron de un concepto previo o como señalan otros autores de una idea, y como segunda etapa del método se formularon el problema de investigación y las hipótesis y así llegando hasta la presentación de los resultados, como tipo de investigación fue el básico que dado un concepto a través de los procesos de la investigación se forman nuevos conceptos, el nivel de la investigación fue el descriptivo correlacional en donde se encontró que la variable calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario. La población registrado en su base de datos del

Agente Multired fue de 10000 de los cuales se calculó la muestra llegando a obtener 370 clientes y para la recolección de los datos se ha utilizado la técnica de encuesta y como instrumento un conjunto de ítems de tipo escala Likert. Para la cual las hipótesis planteadas fueron: existe relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo,

La importancia de la investigación fue de conocer sobre la atención que se estuvo brindando a los clientes y luego de establecer la relación que existe entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” con la finalidad de mejorar el servicio y por ende la satisfacción del cliente, esta investigación realizada ayudara a los gerentes del Agente Multired a tomar decisiones para mejorar y estar por encima de la competencia.

La investigación realizada obedece a la estructura metodológica y se encuentra estructurado bajo estos capítulos el primer capítulo estuvo conformado por el planteamiento del problema, en ella se encuentra la descripción del problema, delimitación del problema, formulación del problema, el problema general, problema específico, la justificación social, teórica y metodológica; los objetivos tanto general y específicos. En el segundo capítulo se encuentra el Marco teórico; en ella se encuentra los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas o científicas, el marco conceptual. El tercer capítulo estuvo conformado por las hipótesis e hipótesis específicas, así mismo por la operacionalización de la variable. El cuarto capítulo por la metodología, en el cual se trató del método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos; técnicas de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la investigación. El quinto capítulo se trató de los resultados en donde se desarrolló la descripción de resultados, contratación de las

hipótesis, cerrando con el análisis y discusión de los resultados. Finalmente se culminó con las conclusiones y recomendaciones.

Las bibliografías y el estilo de redacción fueron desarrollados con APA Séptima edición y programas estadísticos como Excel, Spss 25.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.-Descripción de la Realidad Problemática

Existieron muchos modelos y uno de los modelos es el SERVIQUAL que se publicó por primera vez en el año 1988, y se realizaron diversos trabajos de experimentación y construcción fortaleciendo el modelo mencionado.

De acuerdo a (Horovitz y Panak, La satisfacción total del cliente interno , 1994) la calidad corresponde al conjunto de características y atributos de un producto o servicio respecto a las necesidades y expectativas del comprobador o cliente, considerando el precio de que se está dispuesto a pagar . De acuerdo a esta postura es de vital importancia que la satisfacción se atribuya a los clientes que adquieren un producto o el servicio en este caso presatado por el Multirerd Danilos.

La satisfacción reporta a la percepción íntima que experimenta el cliente o usuario y a la evaluación que éste realiza del respecto del servicio al cual se enfrenta, sea en términos de si este respondió a sus necesidades o bien si la entrega le permite alcanzar y superar sus propias expectativas (Zeithaml & Bitner, 2001).

En América Latina, la calidad de servicio rige por una filosofía y como modelo se emplea el criterio del SERVQUAL los cuales sirven de referencia para estructurar el plan de calidad progresivamente confirmada dada su característica flexibilidad interna y también la adaptabilidad externa de las dimensiones iniciales del modelo, las cuales fueron perfectamente ajustados a diversos contextos de servicios y de organización .

El Agente Multired “Danilos” realiza las siguientes operaciones bancarias más usuales tales como: SINAT (pago fácil nuevo Rus), RENIEC (Duplicados de DNI mayor de edad, renovación de DNI mayor de edad, certificados de constancia de entrega C4), OSCE (Proveedor de bienes y servicios como persona natural, INPE (Certificados de antecedentes judiciales nacionales), Ministerio del Interior PNP (Denuncia policial), SANIDAD (Dosaje tílico), PODER JUDICIAL (Arancel copia certificadas), PRODUCTOS DE BELLEZA (Belcorp, UNIQUE), INSTITUCIONES (Universidad Los Ángeles de Chimbote y a las Peruana) entre otros. Así mismo, los retiros de efectivo en moneda nacional de las cuentas corrientes de los clientes (Máximo en retiro en efectivo por día es de 2000.00 soles, mínimo en retiro de 5.00 soles) tanto como para depósitos y retiros.

En la ciudad de Satipo el Agente Multired “Danilos” cuando con clientes y se quiere saber sobre la calidad de servicio y la satisfacción y la satisfacción de clientes para luego de la investigación realizada sugerir al agente para la mejora en el proceso por estas razones cabe realizar la presente investigación.

1.2.-Delimitación del Problema

1.2.1.-Delimitación Espacial

La investigación que se realizó en Jr. Manuel Prado #315 Satipo, provincia de Satipo.

Figura 1.

Ubicación Agente Multired Danilos en la Provincia de Satipo



Nota. Figura elaborada con apoyo del google maps

Croquis 01: Ubicación del Agente Multired “Danilos”

Por lo tanto, la calidad de servicio y satisfacción del cliente se realizó en lugar indicado (Croquis. 01)

1.2.2.-Delimitación Temporal

La investigación se delimita en el año 2021 por ser el año de estudio, mientras las referencias y material ubicado será preferentemente de los últimos cinco años.

1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática

El presente trabajo de investigación se desarrolló teniendo en cuenta las variables como. Calidad de servicio y satisfacción del servicio ; dicha variable de la calidad de servicio tuvo como dimensiones, la confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta , seguridad, elementos de tangibles; la segunda variable satisfacción del servicio tuvo como dimensiones cumplimiento de expectativas, atención de quejas, satisfacción general.

1.3.-Formulación del Problema

1.3.1.-Problema General

P.G.- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021?

1.3.2.-Problemas Específicos

- P.E.1.- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?
- P.E.2.- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?
- P.E.3.- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?
- P.E.4.- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?
- P.E.5.- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo, Junín 2021?

1.4.-Justificación

1.4.1.-Social

Con los resultados obtenidos y una toma de decisión adecuada por el gerente del Agente Multired “Danilos” pretenderá cambiar la percepción del cliente de manera positiva, logrando corresponder a las necesidades del cliente. Con los resultados de la investigación se tomó en cuenta la mejora que se va realizar en todas las dimensiones de la calidad de servicio y así mismo también crecerá el impacto y la cobertura a nivel de la Selva Central beneficiando.

1.4.2.-Teórica

La investigación teóricamente fue importante porque se logró analizar y sistematizar la construcción de las base teórica teniendo en cuenta los constructos de la calidad de servicio y satisfacción del cliente; para ello, se recurrieron a las bibliografías originales del SERVQUAL y libros de metodología de la investigación como Sampieri; estas informaciones sirvieron para realizar el análisis epistemológico y fundamentar nuevos conocimientos para el servicio de los lectores y aficionados a la ciencia. Además, permitió confirmar los constructos teóricos utilizados en la investigación de la calidad de servicio en el Agente Multired “Danilos”.

1.4.3.-Metodológica

En el estudio se utilizó el método científico y como específico el método hipotético deductivo teniendo en cuenta que toda investigación se inicia de un concepto previo o idea; también, se empleó para la construcción del informe la estructura metodológica de la investigación y los cuestionarios serán procesados teniendo en cuenta los métodos estadísticos. Como todo este corpus señalado la investigación tuvo un constructo metodológicamente coherente y científico.

1.5.-Objetivos

1.5.1.-Objetivo General

O.G.- Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021.

1.5.2.-Objetivos Específicos

- O.E.1.- Establecer el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021.

- O.E.2.- Establecer el nivel de relación que existe entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021.
- O.E.3.- Establecer el nivel de relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021.
- O.E.4.- Establecer el nivel de relación que existe entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021
- O.E.5.- Establecer el nivel de relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.-Antecedentes

2.1.1.-*Antecedentes nacionales*

Según (Calle, 2016) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016” de la ciudad de la Universidad Nacional de Pira de la ciudad de Piura sostiene:

Que la tesis se analiza la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Área de Operaciones de la Agencia Principal del Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Piura. Para medir la calidad del servicio se utilizó las dimensiones del modelo ServQual y la forma de evaluar fue del modelo ServPerf. Para medir la satisfacción del cliente, se recurrió a las dimensiones propuestas por Santiago (1999). La muestra se conformó por 363 clientes del banco estableciendo así la relación entre las variables, para los resultados se empleó la estadística descriptiva y para la contrastación de las hipótesis el estadístico Rho de Spearman con un índice de correlación $r= 692$ que fue mayor que 0.3 con una significancia de 0.00.

Según (Chavez, 2020) en su tesis titulada “Relación entre la satisfacción y calidad de servicio en los clientes de una agencia de una entidad bancaria, Cayma-Arequipa al 2020” de la Universidad Católica San Pablo de la ciudad de Arequipa sostiene que:

La investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción que perciben los clientes de una agencia bancaria, distrito de Cayma; investigación de tipo básico con el nivel correlacional siendo de corte transversal, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizó la encuesta, para la variable calidad de servicio fue de 20 ítems y para la variable satisfacción

de 12 ítems. dichos instrumentos fueron validados por expertos, la población estuvo conformado por 3000 usuarios y como muestra se trabajó con 275 encuestas.

Los resultados arribados fueron; el 42% de los clientes encuestados tuvieron una edad de 26 a 35 años de edad, el 27% de los encuestados señala que existió una buena cortesía por parte de los trabajadores y el 52% señala que es buena la atención, el autor señala que las capacitaciones al personal interno hicieron que mejorará la atención. Finalmente concluye. “ existe una correlación positiva o directa de nivel alto con Rho de Spearman 0.918 y p – value de 0.00 menor a 0.05; entre las dimensiones de la calidad de la calidad de servicio con la satisfacción que percibieron los clientes de una agencia entidad bancaria , distrito de Cayma, Arequipa, 2022. Es importante la investigación puesto que a mayor calidad de servicio existirá mayor satisfacción y las sugerencias es mejorar la calidad de servicio.

Según (JENNY, 2018) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa consorcio Fredy” investigación presentada en la Universidad Autónoma del Perú , para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, el objetivo de la investigación fue. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa Consorcio Fredy en los olivos. El tipo de investigación se encuentra marcado en una investigación no experimental, con diseño correlacional de corte transversal, con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformado de 90 clientes y a si mismo la población fue una encuesta censal puesto que trabajó al 100% de la encuesta.

Los resultados fueron. El 34.4% de los clientes encuestados señalaron que la calidad de servicio es malo y tiene el nivel regular respectivamente, solo el 31.1% consideraron que se encuentra en un nivel bueno, de aquí se infiere que menos del 50% de los clientes consideraron que es bueno lo cual necesita mejorar dicha calidad de servicio. La conclusión:

existe una relación totalmente significativa mediante un Rho de Spearman con una significancia de 0,783 con un P – Value de 0.00 y Alpha de 0.05 entre las variables de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Consorcio Fredy, también se puede apreciar que la relación es causal y necesita elevar su significancia.

Según (Fabián, 2019) en su tesis titulada “Análisis de la Calidad de Servicios y la Satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Surquillo” de la Universidad Tecnológica del Perú de la ciudad de Lima realizó la investigación de la siguiente manera.

Con respecto a la metodología el método empleado fue aplicada, de diseño cuantitativa de tendencia descriptiva y a su vez correlacional para analizar, cómo estas variables influyen una en la otra, puesto que se encuentran las técnicas adecuadas para la mejora de los procesos operativos, al ser de corte no experimental, puesto que aplica, a tomar una muestra de 100 personas entre gerentes, subgerentes y empleados; el instrumento a utilizar serán cuestionarios para los clientes y entrevistas para los trabajadores del Banco, siendo la técnica de estudio, encuesta y entrevista. A la cual llegó a concluir. La investigación señala: “Las variables de la calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, se refleja una relación cercana entre los colaboradores de la Agencia BCP de la Calera y los clientes, en base al desarrollo de nuestra investigación, en la dimensión Capacidad de Respuesta se concluye, que en su mayoría siendo el 62.6% de los clientes, consideran que la atención es positiva, refiriéndonos directamente, en el trato de amabilidad y confiabilidad en sus respuestas y la disposición de ayuda” (Fabián, 2019, p.104). de esta conclusión se afirma que la variable calidad de servicio necesita mejorar para que a su vez se incremente la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito.

(Vanessa, 2018) en su investigación titulado “calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018” desarrollado en la Universidad de Lambayeque, Chiclayo dicha investigación sostiene que:

Dicha investigación se planteó como objetivo “de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental , la investigación tuvo como enfoque el cuantitativo siendo el tipo de investigación descriptivo de nivel correlacional y con diseño no experimental de corte transversal, la técnica que utilizó fue la encuesta con el instrumento del cuestionario de 25 reactivos o ítems con una muestra de 369 clientes. Los resultados fueron. la calidad de servicio se caracteriza por la comodidad y limpieza de sus instalaciones, por el personal calificado y el trato amable que brinda el Banco BBVA Continental; oficina CC. Sucre, estos atributos influyeron en el porcentaje de clientes satisfechos que superan el 70% del total de la muestra de estudio .

2.1.2.-Antecedentes Internacionales

Según (Freire, 2019) en su tesis titulada “Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato de la Universidad Técnica de Ambato” Ecuador, dicha investigación fue de enfoque cuantitativo y a la vez sostiene que:

Como resultado tenemos. “Se obtuvieron los análisis respectivos para cada dimensión del modelo SERVQUAL para la empresa y al identificar las puntuaciones, promedios y porcentajes de cada uno de ellos, se estableció un plan de mejoras, en el que se detallan las estrategias, los objetivos, las acciones, los indicadores y métricas, las metas y el tiempo previsto, así como, el cronograma y el presupuesto para la ejecución de cada una” (Freire, 2019, p.98). de estos resultados se deduce que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción del cliente.

Según (ELGUETA, 2016) en su tesis titulada “medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto Montt basada en la escala SERVQUAL” de la Universidad Austral de Chile del País de Chile sostiene que:

En general los objetivos de investigación señalan dichos objetivos de la investigación se cumplieron, se midió el grado de satisfacción de los clientes, se analizaron las variables del modelo SERVQUAL y se realizó una comparación de los cuatro bancos en estudio; a través de las encuestas efectuadas a los clientes del sistema banca empresa de los cuatro bancos elegidos, Banco de Chile, Banco Santander, Banco Estado y Banco BCI, se midieron los grados de satisfacción de los clientes por medio de las cinco dimensiones planteadas y basadas en el modelo SERVQUAL . Se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes . En consecuencia se presenta el Banco Estándar como el que obtuvo menor puntaje entre ítems y por tanto con mayor grado de insatisfacción de los clientes y las brechas marcadas para lograr mejorar los servicios.

Según (ALEJANDRO, 2017) en su tesis titulada “percepción de la satisfacción de los clientes cuentacorrentistas sobre la calidad del servicio entregado por las entidades bancarias durante el año 2017, en Chillán, Chile” desarrollado en la Universidad del Bio Bio en Chile, dicho investigador sostiene que:

En general, el grado o porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio de las entidades bancarias, es un ente de gran importancia, ya que un servicio de calidad conlleva la

fidelización del cliente. Es por esto que en esta investigación se cumplieron los objetivos planteados en donde lo primordial fue identificar el grado de satisfacción de los clientes por sus entidades bancarias, lo cual se puede concluir en este estudio que del total de la muestra, siendo 100 personas encuestadas, el 53% pertenece al género masculino y el 47% género femenino, en cuanto a la edad, mayormente se encontraban entre 45 a 64 años, correspondiendo a un 32% del total, en relación a la situación laboral de los encuestados, el 65% señala ser dependiente, respecto a la frecuencia de veces que acude al banco, un 59% de la muestra asiste de 1 a 5 veces a la semana, el 55% hace uso de la aplicación banco en línea, en relación a la cantidad de personas encuestadas por entidades bancarias el mayor porcentajes de encuestados del total de la muestra fue el Banco Estado con un 32%, por lo tanto este estudio nos arrojó que el grado de satisfacción en la ciudad de Chillán la media corresponde a un 55,3% en el concepto de “muy satisfecho”, por lo tanto en la muestra del total de las entidades bancarias solo tres cumplieron con los estándares de satisfacción en donde la entidad bancaria con el mayor porcentaje de satisfacción corresponde en el primer puesto al Banco Scotiabank con un 75,6% seguido por el Banco Falabella con el 66,5%

Según (Arguello, 2019) en su tesis titulada “la calidad del servicio bancario en un contexto Post-Crisis: efectos emocionales en el cliente sobre su comportamiento”. El enfoque empleado fue el misto, con el tipo de investigación descriptivo en el cual el autor sostiene que:

Con respecto a las conclusiones. la tesis aportan una serie de medidas que serán útiles para los directivos de marketing del sector bancario español al servirles de orientación a la hora de definir y planificar sobre aquellas variables que el cliente valora y Tesis Doctoral | Bloque IV, Capítulo VII 246 La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis: efectos emocionales del cliente sobre sus comportamientos . Aprecia. En este sentido resaltar la importancia que supone controlar aquellas dimensiones de la calidad que afecten

directamente a la prestación del “momento de la verdad” en la oficina bancaria ya que, tal y como demuestran los resultados de esta investigación, son aspectos cruciales en la estrategia relacional de las instituciones financieras. En este sentido, las dimensiones de la calidad de servicio son primordiales para mejorar el desempeño de los trabajadores y también el propio calidad de servicio implicando el compromiso y la abogacía del cliente.

2.2.-Bases Teóricas o Científicas

2.2.1.-Definición de calidad de servicio

Los autores señalaron que la calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes; en el cual, el criterio para determinar la calidad del servicio son las expectativas de los clientes y no la política del Banco. Esta visión, además, ha sido confirmado (Parasuraman A. & Berry I.L., 1991).

Desde el punto de vista de las perspectivas de las necesidades, teniendo en cuenta las necesidades del cliente, la calidad es definida (Mora Contreras, 2011) como “los factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el producto o servicio” (p.5). el mismo autor señala que para evaluar la calidad desde la perspectiva expectativa se tiene que partir de atender las necesidades de cada uno de los clientes.

También es importante como se menciona “Gestionar la calidad de servicio es una mezcla equilibrada de utensilios empresariales duros y blandos, los primeros son indispensables para la estructura y el control, mientras que los segundos son necesarios para crear un entorno de compromiso con la empresa y sus metas, logrando de esta manera ofrecer un mejor servicio al cliente” (Horovitz y Pana, 1994, p.36).

Asimismo, señala La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el más económico.

Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor (Horovitz y Pana, 1994, p.38).

En virtud a la literatura se infiere que el cliente desea recibir una calidad de servicio cada día más alta puesto que asocia su compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es decir el cliente busca comprar siempre en donde le ofrecen la calidad de servicio.

La calidad es muy importante para las empresas como se menciona “En el mercado, el cliente tiene muchas opciones, la competencia es muy intensa y está a un clic de cualquier dispositivo móvil, los productos chinos son cada vez más competitivos en cuestión de calidad, aun así la mayoría de las empresas se enfrentan al problema de la mala calidad y algunas parecen consentirlo como a unos niños”. (Lopez Parra, 2013, 24)

La calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicando por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficiencia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionado en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Cano 2016, p.2).

También podemos señalar, la calidad es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones (Lopez Parra, 2013, 54).

Según Gutarra (2018) la calidad de servicio es definido como:

“Es un factor diferenciable y mide la generalidad de las condiciones propias de los productos y/o servicio, con el fin de enriquecer las experiencias del cliente.

Asimismo, excede las expectativas del usuario. A su vez es sustancioso ofrecer un servicio que satisfaga a los clientes, que se encuentra presentes en los diferentes modelos de calidad” (p.18).

En el sector bancario constituye un elemento principal de definición. Asimismo, la satisfacción del cliente y su fidelidad se ha transformado en un arma estratégica para las organizaciones (Gutarra, 2018, p.18)

Alcaraz Avendaño & Martínez Hernández (2012) Implica “Que la organización debemos primeramente tener identificados quien o quienes son nuestros clientes no son únicamente los que adquieren nuestros servicios, también lo son nuestros subordinados o compañeros de trabajo” (p.58).

2.2.1.1.-Definición de Calidad.

De acuerdo a la norma internacional “La calidad como la medida en que un conjunto de características integradas (relacionadas con los productos, un proceso o un sistema cumplen los requisitos. Las características integradas pueden ser físicas, sensoriales, conductuales, temporales, ergonómicas o funcionales, mientras que los requisitos son las necesidades o expectativas indicadas, ya sea implícitas u obligatorias” (ISO 900, 2005, p.6)

De acuerdo como señala Alcalde “El trato amable a un cliente hace la diferencia, como saludar con una sonrisa, una rapidez en el servicio y de manera eficiente, el cliente lo percibirá como algo fuera de lo común y que resultaría beneficioso para la empresa; es cierto y concuerdo que a todos nos gusta que nos traten ante cualquier situación con cierta amabilidad” (Alcalde, 2010, 18).

2.2.1.2.-Definición de Servicio.

Según (Barrios 2016) “El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente” (p.12)

El servicio al cliente es todo asesoramiento y la asistencia que proporciona la empresa a sus clientes durante sus interacciones con la marca. El objetivo es aumentar la satisfacción del cliente respondiendo a sus peticiones, a menudo el consumidor tendrá preguntas y consultas y el servicio al cliente se encargará de responderlas.

Frente al extraordinario desarrollo del sector servicios en la economía mundial, tiene al desarrollo del constructor de calidad subjetiva de categoría aportada por el sujeto, siempre a título individual, e incluyendo en la misma aspectos tanto culturales y sociales como personales y psicológicos del individuo como lo señaló. (Barrios, 2016, p.309).

2.2.1.3.-Historia de Calidad.

Gutarra define que desde los tiempos el hombre ha controlado la calidad de los productos que consumía indudablemente a través de un:

Largo y penoso proceso llegó a discriminar entre los productos que podía comer y aquello que resultaban dañinos para la salud, durante la edad media, el mantenimiento de la calidad se lograba gracias a los prolongados períodos de capacitación que exigían los gremios a los aprendices, tan capacitación imbuía en los trabajadores un sentido de orgullo por la obtención de productos de calidad, la revolución industrial vio seguir el concepto de especialización laboral, el trabajador ya no tuvo a su cargo exclusivo la fabricación total de un producto sino solo una parte de éste, el cambio trajo consigo

un deterioro en la calidad de mano de obra, la mayor parte de los productos que se fabrican en aquella época no eran complicados por lo que la calidad no se vio mayormente afectada, conforme los productos se fueron complicando y las respectivas labores se fueron haciendo más especializadas, fue necesario revisar productos en cuanto se concluía su fabricación. (Gutarra Montalvo, 2018, p.1)

2.2.1.4.-Tipos de calidad de servicio.

Ahora ya sabes qué es la calidad de servicio y lo importante que puede llegar a ser para tu negocio. ¿Sabías que existen diversas formas de concebir la calidad de servicio? Bueno, pues estos tipos de calidad de servicio al cliente te ayudarán a entender cómo mejorar según el momento que estén viviendo tus compradores.

De acuerdo con investigaciones de Reeves y Bednar, existen 4 tipos o perspectivas de calidad de servicio, pero recuerda que según las necesidades de tu negocio son como se adaptan algunos conceptos, así que toma nota del momento cuando aplica cada uno de ellos :

a).Calidad de excelencia. Las empresas ofrecen servicios a los clientes, de formas directa o indirecta teniendo como objetivo destacar por ser los mejores en su campo. “Alcanzar la cualidad de ser los mejores es algo complicado e incluso inalcanzable. Ya que el concepto de excelencia abarca un variado significado para cada persona, porque derivado del servicio o producto que se ofrece son diferentes las exigencias y expectativas que tendrán los consumidores”. (Reeves y Bednar, 2016, p.9).

b). Calidad se ajuste según las especificaciones. La calidad de servicio se puede mejorar de acuerdo al negocio siendo su finalidad de evaluar para emitir un juicio de valor en todo el procesos del servicio y etapas que tiene el ciclo de compra para luego llegar a comparar los resultados.

c).Calidad como valor. Como el mismo nombre dice. “la calidad posee un importante significado. Cada consumidor tiene diferentes necesidades por satisfacer y cada una de ellas debe atenderse y ser cubierta con un servicio excepcional que llene las expectativas del consumidor”. (Reeves y Bednar, 2016, p.9). Si algo debe estar presente en tus procesos, en tu servicio, en tus productos y en tu día a día debe ser la calidad que ofrecerás al usuario final. Tienes que tomar en cuenta los puntos de vista que dicta la calidad junto con las expectativas del cliente.

d). Calidad como satisfacción de expectativas de los usuarios y consumidores. “El éxito de cualquier negocio, dependerá de cómo se sientan los consumidores respecto a esa marca y qué tan satisfechos terminen después de recibir su atención”. (Reeves y Bednar, 2016, p.10). por lo tanto, Los clientes darán su punto de vista personal y evaluarán la calidad de servicio al cliente que les ofreciste: cómo son tratados y que tan eficazmente tu empresa atiende sus necesidades o cumple sus expectativas .

2.2.1.5.-Dimensiones de la Calidad de Servicio.

La definición en la que la investigación se apoyó fue: “ la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia y o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta , seguridad y empatía” (Berry et al, 1993, p.14).

De acuerdo al autor se tomó las dimensiones como se indica a continuación

2.2.1.5.1.-Confiabilidad.

Rivier (2000) Define “La confiabilidad se describe como un sistema cualquiera como la probabilidad de que cumplan su misión adecuadamente durante un periodo determinado y en las condiciones en las que se encuentra” (p.12)

De este concepto se deduce que la calidad de presentar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta corresponde a la confiabilidad.

2.2.1.5.2.-Empatía.

La empatía es la capacidad de reconocer, comprender y compartir los pensamientos y sentimientos de otra persona, animal o personaje ficticio. Desarrollar la empatía es crucial para establecer relaciones y comportarse con el cliente. Implica experimentar el punto de vista de otra cliente, en lugar del propio, y permite comportamientos prosociales o de ayuda que vienen desde los clientes; desde este punto de vista.

De acuerdo a su punto de vista Muñoz y Chaves (2013) considera: La empatía ha sido constructo teórico trabajado desde corrientes muy diversas, a lo largo de la historia, ha existido un fuerte debate teórico sobre su naturaleza . Como, principio de acuerdo a las preguntas sobre el cognitivo o emocional, resuelve estas dudas con el enfoque integrado de Davis (1980 a 1983), quien desarrolló dicha investigación.

2.2.1.5.3.-Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta significa: ser capaz de reaccionar rápidamente, o responder con emoción, como la capacidad de respuesta en la atención a un cliente en todo momento. Como señala Corttle:

“La Capacidad de respuesta se refiere a la actitud que usted demuestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta como la confiabilidad también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos”
(Cottle, 2002, p.19)

2.2.1.5.4.-Seguridad

Es cuando los clientes como dice Parasuraman “perciben que los servicios prestados carecen de riesgos y que no existen peligros ni dudas sobre la bondades del servicio de adquieren” (p.38). Por ejemplo, un cliente no debe dudar de una entidad financiera que

gestiona sus ahorros, o de un proveedor cuando le proporciona el número de tarjeta para hacer el pago.

Zeithaml, Berry, y Parasuraman (1988) la define como: “el conocimiento y cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa y empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza” (p.46).

Así mismo se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Estos resultados vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.

2.2.1.5.5.-Elementos tangibles

Está compuesto por las instalaciones, los equipos y el personal. Las instalaciones son el local de atención, el tamaño, estilo, localización, decoración, etc. Los equipos son los ordenadores, cajeros automáticos, POS, etc. Se valora su modernidad, funcionamiento y facilidad de manejo. El personal son las personas que atienden a los usuarios del servicio, es importante que estén uniformados y ordenados.

“Es la apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación; Por ejemplo, la limpieza en un restaurante y buena presentación del personal que tiene a los clientes; en este sentido es frecuente encontrar en los sitios web de hoteles imágenes de sus habitaciones; esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva”.(Zeithaml, Berry, y Parasuraman, 1988, p.56).

2.2.2.-Satisfacción del cliente

La satisfacción puede definirse como de forma general como “Un estado mental y representa y representa sus respuestas intelectuales , materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (Martín 2000, p.134)

La “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos; incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y estos ha sido cumplidos, y esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente” (UNE-EN -ISO 9000 – 2005)

Por lo tanto, de estos conceptos se infiere que la satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específica

La satisfacción del cliente implica materia de estudio e incluye diversas disciplinas y enfoques. A continuación, revisaremos algunos de estos.

La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo el mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor (Horovitz y Panak, 1994)

El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acto de comprar con lo que recibe en su casa o costumbre en sus viajes, es decir, el cliente suele comprar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo Grande afirma:

Afirma que “la satisfacción del consumidor es el resultado de comprar su percepción de los beneficios que adquiere con las expectativas que tiene de recibirlos; en caso las percepciones superen las expectativas, los consumidores estarán satisfechos. Cuando

coincidan ambas no habrá satisfacción, porque se estaría recibiendo lo que se esperaba. Y si las percepciones fuesen inferiores a las expectativas se produciría insatisfacción”. (Grande, 2005)

Así mismo, “El nivel de satisfacción del cliente después de la compra depende de los resultados de la oferta en relación con sus expectativas, en general, la satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta que comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfechos. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”. (Martín 2000, p.26).

2.2.2.1.-Definición de Satisfacción.

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); “se trata de un estado emocional que se produce en base a una evaluación del mismo” (p.12)

Satisfacer al cliente se ha convertido en un imperativo mercadológico; las organizaciones perciben el valor de un cliente satisfecho en términos de actitudes positiva hacia la marca. Así mismo Gonzales sostiene.

Expone que, satisfacción, viene a ser la actitud o disposición emocional en un momento determinado que expone el usuario, luego de adquirir un bien o servicio, por ello, es significativo lograr plantear un sistema para medir la satisfacción del usuario; con la finalidad de mejorar permanentemente el servicio, por eso es usual ver a grandes compañías para la medición de la satisfacción del usuario realizar cuestionarios, libro de reclamaciones, entrevistas con el fin de conocer las carencias que manifiesta la organización, y el objetivo de optimizar la satisfacción de los usuarios dentro de un plazo corto (Calva Gonzalez , 2009).

2.2.2.2.-Definición de Cliente.

Según la Association Marketing asociación (AMA, 2009), el cliente es “el comprador potencial o real de los productos o servicios” (p.8).

De acuerdo a las definiciones “El término cliente sea considerado como algo muy básico por la gran mayoría de mercadólogos y empresarios. Sin embargo, si tenemos en cuenta que el cliente es *Aquel* por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones” (Calva 201,p.18).. Así mismo, señala el autor “el cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización, por lo cual, es el motivo principal por el que crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”. (Calva 2001,p.18).

Es aquí se muestra algunas consideraciones de Philip Kotler acerca de los clientes:

Los productos van y viene. El reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Tienen que considerar más los conceptos ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del cliente en lugar concepto de vida del producto.

Las empresas deben considerar a sus clientes como un activo que debe ser gestionado como cualquier otro activo de la empresa.

Si no prestan atención a sus clientes, alguna otra empresa lo hará.

Producto o servicio: según Calva (2001) “En este punto debemos hacer un análisis profundo sobre lo que nosotros ofrecemos, antes de querer saber qué piensan tus clientes de tu empresa asegúrate de saber qué piensas tú de lo que ofreces” (p.56).

Calidad del producto o servicio: Por atención a lo que ofreces, en el caso de un producto, aún si piensas que lo conoces bien, vuelve a tenerlo en tus manos, revisa cada aspecto detenidamente . Si es un servicio, úsalo, y busca a alguien de tu confianza que pueda usar el servicio por ti, al final pide su opinión.

Clima laboral: Un empleado feliz en su trabajo lo proyecta a la gente, dale importancia a mejorar las relaciones entre ellos. Una encuesta de clima laboral es una gran herramienta para saber cómo se siente tu fuerza laboral.

ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



PLACENTEROS:
Son aquellos que nos provocan emoción, alegría o felicidad cuando los tenemos, experimentamos o vemos, es algo que no nos esperábamos.



SATISFACTORES:
Son las cosas que nos llevan a tomar decisiones de compra y que podemos mencionar cuando nos preguntan qué es importante para nosotros.



NO SATISFACTORES:
Son las cosas que ya están ahí. Esto sucede cuando ya no esperamos nada más de un producto o servicio.

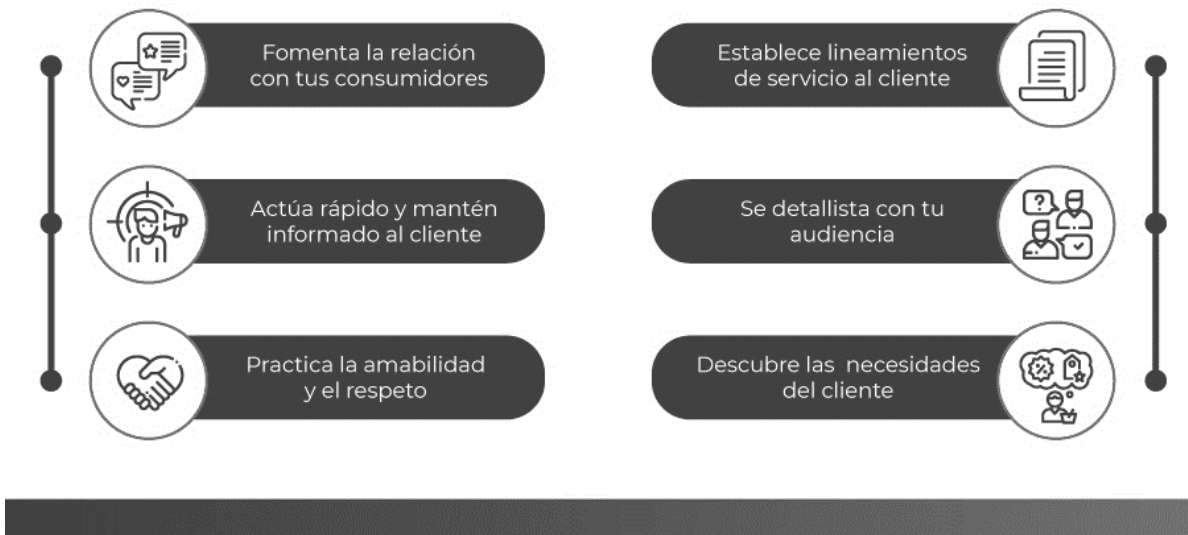
Ventajas de lograr la Satisfacción al cliente

- Un cliente plenamente satisfecho no solo compra una vez, no solo compra dos veces, compra toda la vida . (Calva, 2001, p.16)
- Un cliente que está feliz con tu marca se encarga de difundir con su familia y amigos las grandes ventajas que tiene consumir tu producto o servicio . (Calva, 2001, p.16)
- Si cumples con sus expectativas, el té defiende de todos, siempre verá los puntos buenos de la marca y se encargará que otros lo sepan . (Calva, 2001, p.16)

Un cliente satisfecho no conoce otra marca más que la tuya y no importa si la competencia saca un producto con mejores características o a mejor precio, siempre estará contigo.

Lamentablemente nada asegura que la satisfacción al cliente será para siempre, por eso debes medir la satisfacción del cliente y saber qué piensan tus consumidores.

Pasos para lograr la satisfacción de tus clientes



2.2.2.3.-Teorías de la Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente tiene como concepto a una amplia postura en la que se incluyen diferentes posturas, fundamentos de distintas disciplinas como enfoques, dicho concepto ha sido enfocado de una perspectiva muy distinta y sostenida por diferentes autores.

a. Teoría de la Equidad

La teoría de Equidad de Adams (1965) "Propone que los individuos están, motivados a ser tratados equitativamente en relación con su desempeño y el desempeño de sus compañeros , también desde su parte; Littlewood (2009) Desarrolló un modelo de evitación del trabajo inspirado en la teoría de Adams, y encontró evidencia de que métodos de un hospital Público evitan el trabajo y lo hacen de acuerdo a lo pronosticado por Adams: La percepción de baja equidad e insatisfacción. Son la antesala de la evitación o renuncia psicológica . (p.38).

Sin embargo, Huseman, Hatfield & Miles (1987) “Introducen un nuevo constructo a fin de mejorar la explicación de la teoría de la equidad, al que denominan sensibilidad a la equidad; los autores proponen que las reacciones de los individuos a la baja equidad están en función de sus preferencias individuales por cocientes particulares de outcome/input y que no todas las personas son iguales en su sensibilidad a la equidad como lo propone Adams” (p.48). Existen casos de personas que adoptan una postura abusiva que busca obtener un mayor beneficio a costa de un bajo desempeño y esfuerzo. Esta investigación se basó en el objetivo de determinar el efecto moderador de abuso en el modelo de evitación de trabajo, la muestra empleada fue de 216 empleados, los casos fueron tomados de personas abusivas y es invalidado con el caso de empleados bajos en abuso.

b. Teoría de las expectativas

La teoría de la expectativa de Vroom

Asume que el comportamiento resulta de elecciones conscientes entre alternativas cuyo propósito es maximizar el placer y minimizar el dolor, junto con Edward Lawder y Lyman Porter, Victor Vroom sugirió que la relación entre el comportamiento de las personas en el trabajo y sus objetivos no era tan simple como otros científicos lo imaginaron por primera vez. Vroom se dio cuenta de que el rendimiento de un empleado se basa en factores individuales, como personalidad, habilidades, conocimientos, experiencia y habilidades.

La teoría de las expectativas se trata de los procesos mentales relacionados con la elección, explica los procesos que un individuo se somete a tomar decisiones. En el estudio del comportamiento organizacional, la teoría de la expectativa es una teoría de la motivación propuesta por primera vez por Victor Vroom de Yale School of Management.

La teoría sugiere que, aunque los individuos pueden tener diferentes conjuntos de objetivos, pueden estar motivados si creen que:

- Hay una correlación positiva entre los esfuerzos y el rendimiento.
- El rendimiento favorable dará como resultado una recompensa deseable.
- La recompensa satisfará una necesidad importante.
- El deseo de satisfacer la necesidad de lo suficientemente fuerte como para hacer que el esfuerzo valga la pena.

La teoría de la expectativa de la motivación proporciona una explicación de por qué un individuo elige representar un comportamiento específico en lugar de otro. Este procesos cognitivo evalúa la fuerza motivacional (FM) de las diferentes opciones de comportamiento basadas en la percepción del individuo de la probabilidad de alcanzar el resultado deseado; es por ello, la fuerza motivacional puede resumirse mediante la siguiente ecuación .

2.2.2.4.-Importancia de la satisfacción el cliente.

El autor Oliver señala “La importancia de satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comparar los productos o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un instrumento de los ingresos para la empresa, por lo contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado”. (Oliver, 1980, p.56).

2.2.2.5.-Dimensiones de satisfacción del cliente.

2.2.2.5.1.- Satisfacción con el servicio prestado.

Según Howard y Sheth (1969) “estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada” (p.17).

Oliver (1981) “Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la disconfirmación de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo” (p.29).

La satisfacción que siente los clientes por el servicio que se presta es importante en un cliente ya que un servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que esta cumpla con la satisfacción de recibirlos. Porque también cumple una función importante porque puede hacer la diferencia en los negocios. Puede ser la razón por la cual un cliente se incline hacia ti, o hacia tus competidores. Pero a pesar de esta obviedad, no te hará mal echar un vistazo a los datos que muestra por qué debes prestarle atención a esta parte de tu negocio.

2.2.2.5.2.-Cumplimiento de expectativas.

(Whatls, 2014) “El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecida” (p.1) . de acuerdo esta definición se puede decir que el cumplimiento es, o bien un estado de ser en concordancia con las directrices, especificaciones establecidas. También podemos afirmar que en el sistema legal, el cumplimiento generalmente se refiere a la conducta de conformidad con la legislación.

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

- Promesas que hacen la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencia de compras anteriores
- Opiniones de amistades, familiares. Conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo: si las expectativas son demasiado bajas, no se atraerán suficientes clientes, pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra; un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del cliente, situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

2.2.2.5.3.-Atención quejas.

La atención de quejas es definida por Chauvin (2020) como: “una queja es un regalo , es una oportunidad para mejorar y conocer la opinión del cliente sobre nuestro servicio, por que puede haber clientes insatisfechos que no se quejan, y solo conocemos su malestar cuando se van” (p.1).

2.2.2.5.4.-Satisfacción general.

Halstead, Hartman y Schmdt (1994) la satisfacción general “es una respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra” (p.18).

Luego de realizar la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.

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

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

Complacencia: se produce el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente, dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa , por ejemplo: si un cliente se encuentra no satisfecho cambiará de marca o quizá de proveedor de forma inmediata que otro tenga las condiciones de lealtad de acuerdo a su afinidad emocional. En cambio, el cliente complicado será leal con su marca y su proveedor. Por motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que puede entregar, y entregas después más de lo que prometieron.

2.3.-Marco Conceptual

2.3.1.-Marco Conceptual de Variables

Agente Multired: Según Banco de la Nación (2014) Es la denominación comercial establecida por la Banca de la Nacional para identificar el canal de atención cajero corresponsal, el cual opera a través del dispositivo POS. Atenderá las siguientes transacciones: pago de tasas, disposición de efectivo, consulta de saldos con Tarjeta de Multired Global debito TMDG, depósitos, transferencias, entre otros pagos (p.5).

Calidad de servicio: Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz & Panak, 1994)

2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones

Confiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se

encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (Zeithaml & Bitner, 2001)

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requisitos específicos (Zeithaml & Bitner, 2001)

Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido, también hacen parte de este punto al cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, la posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo . (Zeithaml & Bitner, 2001)

Seguridad: Es el sentimiento que tiene “el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción”. (Zeithaml & Bitner, 2001)

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Satisfacción del cliente: Para Cantú (2001) “La satisfacción del cliente es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la compañía se busca evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia” (p.24)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1.-Hipótesis General

H.G.- Existe relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021.

3.2.-Hipótesis Específicas

- H.E.1.-Existe relación positiva entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021.
- H.E.2.-Existe relación positiva entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021
- H.E.3.-Existe relación positiva entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021
- H.E.4.-Existe una relación positiva entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021
- H.E.5.-Existe una relación positiva entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021

3.3.-Variables

3.3.1.-Definición Conceptual

Variable 01: Calidad de Servicio

Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990), se indujeron en la fase cuantitativa de la investigación, con el propósito de desarrollar un instrumento (SERVQUAL) que permite medir las percepciones del usuario sobre la calidad de los servicios.

Variables 02: Satisfacción del Cliente

Según (Garay, 2017) “La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto para propiciar un valor en cuanto a la entrega del valor en relación con las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño rebasa de las expectativas, el comprador quedará encantado”. (p.17).

3.3.2.-Operacionalización

Matriz de operacionalización: Calidad de Servicio

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala Valorativa |
|--|---|--|------------------------|---|---|
| Calidad de Servicio | según (A. Zeithaml y otros, 1988) “se indujeron en la fase cuantitativa de la investigación con el propósito de desarrollar un instrumento (SERVQUAL) que permite medir las percepciones del usuario sobre la calidad de los servicios”.(p.2) | La denominación SERVQUAL permitió aproximarse a la medición de la calidad de un servicio de la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los clientes teniendo en cuenta confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles . | Confiabilidad | Realización del servicio | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo. |
| | | | | Plazo de atención al cliente | |
| | | | | Muestra eficiencia en el servicio | |
| | | | | Transmite confianza en el servicio otorgado | |
| | | | | Brigada servicio el agente sin errores | |
| | | | Empatía | Buen trato en la atención | |
| | | | | Horas de atención | |
| | | | | Interés de los clientes. | |
| | | | Capacidad de respuesta | Muestra amabilidad en la atención | |
| | | | | Pregunta al cliente si requerirá alguna operación más | |
| | | | | Rápida atención | |
| | | | | Disposición a la ayuda. | |
| | | | | Muestra una actitud positiva para atender | |
| | | | Seguridad | Brida un servicio oportunamente | |
| | | | | Se encuentra dispuesto en atender los requerimientos | |
| | | | | Seguridad en transacciones | |
| | | | | Resolución de dudas | |
| Confianza en la orientación a los clientes | | | | | |
| Elementos tangibles | Seguridad del local en caso de sismos | | | | |
| | Entregan los comprobantes de manera segura | | | | |
| | Equipamiento moderno | | | | |
| | Instalaciones visualmente atractivas | | | | |
| | Apariencia ordenada del personal. | | | | |
| Cuenta el agente Multired con instalaciones cómodas y atractivas | | | | | |
| Muestra el personal ser una persona presentable | | | | | |

Matriz de Operacionalización de la Variables: **Satisfacción del Cliente**

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala Valorativa |
|---|--|---|---------------------------------------|--|---|
| Satisfacción del Cliente | Según (Garay 2017) “la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto para propiciar un valor en cuanto a la entrega del valor en relación con las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño rebasa de las expectativas, el comprador quedará encantado” (p.24). | La satisfacción se define como un estado efectivo o reacción emocional a la experiencia de un producto o servicio, que estará influenciada por la satisfacción de los consumidores con el cumplimiento de expectativas, atención de quejas y satisfacción General . | Satisfacción con el servicio prestado | Amabilidad y confiabilidad del personal | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | | Rapidez de la atención | |
| | | | | Orientación que brinda el personal que solicita | |
| | | | | Tiempo de espera que el servicio | |
| | | | | Conocimientos de los empleados | |
| | | | Cumplimiento de expectativas | Aspecto y ubicación de la entidad | |
| | | | | Seguridad del Agente Multired | |
| | | | | Actitud personal atenta, sincera u oportuna. | |
| | | | Atención de quejas | Cumplimiento de la expectativa | |
| | | | | Superación de las expectativas con el servicio que le brindaron. | |
| Garantiza el cumplimiento pactado con el cliente. | | | | | |
| Satisfacción General | Los servicios se concluyen en plazos establecidos. | | | | |
| | Resolución a sus consultas y dudas | | | | |
| | Disposición a solucionar problemas | | | | |
| | | | | Calidad de la solución entregada | |
| | | | | Nivel de satisfacción por el servicio prestado | |
| | | | | Satisfacción por el desempeño del personal | |
| | | | | Satisfacción global | |

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.-Método de Investigación

Con respecto a la metodología según (Cortes Cortes & Iglesias Leon, 2004) sostiene que “La metodología de la investigación o metodología de la investigación científica es aquella ciencia que provee el investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que se permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia en el proceso de la investigación científica”

En la investigación se empleó como método general el científico y como método específico el hipotético deductivo.

Científico específico

Según (Bunge, 2008) “El método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen fenómenos físicos del mundo y permitan obtener con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre”. El proyecto y la tesis se desarrollarán teniendo en cuenta el método científico.

Método Hipótesis deductivo

Se define “El método que más ha influido en el desarrollo científico tecnológico de la humanidad es el método deductivo, que según Popper, es el proceso lógico de pensar que conduce las tareas que cumple el investigador, promovido por afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad” (Mejía Mejía, 2016)

Al inicio se tuvo conocimiento de la variable calidad de servicio y el trabajo que realizaba el Agente Multired se relacionaba por el mismo hecho que los clientes tenían que ser atendidos inmediatamente, necesitaban escuchar sus pedidos y de pronto se formaban colas a las cuales no se abastecían los empleados, faltaba algunas sillas para que esperan su turno, entonces es ahí que se dio inicio a identificar la segunda variable de satisfacción al cliente. Por ello, se tuvo que revisar las informaciones provenientes hasta llegar a demostrar los resultados; en todo este proceso se empleó el método hipotético deductivo.

4.2.-Tipo de Investigación

Es importante señalar que las investigaciones se dieron inicio de conceptos , definiciones múltiples que luego fueron analizados para generar otro conocimiento e incorporar en la investigación realizada dichos conceptos, también se realizó la operacionalización de la variables las cuales ayudaron a la construcción de nuevos instrumentos como indica los metodólogos.

(Hernandez Sampieri, 2017) “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

La investigación según (Tamayo, 2013) es Básico “Comprende la discriminación, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa conduce o funciona en el presente” (p.5).

Con estos sustentos teóricos se considera que la investigación es básica.

4.3.-Nivel de Investigación

La investigación correlacional implica medir y evaluar la relación entre ellas, sin manipulación de una variable independiente, por ello el nivel de la investigación es correlacional.

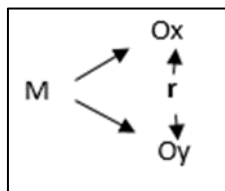
De acuerdo a porras “Una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas, es decir, es un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tiene baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva”. (Porras Cerrón , 2017)

4.4.-Diseño de la Investigación

Según (Fidais G, Arias , 2006) “Diseño de investigación es la estrategia que adopta para responder al problema planteado”.

Según Hernández la investigación no experimental es “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”

Por estos estudios el diseño de investigación es correlacional transversal no experimental como se observa en el esquema.



Donde:

O_x: Calidad de servicio

O_y: Satisfacción del cliente

M: Tamaño de muestra

r: relación entre variables

4.5.-Población y Muestra

4.5.1.-Población

Para (Fidais G, Arias , 2006) entendemos por población o universo “Al conjunto para lo cual será válida las conclusiones que se obtengan en los elementos o unidas (personas o cosas) involucradas en la investigación”

De acuerdo a (Barreto Rodriguez, 2016) la población se define “Es el conjunto de todo los individuos, objetos observados que poseen algunas características observable común una población puede clasificarse como finita o infinita” (p.23)

Por otro el “Aspecto muy importante, es decir con claridad y de modo específico la población objetivo de la investigación. Para ello es deber tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no a la población objetivo” (Hernandes Sampieri y otros, 2014)

La población estará conformada por 10000 clientes. Los cuales se tomó de la base de datos de los clientes.

4.5.2.-Muestra

Por muestra se entiende: (Barreto Rodriguez, 2016) la muestra “Es una parte o un sub conjunto representativo de la población y el proceso de obtener la muestra se llama muestreo. La selección y le estudio de la muestra tienen por objeto la extracción de conclusiones que sean válidas para la población de la cual se obtuvo dicha muestra”. (p.23)

(Buendia Eisman y otros, 1998) “La muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos la misma posibilidad de ser elegidos”.

$$n = \frac{z^2 x P x Q x N}{E^2(n - 1) + z^2 x P x Q}$$

Donde:

Z: 1.96

P: 0.5

Q: 0.5

N: 10000

E: 0.05

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 10000}{0.05^2(10000 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

n= 369.98 clientes, redondeando la muestra estará compuesto por 370 clientes.

Para la investigación se utilizará el muestreo aleatorizado “Se selecciona una muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N” (Portocarrero, 2017 p.17)

El tipo de muestreo empleado fue el muestreo aleatorio simple que es un procedimiento simple que a cada población objetiva y a cada posible muestra de un determinado tamaño, le corresponde la misma probabilidad de ser seleccionado. De acuerdo a Cerrón (2017) “se selecciona una muestra de tamaño n de una población N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N”.

Se tomó el total de la población y se aleatorizó con la función *runif* de R.

Para ello se aleatorizó con el siguiente algoritmo.

> simple (1:10000,370,replace = F)

Donde:

1: 10000 que significa el intervalo de datos va a estar comprendido entre ambos números (1 y 10000 inclusive)

370 significa el número de números aleatorios que quieres salgan en el intervalo anterior.

Replace=F/T = si quieres que puedan repetirse los números aleatorios

F= si no queremos repetición.

Con esta función los Números que se tomaron para la encuesta fueron:

1 2 8 16 24 32 33 45 50 74 78
80.... 9900 9998 10000

Criterio de inclusión.

Se incluye a todos los que cuentan con tarjeta del Banco de la Nación

Se incluyen a todos aquellos clientes mayores de 18 años

Se incluye a aquellos clientes que realizar depósitos menores a 500 soles

Criterio de exclusión

Se excluye a usuarios menores de 18 años de edad

Se excluyen aquellos clientes que realizan operaciones de otros bancos que no se da el uso del Multired.

Se excluye aquellos clientes que superan sus montos a 3000 soles.

4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se va emplear es la encuesta, definiendo como:

Según (Cuauro Chirinos, 2014) define “técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado, una técnica puede ser aplicada en cualquier

ámbito de la ciencia, arte, educación, comunicación, entre otras, por lo tanto, la técnica para recolección de información se extiende como el medio práctico que se aplica en la obtención de información en una determinada investigación" (p.14)

(Barreto Rodriguez, 2016) Define "Son procedimientos de obtención de información estructuradas según criterios previos de sistematización que se efectúa con una propósito específico en la población o en un sector de ella" (p.22)

Para la aplicación de esta técnica se procedió de la siguiente manera:

- Se presentó una solicitud al Agente Multired "Danilos" para realizar la encuesta sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Se aleatorizó con la función *unif R* para entregar la encuesta a cada uno de los seleccionados.
- A cada uno de los que tuvieron las encuestas se les orientó para el mercado respectivo
- Una vez culminado se procesó la encuesta y se mostró las tablas y resultados.

4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos

(Hernandes Sampieri y otros, 2014) Definición el instrumento como "Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente" (p. 199)

(Cuauro Chirinos, 2014) Define "Es el medio donde se registra toda información recolectada durante la investigación, el instrumento para recolección de información es un conjunto de medio tangibles que permite registrar, conservar y plasmar todo lo investigados a través de la técnica utilizada que permite la recolección de información" (p.1)

Para recoger la información de las variables se ha construido dos cuestionarios, la primera sobre la calidad de servicio con 25 ítems y la segunda sobre la satisfacción del cliente con 20 ítems respectivamente.

Validez de instrumento

Sampiere, Collado y Baptista (2016) define sobre la validez “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (P.200)

Para validar los instrumentos los investigadores decidieron elegir la validez por expertos.

Según el mismo autor Sampiere, Collado y Baptista (2016) la validez de expertos lo define “Grado en que un instrumento realmente

Tabla 1.

Validación por expertos de la variable calidad de servicio

| Apellido y Nombres | Carrera profesional | Puntaje | Nivel |
|------------------------------|-------------------------|---------|-------------|
| Villanca Espiritu Ricardo F. | Mg. Administración | 87.72 | Alto |
| Torres Ruiz Franco. | Mg. En Recursos Humanos | 82.78 | Alto |
| Carrasco Castro Julio | Mg. Administración | 82.78 | Alto |
| Promedio | | | Alto |

Nota. Tabla elaborada según la matriz aplicada a los expertos

Se ha determinado la validez de juicio de experto que tuvo como promedio el nivel alto.

Tabla 2.

Validación por expertos de la variable Satisfacción del cliente

| Apellido y Nombres | Carrera profesional | Puntaje | Nivel |
|------------------------------|-------------------------|---------|-------------|
| Villanca Espiritu Ricardo F. | Mg. Administración | 85.14 | Alto |
| Torres Ruiz Franco. | Mg. En Recursos Humanos | 82.78 | Alto |
| Carrasco Castro Julio | Mg. Administración | 82.78 | Alto |
| Promedio | | | Alto |

Nota. Tabla elaborada en función de la aplicación de los resultados de los especialistas

Los resultados de los expertos respecto a la validez del instrumento de la variable Satisfacción del cliente se encontraron en el nivel alto.

Confiabilidad

Sampiere, Collado y Baptista (2016) define “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistente y coherentes” Para el presente trabajo de investigación se empleó el alfa de Cronbach como sigue.

Tabla 3.

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,854 | ,856 | 25 |

Nota. Tabla elaborada en función de la aplicación de la prueba piloto

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del cliente

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,835 | ,837 | 25 |

Nota tabla elaborada en función de la aplicación de la prueba piloto

Tanto en la tabla 2 y 3 la probabilidad de la confianza para la variable Calidad de servicio es de 0.854 y la variable satisfacción del cliente es de 0.835 respectivamente y se encuentra en el nivel alto, esto significa que prosigue la aplicación de dicho instrumento.

4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los procedimientos que tomaran en cuenta son los siguientes:

- a. Aleatorización de la muestra empleado el Minitab para seleccionar los clientes del Agente Multired “Danilos”
- b. Capacitación a los encuestados para instrumentalizar correctamente el instrumento.
- c. Después de la aplicación, se codifican el instrumento.
- d. Codificar los valores para insertar a Excel con la extensión CSV.

- e. Hacer limpieza de datos empleando estadísticos con el R Studio.
- f. Discretización de los valores para procesar los datos con el R Studio.
- g. Validación y confiabilidad del instrumento con el R Studio.
- h. Técnicas estadísticas descriptivas.
- i. Técnicas estadísticas inferenciales.
 - a. Las librerías a usar:
 - b. Library (real)
 - c. Library (ade4)
 - d. Library (GGally)
 - e. Library (Performance Analytics)

4.8.-Aspectos éticos de la Investigación

La investigación que se desarrollará se basará en los siguientes aspectos.

Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujetos investigados o titulares de los datos consisten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto de investigación . (Reglamento UPLA).

Beneficiencia y no maleficiencia. Toda investigación debe asegurar el bienestar e integridad de las personas que participan en las investigaciones. Por lo que durante la investigación no debe causar daño físico ni psicológico asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios . (Reglamento UPLA).

Veracidad. “Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados”. (Reglamento UPLA).

CAPÍTULO V
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.-Descripción de Resultados

Tabla 5.

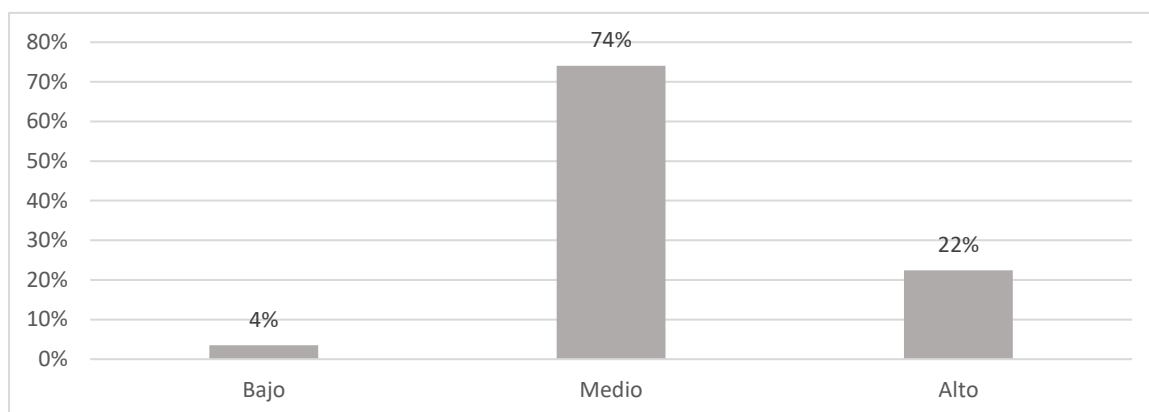
Calidad de servicio del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|-----------|-------------|
| Bajo | 13 | 0.0351 | 4% |
| Medio | 274 | 0.7405 | 74% |
| Alto | 83 | 0.2243 | 22% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada según la encuesta

Figura 2.

Calidad de servicio del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020



Nota. Tabla elaborada en función de la tabla 5

Interpretación:

Según la Figura 2, Con respecto a la Calidad de servicio del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 se obtuvo los siguientes resultados, el 4% de los encuestados consideran el nivel bajo, el 74% consideraron el nivel medio y el 22% nivel alto. La calidad de servicio de los clientes es uno de los puntos clave para permanecer entre las preferencias de los consumidores dicha imagen del Agente Multired “Danilos” se proyecta en el nivel medio,

Tabla 6.

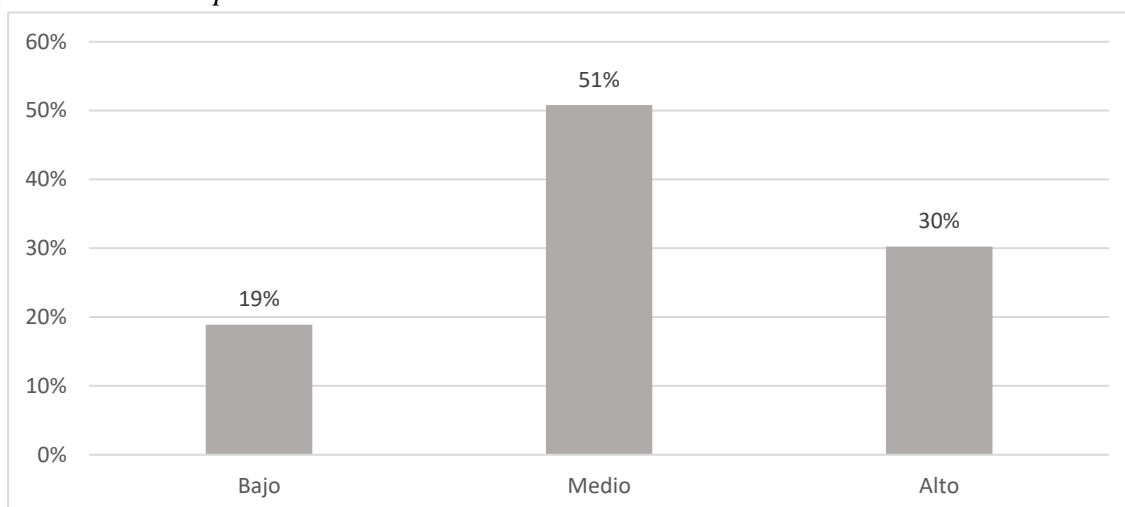
Calidad de servicio en su dimensión Confiabilidad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|-------|-----|--------|------|
| Bajo | 70 | 0.1892 | 19% |
| Medio | 188 | 0.5081 | 51% |
| Alto | 112 | 0.3027 | 30% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta

Figura 3.

Calidad de servicio en su dimensión Confiabilidad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 6

Interpretación:

En la Figura 3, Respecto a la dimensión Confiabilidad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021. Se obtuvo los siguientes resultados, el 19% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 51% se encuentran en el nivel medio, el 30% nivel alto. Por lo tanto. La mayoría de los clientes necesitan la capacidad para desempeñar el servicio en forma correcta y esto permitirá al cliente del Agente Multired “Danilos” detectar la capacidad y conocimientos profesionales. La Agencia Multired debe mejorar en la dimensión de la confiabilidad o fiabilidad porque significa el cumplimiento por parte de la empresa que agencias como este hace falta en la provincia de Satipo..

Tabla 7.

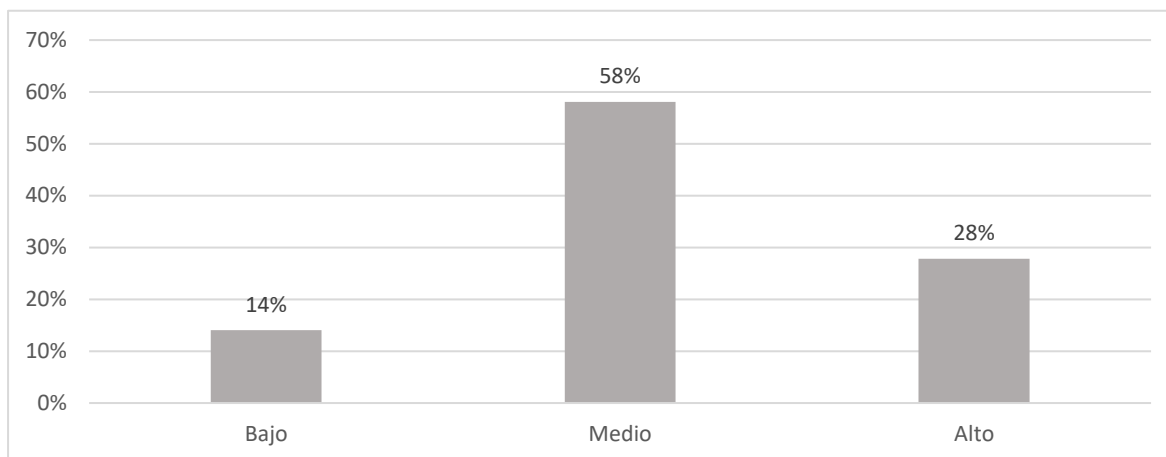
Calidad de servicio en su dimensión Empatía del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 52 | 0.1405 | 14% |
| Medio | 215 | 0.5811 | 58% |
| Alto | 103 | 0.2784 | 28% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada según encuesta

Figura 4.

Calidad de servicio en su dimensión Empatía del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 7

Interacción:

Dado la figura 4. Con respecto a la dimensión Empatía del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 se obtuvo los siguientes resultados, el 14% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 58% de ellos se encuentran en el nivel medio y el 28% nivel alto.

Tabla 8.

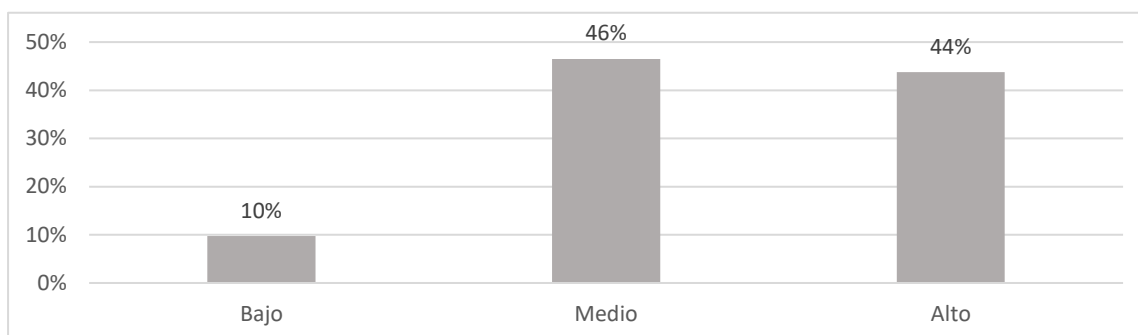
Calidad de servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 36 | 0.0973 | 10% |
| Medio | 172 | 0.4649 | 46% |
| Alto | 162 | 0.4378 | 44% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada en función de la encuesta

Figura 5.

Calidad de servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 8.

Interpretación:

En esta tabla y figura 5, Con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020; Se obtuvo los siguientes resultados, el 10% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 46% de ellos se encuentran en el nivel medio y el 44% nivel alto.

Tabla 9.

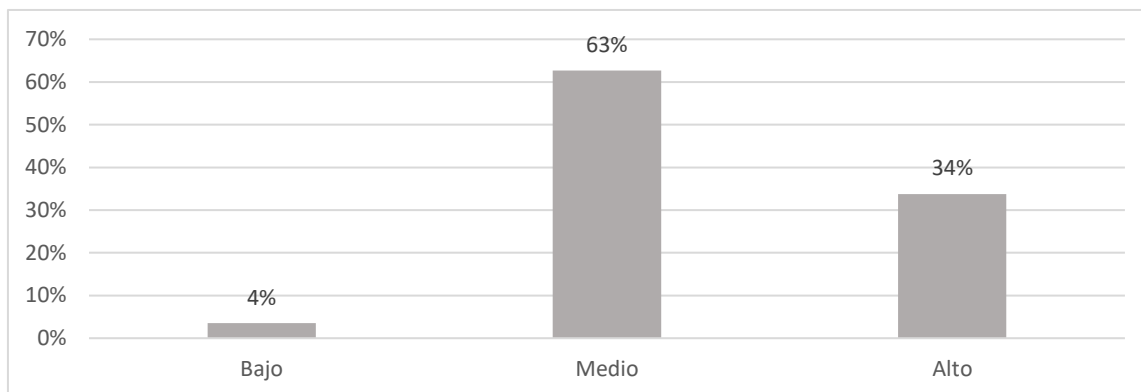
Calidad de servicio en su dimensión Seguridad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 13 | 0.0351 | 4% |
| Medio | 232 | 0.627 | 63% |
| Alto | 125 | 0.3378 | 34% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data de la encuesta

Figura 6.

Calidad de servicio en su dimensión seguridad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 9

Interpretación:

En la figura 6, Con respecto a la Calidad de servicio en su dimensión Seguridad del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021. Se obtuvo los siguientes resultados, el 4% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 63% de ellos se encuentran en el nivel medio y el 34% nivel alto.

Tabla 10.

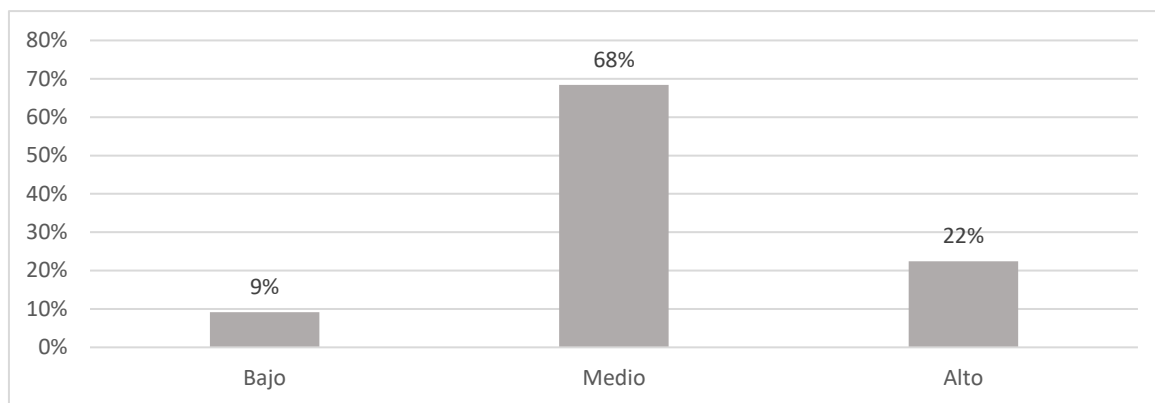
Calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|-----------|-------------|
| Bajo | 34 | 0.092 | 9% |
| Medio | 253 | 0.684 | 68% |
| Alto | 83 | 0.224 | 22% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada a base de la encuesta

Figura 7.

Calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 10

Interacción:

Según la figura 7, Con respecto a la Calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021. Se obtuvo los siguientes resultados, el 9% de los encuestados consideran el nivel bajo, el 68% de ellos consideran el nivel medio, y el 22% nivel alto. Por lo tanto, la calidad es traducir las necesidades futura de los clientes en características medibles solo así se puede tomar decisiones en la mejora y brindar una satisfacción al cliente.

Tabla 11.

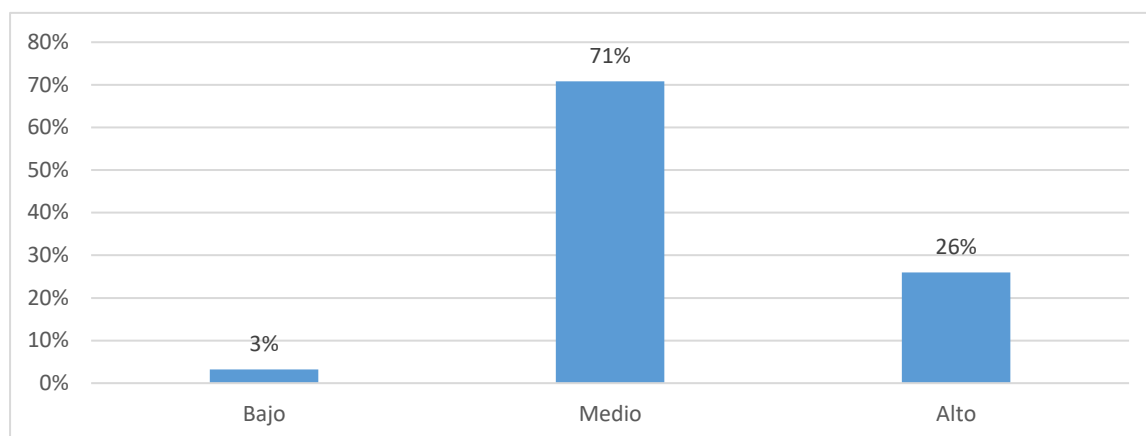
Satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 12 | 0.032 | 3% |
| Medio | 262 | 0.708 | 71% |
| Alto | 96 | 0.259 | 26% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada según la encuesta

Figura 8.

Satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 11

Interpretación:

Según la figura 8, Con respecto a Satisfacción al Cliente del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021; se obtuvo los siguientes resultados, el 3% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 71% se encuentran en el nivel medio, el 26% nivel alto. La importancia de la satisfacción del cliente radica en que nos ayuda a saber la probabilidad de servicio que desea es por ello que el Agente Multired “Danilos” debe mejorar la calidad de servicio para así también subir el nivel de satisfacción del cliente.

Tabla 12.

Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción con el servicio percibido del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021

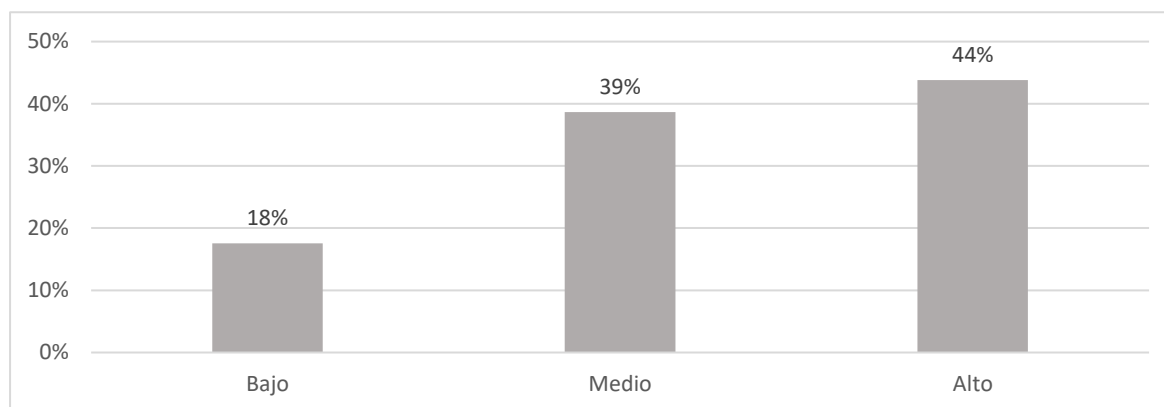
| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 65 | 0.176 | 18% |
| Medio | 143 | 0.386 | 39% |
| Alto | 162 | 0.438 | 44% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada en función de la encuesta

Figura 9.

Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción con el servicio percibido del Agente

Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 11

Interpretación:

Según la figura 9, con respecto a Satisfacción al cliente en su dimensión satisfacción con el servicio percibido del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, se obtuvo los siguientes resultados; el 18% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 39% se encuentran en el nivel medio, el 44% nivel alto.

Tabla 13.

Satisfacción del cliente en su dimensión Cumplimiento de expectativas del Agente Multired

“Danilos” de la provincia de Satipo 2021

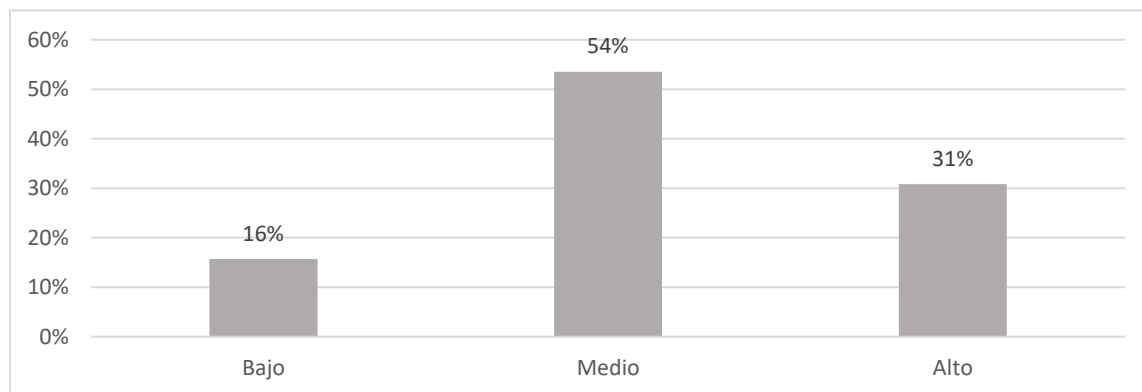
| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 58 | 0.157 | 16% |
| Medio | 198 | 0.535 | 54% |
| Alto | 114 | 0.308 | 31% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada en función de la encuesta

Figura 10.

Satisfacción del cliente en su dimensión Cumplimiento de expectativas del Agente Multired

“Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada según la tabla 13

Interpretación:

Según la figura 10, con respecto la satisfacción al cliente en su dimensión Cumplimiento de expectativas del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020, se obtuvo los siguientes resultados, el 16% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 54% de ellos se encuentran en el nivel medio, el 31% nivel alto.

Tabla 14.

Satisfacción del cliente en su dimensión Atención de quejas del Agente Multired “Danilos”

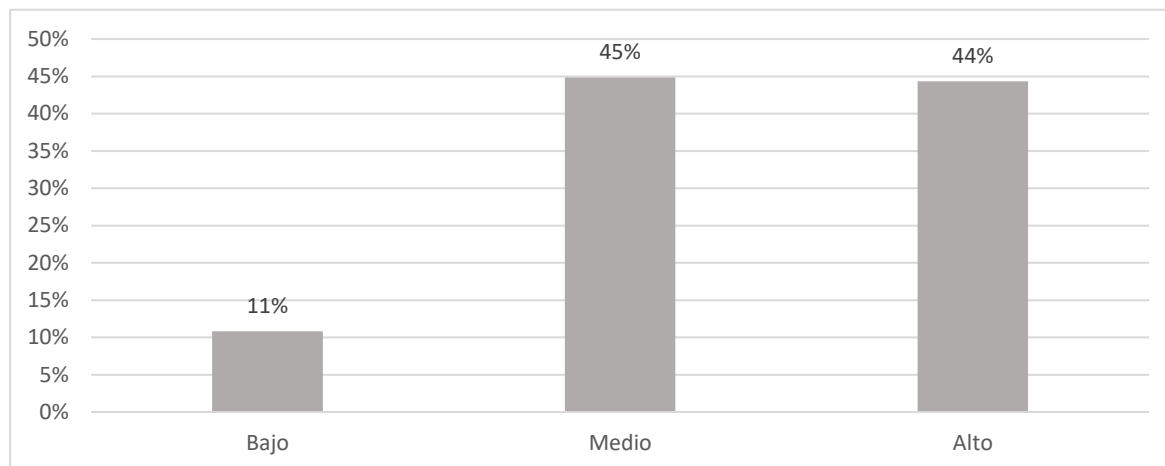
de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|-----------|-------------|
| Bajo | 40 | 0.108 | 11% |
| Medio | 166 | 0.449 | 45% |
| Alto | 164 | 0.443 | 44% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada en función de la encuesta

Figura 11.

Satisfacción del cliente en su dimensión Atención de quejas del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 14

Interpretación:

Según la figura 11, con respecto a satisfacción al cliente en su dimensión Atención de quejas del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 se obtuvo los siguientes resultados, el 11% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo, el 45% de ellos que representan a 166 clientes consideraron el nivel medio, y el 44% nivel alto.

Tabla 15.

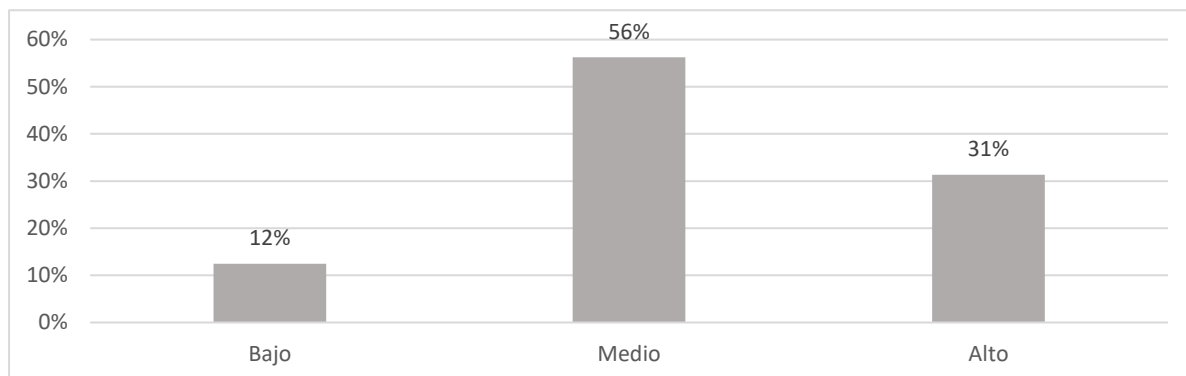
Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción General del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

| Nivel | fi | hi | hi% |
|--------------|------------|----------|-------------|
| Bajo | 46 | 0.124 | 12% |
| Medio | 208 | 0.562 | 56% |
| Alto | 116 | 0.314 | 31% |
| Total | 370 | 1 | 100% |

Nota. Tabla elaborada en función de la encuesta

Figura 12.

Satisfacción del cliente en su dimensión Satisfacción General del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021



Nota. Figura elaborada según la tabla 15.

Interpretación:

Según la figura 12, con respecto a satisfacción al cliente en su dimensión Satisfacción General del Agentes Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 se obtuvo los siguientes resultados, el 12% de los encuestados consideraron el nivel bajo, el 56% consideraron el nivel medio, el 31% nivel alto. La satisfacción de clientes es bastante extenso, habitualmente es una medida que se usa para considerar el nivel en que un cliente se encuentra orgulloso con el servicio prestado por el Agente Multired “Danilos” en la provincia de Satipo.

5.2.-Contraste de Hipótesis**5.2.1. Contrastación de hipótesis general****Hipótesis General**

Existe relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

Paso 01: Formulación de Hipótesis General

H₀: No existe correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021.

H₁: Existe correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021.

Paso 02: Nivel de significancia

Alpha=0,05

Paso 03: Estadística de prueba

Se utilizó la prueba estadística de la correlación de Spearman por que el instrumento fue de tipo escala Likert de 5 valores y dicha investigación también se consideró como transversal.

Paso 04: Calculo de la correlación

Tabla 16.

Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

| | | Correlación | Calidad de Servicio | Satisfacción de Cliente |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,700** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Satisfacción de Cliente | N | 370 | 370 |
| | | Coefficiente de correlación | ,700** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 370 | 370 |

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

Nota. Tabla procesada según la data del cuestionario

Paso 05: Decisión

Como se puede ver, el valor de $P=0,000 < Apha=0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

La calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, no son mutuamente independientes con $Apha=0,005$ y P-

Valor=0,000; es decir existe una correlación positiva y media entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman en un 0.70 de probabilidad.

5.2.2. *Contrastación de hipótesis Especifico 01*

Existe relación positiva entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

Paso 01:

H₀: No existe una correlación entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

H₁: Existe una correlación entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

Paso 02: Nivel de significancia

Alpha=0,05

Paso 03: Estadística de prueba

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por que el instrumento fue de tipo escala Likert de 5 valores y dicha investigación también se consideró transversal.

Paso 04: Calculo de la correlación

Tabla 17.

Correlación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

| | Correlación | | Satisfacción de Cliente | Confiabilidad |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción de Cliente | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,372** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 370 | 370 |
| | Confiabilidad | Coeficiente de correlación | ,372** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 370 | 370 |

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

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

Paso 05: Decisión

Como se puede ver, el valor de $P=0,000 < \text{Apha}=0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe relación positiva entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021. con Alpha 0.05 y p-valor de 0.00, teniendo un coeficiente de 0.372.

5.2.3. Contrastación de hipótesis Especifico 02

Existe relación positiva entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

Paso 01:

H₀: No existe una correlación positiva entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

H₁: Existe una correlación positiva entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

Paso 02: Nivel de significancia

Alpha=0,05

Paso 03: Estadística de prueba

La estadística de prueba que se empleo fue la Rho de Spearman, puesto la investigación fue de nivel correlacional y de corte transversal.

Paso 04: Calculo de la correlación**Tabla 18.**

| Correlación | Satisfacción de Cliente | Empatía |
|-------------|-------------------------|---------|
|-------------|-------------------------|---------|

| | | | | |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | Satisfacción de Cliente | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,643** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 370 | 370 |
| | Empatía | Coefficiente de correlación | ,643** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 370 | 370 |

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

Correlación entre la dimensión empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired

“Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

Paso 05: Decisión

Como se puede ver, el valor de $P=0,000 < \text{Apha}=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, con $\text{Apha}=0,05$ y $P\text{-Valor}=0,000$; presentado una correlación media entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman= 0. 643

5.2.4. Contrastación de hipótesis Especifico 03

Existe relación positiva entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

Paso 01:

H₀: No existe una correlación entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

H₁: Existe una correlación entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

Paso 02: Nivel de significancia

$\text{Alpha}=0,05$

Paso 03: Estadística de prueba

Para la prueba de hipótesis se ha empleado el estadístico Rho de Spearman que mide el nivel de correlación entre las variables procedentes de una escala de Likert y de corte transversal.

Paso 04: Calculo de la correlación**Tabla 19.**

Correlación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

| | | Correlaciones | |
|-----------------|--|-------------------------|------------------------|
| | | Satisfacción de Cliente | Capacidad de Respuesta |
| Rho de Spearman | Satisfacción de Cliente | 1,000 | ,526** |
| | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | . | ,000 |
| | | 370 | 370 |
| | Capacidad de Respuesta | ,526** | 1,000 |
| | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,000 | . |
| | | 370 | 370 |

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

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario

Paso 05: Decisión

Como se puede observar, el valor de $P=0,000 < \text{Alpha}=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe una correlación entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con Alpha 0.05 y p-valor de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.526 que indica que existe una correlación positiva media.

5.2.1. Contratación de hipótesis Especifico 04

Existe un nivel de la relación entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

Paso 01:

H₀: No existe una correlación entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

H₁: Existe una correlación entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

Paso 02: Nivel de significancia

Alpha=0,05

Paso 03: Estadística de prueba

En la investigación se ha empleado la estadística Rho de Spearman puesto que proviene de una variable ordinal por ordinal y de corte transversal.

Paso 04: Calculo de la correlación**Tabla 20.**

Correlación en la dimensión Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

| | Correlaciones | Satisfacción de Cliente | Seguridad |
|-----------------|-----------------------------|-------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Satisfacción | 1,000 | ,215** |
| | de Cliente | . | ,000 |
| | N | 370 | 370 |
| Seguridad | Coefficiente de correlación | ,215** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 370 | 370 |

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

Nota. Tabla elaborada según información del cuestionario

Paso 05: Decisión

Como se puede ver, el valor de $P=0,001 < \text{Alpha}=0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, con $\alpha=0,05$ y $P\text{-Valor}=0,000$; presentando una correlación media de 0.215 entre las variables,

5.2.1. *Contrastación de hipótesis Especifico 05*

Existe una relación positiva entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

Paso 01:

H₀: No existe una correlación entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

H₁: Existe una correlación entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

Paso 02: Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Paso 03: Estadística de prueba

En la presente prueba la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman por que el instrumento fue de tipo escala Likert de 5 valores y dicha investigación también se consideró transversal, por esta razón se empleó dicho estadístico.

Paso 04: Calculo de la correlación

Tabla 21.

Correlación en la dimensión elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021

| | | Satisfacción de Elementos | |
|-----------------|--|---------------------------|-----------|
| | | Cliente | Tangibles |
| Rho de Spearman | Satisfacción de Cliente | 1,000 | ,191** |
| | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 370 | 370 |
| | Coefficiente de correlación | ,191** | 1,000 |

| | | | |
|-----------|------------------|------|-----|
| Elementos | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| Tangibles | N | 370 | 370 |

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

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario

Paso 05: Decisión

Como se puede ver, el valor de $P=0,000 < Apha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, con $Apha=0,05$ y $P\text{-Valor}=0,000$; presentando una correlación media entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman 0.191.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general: De acuerdo con el objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, por lo que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021.

La calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, es decir existe una correlación positiva y media entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman en un 0.70 de probabilidad.

Encontrando cierta similitud con la investigación **Según** (Calle, 2016) en su tesis titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA PIURA 2016”

Se estableció la relación entre las variables aplicando una muestra de 363 clientes del Banco, dicha investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo con diseño correlacional en el cual se empleó la estadística inferencial de Rho de Spearman para determinar dicha relación siendo los resultados con un índice de correlación $r = 0.692$ mayor a 0.3 con grado de significancia de 0.000. Evidenciando que existe una relación entre las dos variables.

De acuerdo con el objetivo específico 1: De acuerdo con el objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, Existe una correlación entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

Existe relación positiva entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con Alpha 0.05 y p-valor de 0.00, teniendo un coeficiente de 0.372.

Se encontró cierta similitud con Según (Chavez, 2020) en su tesis titulada Relación entre la satisfacción y calidad de servicio en los clientes de una agencia de una entidad bancaria, Cayma-Arequipa al 2020

Finalmente, dentro del presente estudio luego del análisis de los datos recolectados, se obtuvo como resultado que sí hay una alta correlación positiva entre la relación de calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la entidad bancaria.

De acuerdo con el objetivo específico 2 Existe relación positiva entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021

De acuerdo con la hipótesis específica 2 Existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, con Apha=0,05 y P-Valor=0,000; presentado una correlación media entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman= 0. 643.

Encontrándose cierta similitud con **Según** (JENNY, 2018) **en su tesis titulada** “calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy”. Como señala textualmente El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 90 clientes, los datos se obtuvieron de manera censal. Los instrumentos fueron sometidos rígidamente a criterios de validez y confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.956 (Jenny, 2018)

De acuerdo con la hipótesis específica 3: con Existe relación positiva entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

Existe una correlación entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 con Alpha 0.05 y p-valor de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.526 que indica que existe una correlación positiva media.

Encontrándose relación con la tesis de (Vanessa, 2018) en su tesis titulada “calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018” como indica: Los resultados destacaron que la calidad de servicio se caracteriza por la comodidad y limpieza de sus instalaciones, por el personal calificado y el trato amable que brinda el Banco BBVA Continental - Oficina CC. Sucre, estos atributos influyeron en el porcentaje de clientes satisfechos que superan el 70% del total de la muestra de estudio .

De acuerdo con la hipótesis específica 4: Existe un nivel de la relación entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021.

De acuerdo con la hipótesis específica 5 Existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, con Apha=0,05 y P-Valor=0,000; presentando una correlación media de 0.215 entre las variables.

Encontrándose cierta similitud con (ALEJANDRO, 2017) en su tesis titulada “Percepción de la Satisfacción de los Clientes Cuentacorrentistas Sobre la Calidad del Servicio entregado por las Entidades Bancarias durante el Año 2017, en Chillán, Chile” en el cual el 65% señala ser dependiente, respecto a la frecuencia de veces que acude al banco, un 59% de la muestra asiste de 1 a 5 veces a la semana, el 55% hace uso de la aplicación banco en línea, en relación a la cantidad de personas encuestadas por entidades bancarias el mayor porcentajes de encuestados del total de la muestra fue el Banco Estado con un 32%, por lo tanto este estudio nos arrojó que el grado de satisfacción en la ciudad de Chillán la media corresponde a un 55,3% en el concepto de “muy satisfecho”, por lo tanto en la muestra del

total de las entidades bancarias solo tres cumplieron con los estándares de satisfacción en donde la entidad bancaria con el mayor porcentaje de satisfacción corresponde en el primer puesto al Banco Scotiabank con un 75,6% seguido por el Banco Falabella con el 66,5%

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la Provincia de Satipo 2021, con un Alpha de 0.05 P-valor de 0.000 y con el coef. de correlación de 0.700** en donde el 4% de los clientes indica que la calidad de servicio es baja, el 74% es medio y el 22% es alta y el 71% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos.
2. Se estableció que existe una correlación entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021 con Alpha de 0.05, p_valor de 0.05 y coef. de Rho de Spearman de 0.372** de nivel medio. Así mismo, el 51% de los clientes indican que la dimensión confiabilidad es medio, y el 30% alto.
3. Se estableció que existe relación entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con Alpha de 0.05 y P_value de 0.000 con el coef. Correlación de 0.643** positiva media, en donde el 58% indican una empatía de nivel medio y un 28% una empatía alto.
4. Se estableció que existe relación entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con Alpha de 0.05 p_valor de 0.00, coef. de correlación de 0.526** Siendo el 10% de los clientes indican el nivel bajo, el 46% nivel medio y el 44% el nivel alto.
5. Se estableció que existe una relación entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con Alpha de 0.00 P_valor de 0.00 y un coef. de correlación 0.215** que indica positiva media. Así mismo, el 4% de los clientes indican el nivel bajo, el 63% el nivel medio y el 34% el nivel alto.
6. Se estableció que existe una relación positiva media entre los elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo 2021, con un Alpha de 0.00, p_valor de 0.05 y coeficiente de correlación de 0.191** con

tendencia a positivo medio. Así mismo, el 9% de los clientes indican el nivel medio, el 68% el nivel medio y el 22% un nivel alto.

RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda al Agente Multired “Danilos” mejorar las estrategias del servicio al cliente para que el cliente se mejor ayudado en forma rápida.
2. Se le recomienda que la confiabilidad o confianza del cliente es otro aspecto fundamental, para ofrecer un servicio de calidad y para ello es necesario transmitir confianza y seguridad a los clientes. Por ello el Agente Multired “Danilos” debe hacer hincapié en la correcta cualificación de los empleados.
3. Los empleados del Agente Multired “Danilos” debe transmitir la disposición total de la empresa en la atención a sus clientes, es la esencia de la empatía aplicada al servicio, por ello es necesario instaurar una política de comunicación donde el feedback es una condición necesaria para comprender las necesidades del cliente.
4. Es importante la capacidad de respuesta por ello, los empleados del Agente Multired “Danilos” deben ser capacitados en calidad de atención con dimensión de la capacidad de respuesta, puesto que los empleados deben tener una alta predisposición en ayudar rápidamente eficazmente a los clientes.
5. Para que el Agente Multired “Danilos” mejore en la seguridad, los que integran a dicho agente deben capacitarse en ofrecer un servicio de calidad y para ello es necesario transmitir confianza y seguridad a los clientes.
6. El Agente Multired “Danilos” mejorar en la implementación de muebles para la sala de espera, reloj, acceso telefónico para consultas de sus saldos, mejorar la ventanilla para la atención entre otros con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 900, I. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra.*
- A. Zeithaml, V., L. Berry, L., & A. Parasuraman. (1988). *Comunicación and control processes un the Delivery of service Quality* (Vol. 52).
- Alcalde. (2010). *Calidad* (2 ed. ed.). España: Parainfo S.A.
- ALEJANDRO, P. S. (2017). “PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CUENTACORRENTISTAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ENTREGADO POR LAS ENTIDADES BANCARIAS DURANTE EL AÑO 2017, EN CHILLÁN, CHILE”. CHILE: UNIVERSIDAD DEL Bío-Bío.
- Arguello, M. I. (2019). *LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO EN UN CONTEXTO POST-CRISIS: EFECTOS EMOCIONALES EN EL CLIENTE SOBRE SU COMPORTAMIENTO*. ESPAÑA: universitat jaume.
- Association, A. M. (s.f.). Los 80 conceptos Esenciales del marketing de A a la Z. *Diccionario*.
- Barreto Rodriguez, C. (2016). *Estadísticas básicas aplicaciones*. Chinbote: Uladech. Retrieved 05 de abril de 2021.
- Barrios A. Patricia, F. (2016). *Calidad de servicio en las entidades financieras vs los recursos humanos*. Madrid. file:///C:/Users/Windows/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioEnLasEntidadesFinancierasVsLosRec-565192.pdf
- Buendia Eisman, L., Colás Bravo, P., & Hernandez Pina, F. (1998). *Métodos de la investigación en Psicología*. Madrid: McGrawHill. Retrieved 05 de Mayo de 2021.
- Bunge, M. A. (2008). *La investigación científica*. (Ariel, Ed.) Argentina: McGrawhill. Retrieved 19 de Mayo de 2021.
- Calle, r. Z. (2016). “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA PIURA 2016”. PIURA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA.
- Calva Gonzalez, J. J. (2009). *Satisfaccion de usuarios: la investigacion sobre las necesidades de informacion*. file:///C:/Users/Windows/Downloads/satisfaccion_usuarios.pdf
- Cano Alamilla, A. (s.f.). *innovación en la Gestión para el mejoramiento de la calidad en el Hotel Santa Isabel*. (A. 978-607-96649-6-1, Ed.) ru.
- Chauvin, S. (2020). *Atención al cliente: Gestión de Quejas. Mujeres de empresa*, 5.
- Chavez, A. A. (2020). *Relación entre la satisfacción y calidad de servicio en los clientes de una agencia de una entidad bancaria, Cayma Arequipa al 2020*. AREQUIPA: Universidad Católica San Pablo .
- Cortes Cortes, M., & Iglesias Leon, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Mexico. <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Cottle. (2002). *Satisfaccion del cliente externo con respecto a la calidad del servicio en una empresa privada de servicios del sector salud*. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP8206.pdf>

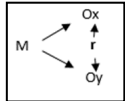
- Cuauro Chirinos, N. (2014). *Técnicas e instrumentos para la recolección de información en la investigación acción participativa*.
https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_para_IAP.pdf
- ELGUETA, B. S. (2016). "MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES BANCARIOS DE PUERTO MONTT BASADA EN LA ESCALA SERVQUAL". CHILE: ¿UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE .
- Fabián, L. B. (2019). "Análisis de la Calidad de Servicios y la Satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Surquillo". Lima - PERU: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU.
- Fidais G, Arias . (2006). *El proyecto de investigación*. (E. 5, Ed.) Caracas-Venezuela: Episteme, C.A. Retrieved 19 de Mayo de 2021.
- Freire, F. H. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Canton Ambato*. Ambato - Ecuador : UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO .
- Grande. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESJC Editorial.
- Gutarra Montalvo, V. A. (2018). *Historia de la calidad*. España.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra_M_V/Cap2.pdf
- Hernandes Sampieri , R., Fernandez collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 736). (6. Edición, Ed.) México, México: McGrawhill. Retrieved 2021.
- Hernandez Sampieri, R. (2017). *Métodología de la investigación*. México: McGrawhill.
- Horovitz, J., & Panak, M. J. (1994). *La satisfacción total del cliente interno* . Madrid, España: Folio.
- JENNY, R. G. (2018). "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONSORCIO FREDY. LIMA : UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU. UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU.
- Lopez Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial*. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Martín Rey, C. (2000). *Satisfacción del usuario*. Cartagena, Europa.
- Mejía Mejía, E. J. (2016). *La investigación científica en educación*. Lima-Perú: UNMSM. Retrieved 19 de mayo de 2021.
- Mora Contreras, C. E. (2 de Mayo de 2011). La Calidad de Servicio y Satisfacción del Consumidor. *Remax*, 146 - 162.
- Muñoz Zapata , A., & Chaves Castaño, L. (Julio de 2013). La empatía : ¿Un concepto unívoco? *Katharsis* , pp. 123-143. file:///C:/Users/kunce/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454.pdf
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR Journal of marketing research* , 17 (4) .
- Parasuraman A., & Berry I.L. (1991). *Marketing de servicios, la calidad como meta*. España: Universidad de valencia.
- Porras Cerrón , J. (2017). *Pruebas No Paramétricas usando "R"*. Lima: La Molina .

- Rivier . (2000). *Evaluacion de la calidad en organizaciones deportivas: adaptacion del modelo serqual*. <http://www.redalyc.org/pdf/2351/235119253001.pdf>
- Tamayo. (2013). *El proceso de la investigación*. México: Limusa S.A. Retrieved 2021 de Mayo de 2021.
- Vanessa, A. C. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL BANCO BBVA CONTINENTAL – OFICINA C.C. SUCRE, LIMA 2018*. Chiclayo: UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE.
- Whatls, M. R. (2014). definicones de cumplimiento. *Computer Weekly*, 2.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios* (Vol. Segunda edición). España, España: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Calidad de servicio y satisfacción al cliente del Agentes Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodologías |
|---|---|---|---|---|
| <p>Problema General ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021?</p> <p>Problema Especifico ¿Cuál es el nivel de la relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la relación que existe entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la relación que existe entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021?</p> | <p>Problema General Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021</p> <p>Objetivo Especifico Establecer el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021.</p> <p>Establecer el nivel de relación que existe entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> <p>Establecer el nivel de relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> <p>Establecer el nivel de la relación que existe entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> <p>Establecer el nivel de la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> | <p>Hipótesis General Existe relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021</p> <p>Hipótesis Especifico Existe relación positiva entre la confiabilidad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021.</p> <p>Existe relación positiva entre la Empatía y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> <p>Existe relación positiva entre la Capacidad de Respuesta y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> <p>Existe una relación positiva entre la Seguridad y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> <p>Existe una relación positiva entre elementos tangibles y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo 2021</p> | <p>Variable: V1 Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de respuesta • Seguridad • Elementos tangibles <p>Variables: V2 Satisfacción del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el servicio prestado • Cumplimiento de expectativas • Atención quejas • Satisfacción general | <p>Método de investigación general: Científico específico: Hipótesis deductivo:</p> <p>Tipo de investigación básica Nivel de investigación: Correlacional diseño de investigación descriptivo correlacional</p>  <p>Dinde: M: Muestra Ox: Calidad de servicio Oy: Satisfacción del cliente.</p> <p>Población Muestra Población: 10000 Muestra: 370</p> <p>Técnica e instrumento Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> |

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala Valorativa |
|--|--|---|------------------------|---|---|
| Calidad de Servicio | según (A. Zeithaml y otros, 1988) se indujeron en la fase cuantitativa de la investigación con el propósito de desarrollar un instrumento (SERVQUAL) que permite medir las percepciones del usuario sobre la calidad de los servicios. | La denominación SERVQUAL permitió aproximarse a la medición de la calidad de un servicio de la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los clientes teniendo en cuenta confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles. | Confiabilidad | Realización del servicio | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo. |
| | | | | Plazo de atención al cliente | |
| | | | | Muestra eficiencia en el servicio | |
| | | | | Transmite confianza en el servicio otorgado | |
| | | | Empatía | Brigada servicio el agente sin errores | |
| | | | | Buen trato en la atención | |
| | | | | Horas de atención | |
| | | | | Interés de los clientes. | |
| | | | | Muestra amabilidad en la atención | |
| | | | Capacidad de respuesta | Pregunta al cliente si requerirá alguna operación más | |
| | | | | Rápida atención | |
| | | | | Disposición a la ayuda. | |
| | | | | Muestra una actitud positiva para atender | |
| | | | | Brida un servicio oportunamente | |
| | | | Seguridad | Se encuentra dispuesto en atender los requerimientos | |
| | | | | Seguridad en transacciones | |
| | | | | Resolución de dudas | |
| | | | | Confianza en la orientación a los clientes | |
| | | | | Seguridad del local en caso de sismos | |
| | | | Elementos tangibles | Entregan los comprobantes de manera segura | |
| Equipamiento moderno | | | | | |
| Instalaciones visualmente atractivas | | | | | |
| Apariencia ordenada del personal. | | | | | |
| Cuenta el agente Multired con instalaciones cómodas y atractivas | | | | | |
| Muestra el personal ser una persona presentable | | | | | |

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala Valorativa |
|---------------------------------|---|--|---------------------------------------|--|--|
| Satisfacción del Cliente | Según (Garay 2017) la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto para propiciar un valor en cuanto a la entrega del valor en relación con las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño rebasa de las expectativas, el comprador quedará encantado. | La satisfacción se define como un estado efectivo o reacción emocional a la experiencia de un producto o servicio, que estará influenciada por la satisfacción de los consumidores con el servicio percibido, cumplimiento de expectativas, atención de quejas y satisfacción General. | Satisfacción con el servicio prestado | Amabilidad y confiabilidad del personal | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | | Rapidez de la atención | |
| | | | | Orientación que brinda el personal que solicita | |
| | | | | Tiempo de espera que el servicio | |
| | | | | Conocimientos de los empleados | |
| | | | | Aspecto y ubicación de la entidad | |
| | | | | Seguridad del Agente Multired | |
| | | | | Actitud personal atenta, sincera u oportuna. | |
| | | | Cumplimiento de expectativas | Cumplimiento de la expectativa | |
| | | | | Superación de las expectativas con el servicio que le brindaron. | |
| | | | | Garantiza el cumplimiento pactado con el cliente. | |
| | | | | Los servicios se concluyen en plazos establecidos. | |
| | | | Atención de quejas | Resolución a sus consultas y dudas | |
| | | | | Disposición a solucionar problemas | |
| | | | | Calidad de la solución entregada | |
| Satisfacción General | Nivel de satisfacción por el servicio prestado | | | | |
| | Satisfacción por el desempeño del personal | | | | |
| | Satisfacción global | | | | |

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

| Variable | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala valorativa |
|--|---|---|--|--|
| Calidad de Servicio | Confiabilidad | Realización del servicio | Considero que el servicio del Agente Multired “Danilos” es eficiente. | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | Plazo de atención al cliente | El servicio del Agente Multired “Danilos” es completo. | |
| | | Muestra eficiencia en el servicio | Considera usted que el Agente Multired “Danilos” es más rápido en atención al cliente. | |
| | | Transmite confianza en el servicio otorgado | El comportamiento del Agente Multired “Danilos” me transmite confianza | |
| | Empatía | Brigada servicio el agente sin errores | El servicio del Agente ha sido brindado sin errores | |
| | | Buen trato en la atención | Estoy satisfecho con el trato que brinda el Agente Multired “Danilos”. | |
| | | Horas de atención | Pienso que el horario de atención del Agente Multired “Danilos” es más accesible. | |
| | | Interés de los clientes. | Considero que en Agente Multired “Danilos” muestra interés en solucionar problemas de los clientes. | |
| | | Muestra amabilidad en la atención | El personal que labora en el Agente Multired “Danilos” Mostró amabilidad en mi atención | |
| | Capacidad de respuesta | Pregunta al cliente si requerirá alguna operación más | El personal del Agente Multired “Danilos” se acercó a preguntarme si requería alguna operación más | |
| | | Rápida atención | El operador del Agente Multired “Danilos” está dispuesto siempre a ayudarme con mis dudas. | |
| | | Disposición a la ayuda. | El operador del Agente Multired “Danilos” siempre está listo para atender y brindarme una atención rápida. | |
| | | Muestra una actitud positiva para atender | El personal del Agente Multired “Danilos” está dispuesto a atender mis requerimientos | |
| | | Brida un servicio oportunamente | El servicio brindado por el Agente Multired “Danilos” fue oportuno | |
| | Seguridad | Se encuentra dispuesto en atender los requerimientos | El personal del Agente Multired “Danilos” está siempre dispuesto en atender mis requerimientos. | |
| | | Seguridad en transacciones | Considero que el Agente Multired “Danilos” es más seguro en sus diferentes operaciones y/o transacciones. | |
| | | Resolución de dudas | Considera que el Agente Multired “Danilos” tiene el adecuado conocimiento para poder responder claramente mis preguntas. | |
| | | Confianza en la orientación a los clientes | Piensa que el operador del Agente Multired “Danilos” es muy preparado e informado para orientarme. | |
| | | Seguridad del local en caso de sismos | El local tuvo zonas seguras en caso de sismos | |
| | Elementos tangibles | Entregan los comprobantes de manera segura | El personal del Agente Multired “Danilos” entrega los comprobantes apropiados de manera oportuna. | |
| Equipamiento moderno | | Considera que el Agente Multired “Danilos” cuenta con el equipamiento y tecnología adecuada. | | |
| Instalaciones visualmente atractivas | | La instalación del Agente Multired “Danilos” es visualmente atractiva. | | |
| Apariencia ordenada del personal. | | El Agente Multired “Danilos” cuenta con el personal de apariencia ordenada. | | |
| Cuenta el agente Multired con instalaciones cómodas y atractivas | | El agente Multired “Danilos” cuenta con instalaciones cómodas y atractivas para otorgar el servicio | | |
| | Muestra el personal ser una persona presentable | El Personal del Agente Multired “Danilos” tuvo una personalidad presentable | | |

| Variable | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala valorativa |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|
| Satisfacción del Cliente | Satisfacción con el servicio prestado | Amabilidad y confiabilidad del personal | El personal del Agente Multired “Danilos” tuvo la habilidad y confiabilidad en la atención. | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | Rapidez de la atención | En el Agente Multired “Danilos” me atendieron con rapidez. | |
| | | Orientación que brinda el personal que solicita | En el Agente Multired “Danilos” me brindaron la orientación adecuada para realizar el movimiento económico. | |
| | | Tiempo de espera que el servicio | El tipo de espera por el servicio es razonable. | |
| | | Conocimientos de los empleados | El personal del Agente Multired “Danilos” muestra el nivel de conocimiento en el negocio. | |
| | Cumplimiento de expectativas | Cumplimiento de la expectativa | El servicio brindado cumple con las expectativas del cliente. | |
| | | Superación de las expectativas con el servicio que le brindaron. | El servicio brindado en el Agente Multired “Danilos” supera las expectativas. | |
| | | Garantiza el cumplimiento pactado con el cliente. | Los servicios brindados garantizan el cumplimiento pactado con el cliente. | |
| | | Los servicios se concluyen en plazos establecidos. | En el Agente Multired “Danilos”, los servicios se concluyen en los plazos establecidos. | |
| | | Muestra una actitud de cumplimiento | En la atención, el personal del Agente Multired “Danilos” muestra una expectativa de haber cumplido | |
| | Atención de quejas | Resolución a sus consultas y dudas | En el Agente Multired “Danilos” se resuelven las consultas y dudas de los clientes. | |
| | | Disposición a solucionar problemas | El personal del Agente Multired “Danilos” muestra disposición a solucionar problemas. | |
| | | Calidad de la solución entregada | Se observa la calidad de la solución entregada en el Agente Multired “Danilos”. | |
| | | Cuenta con libros de reclamaciones | El Agente Multired “Danilos” cuenta con libros de reclamaciones | |
| | | Información recibida clara | La información recibida por el personal del Agente Multired “Danilos” fue clara | |
| | Satisfacción General | Nivel de satisfacción por el servicio prestado | El Agente Multired “Danilos” muestra el nivel de satisfacción prestado. | |
| | | Satisfacción por el desempeño del personal | Nivel de satisfacción por el desempeño del personal del Agente Multired “Danilos”. | |
| | | Satisfacción global | Después de la atención brindada por el Agente Multired “Danilos”, el cliente se encuentra totalmente satisfecho. | |
| | | Satisface al cliente la ubicación del lugar | El Agente Multired “Danilos” se encuentra ubicado en un lugar visible para satisfacer al cliente. | |
| | | Seguridad del Agente Multired | El Agente Multired “Danilos” se encuentra ubicado en un lugar seguro. | |

Anexo 4: Instrumento de Investigación

Cuestionario

Variable: Calidad de Servicio

Objetivo. Esta encuesta tiene por objetivo determinar la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020. La información requerida es solo con el de investigar por lo que se le solicita leer determinadamente y responder con la mayor veracidad.

Instrucción: Tenga la gentileza de leer cuidadosamente y marcar con un (X) la alternativa que cree conveniente, la respuesta que se obtenga será considerada de carácter estrictamente confidencial. De la veracidad de los datos depende nuestro estudio.

Las categorías de marcar son:

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

| | Ítems | Nivel | | | | |
|----|--|-------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Confiabilidad | | | | | |
| 1 | Considero que el servicio del Agente Multired “Danilos” es eficiente. | | | | | |
| 2 | El servicio del Agente Multired “Danilos” es completo. | | | | | |
| 3 | Considera usted que el Agente Multired “Danilos” es más rápido en atención al cliente. | | | | | |
| 4 | El comportamiento del Agente Multired “Danilos” me transmite confianza | | | | | |
| 5 | El servicio del Agente Multired ha brindado sin errores | | | | | |
| | Empatía | | | | | |
| 6 | Estoy satisfecho con el trato que brinda el Agente Multired “Danilos”. | | | | | |
| 7 | Pienso que el horario de atención del Agente Multired “Danilos” es más accesible. | | | | | |
| 8 | Considero que em Agente Multired “Danilos” muestra interés en solucionar problemas de los clientes. | | | | | |
| 9 | El personal que labora en el Agente Multired “Danilos” Mostró amabilidad en mi atención | | | | | |
| 10 | El personal del Agente Multired “Danilos” se acercó a preguntarme si requería alguna operación más | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | |
| 11 | El operador del Agente Multired “Danilos” está dispuesto siempre a ayudarme con mis dudas. | | | | | |
| 12 | El operador del Agente Multired “Danilos” siempre está listo para atender y brindarme una atención rápida. | | | | | |
| 13 | El personal del Agente Multired “Danilos” está dispuesto a atender mis requerimientos | | | | | |
| 14 | El servicio brindado por el Agente Multired “Danilos” fue oportuno | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 15 | El personal del Agente Multired “Danilos” está siempre dispuesto en atender mis requerimientos. | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 16 | Considero que el Agente Multired “Danilos” es más seguro en sus diferentes operaciones y/o transacciones. | | | | | |
| 17 | Considera que el Agente Multired “Danilos” tiene el adecuado conocimiento para poder responder claramente mis preguntas. | | | | | |
| 18 | Piensa que el operador del Agente Multired “Danilos” es muy preparado e informado para orientarme. | | | | | |
| 19 | El local tuvo zonas seguras en caso de sismos | | | | | |
| 20 | El personal del Agente Multired “Danilos” entrega los comprobantes apropiados de manera oportuna. | | | | | |
| Elementos tangibles | | | | | | |
| 21 | Considera que el Agente Multired “Danilos” cuenta con el equipamiento y tecnología adecuada. | | | | | |
| 22 | La instalación del Agente Multired “Danilos” es visualmente atractiva. | | | | | |
| 23 | El Agente Multired “Danilos” cuenta con el personal de apariencia ordenada. | | | | | |
| 24 | El agente Multired “Danilos” cuenta con instalaciones cómodas y atractivas para otorgar el servicio | | | | | |
| 25 | El Personal del Agente Multired “Danilos” tuvo una personalidad presentable | | | | | |

Cuestionario
Variable: Satisfacción del cliente

Objetivo. Esta encuesta tiene por objetivo determinar la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired “Danilos” de la provincia de Satipo, Junín 2020. La información requerida es solo con el de investigar por lo que se le solicita leer determinadamente y responder con la mayor veracidad.

Instrucción: Tenga la gentileza de leer cuidadosamente y marcar con un (X) la alternativa que cree conveniente, la respuesta que se obtenga será considerada de carácter estrictamente confidencial. De la veracidad de los datos depende nuestro estudio.

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

| Ítems | | Nivel | | | | |
|--|---|-------|---|---|---|---|
| Satisfacción con el servicio percibido | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal del Agente Multired “Danilos” tuvo la habilidad y confiabilidad en la atención. | | | | | |
| 2 | En el Agente Multired “Danilos” me atendieron con rapidez. | | | | | |
| 3 | En el Agente Multired “Danilos” me brindaron la orientación adecuada para realizar el movimiento económico. | | | | | |
| 4 | El tipo de espera por el servicio es razonable. | | | | | |
| 5 | El personal del Agente Multired “Danilos” muestra el nivel de conocimiento en el negocio. | | | | | |
| Cumplimiento de expectativas | | | | | | |
| 6 | El servicio brindado cumple con las expectativas del cliente. | | | | | |
| 7 | El servicio brindado en el Agente Multired “Danilos” supera las expectativas. | | | | | |
| 8 | Los servicios brindados garantizan el cumplimiento pactado con el cliente. | | | | | |
| 9 | En el Agente Multired “Danilos”, los servicios se concluyen en los plazos establecidos. | | | | | |
| 10 | En la atención, el personal del Agente Multired “Danilos” muestra una expectativa de haber cumplido | | | | | |
| Atención de quejas | | | | | | |
| 11 | En el Agente Multired “Danilos” se resuelven las consultas y dudas de los clientes. | | | | | |
| 12 | El personal del Agente Multired “Danilos” muestra disposición a solucionar problemas. | | | | | |
| 13 | Se observa la calidad de la solución entregada en el Agente Multired “Danilos”. | | | | | |
| 14 | El Agente Multired “Danilos” cuenta con libros de reclamaciones | | | | | |
| 15 | La información recibida por el personal del Agente Multired “Danilos” fue clara | | | | | |
| Satisfacción General | | | | | | |
| 16 | El Agente Multired “Danilos” muestra el nivel de satisfacción prestado. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| 17 | Nivel de satisfacción por el desempeño del personal del Agente Multired “Danilos”. | | | | | |
| 18 | Después de la atención brindada por el Agente Multired “Danilos”, el cliente se encuentra totalmente satisfecho. | | | | | |
| 19 | El Agente Multired “Danilos” se encuentra ubicado en un lugar visible para satisfacer al cliente. | | | | | |
| 20 | El Agente Multired “Danilos” se encuentra ubicado en un lugar seguro. | | | | | |

Anexo 5: Constancia de su Aplicación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

SR(a): Representante del Agente Multired "Danilos"
ADN: POZO MENDOZA GIOVANA ALEJANDRA


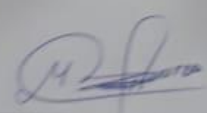
Presente.

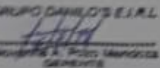
Nosotros(a)s : BEJARANO LOAYZA, Jhon Cristian, identificado con DNI: 46551864, y RODRIGUEZ MERCADO, Maritza Norma identificado con DNI: 4331451, en mi calidad de tesista. Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: " Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired Danilos de la provincia de Satipo, Junín 2020", el objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometidos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregará un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Satipo 02 de setiembre del 2020

| | |
|---|--|
|  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> BEJARANO LOAYZA JHON CRISTIAN DNI: 46551864 |  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> RODRIGUEZ MERCADO MARITZA NORMA DNI: 4331451 |
|---|--|

GRUPO DANILOS E.I.R.L.

 Giovanna A. Pozo Mendoza
 Representante

Autorizo para la ejecución de trabajo de investigación

Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento

a. Confiabilidad del Instrumento

Variable calidad de servicio

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,854 | ,856 | 25 |

Variable Satisfacción del Cliente

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,835 | ,837 | 20 |

b. Validez del Instrumento

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

titulo... "Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Agente Multired "Danilos"
de la Provincia de Satipo 2021"

Variable 1.- Calidad de servicio

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|------------------------|---------------|
| D1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D2 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| D4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D5 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 25 | 3 | | | | | |
| EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

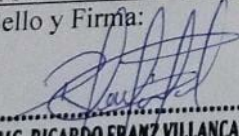
Calificación:

1. No cumple con el criterio
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 1
Evaluación final

| Experto | Grado académico | Evaluación | |
|---------------------------|-----------------|------------|--------------|
| | | Ítems | Calificación |
| Ricardo Franz Villanca .E | Administrador | 25 | Nivel alto |

Sello y Firma:



MG. RICARDO FRANZ VILLANCA ESPÍRITU
CLAD : 14029
DOCENTE: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

título... "Recursos directamente recaudados y Ejecución de gastos según percepción del personal Administrativo de la Red de Salud Huamanga 2021"

Variable 2.- Satisfacción del cliente

| DIMENSIÓN | ÍTEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACIÓN CUALITATIVA | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|------------------------|---------------|
| D1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| D2 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| D4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:

1. No cumple con el criterio
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 2

Evaluación final

| Experto | Grado académico | Evaluación | |
|---------------------------|-----------------|------------|--------------|
| | | Ítems | Calificación |
| Ricardo Franz Villanca E. | Administrador | 20 | Nivel alto |

Sello y Firma:


 M.G. RICARDO FRANZ VILLANCA ESPÍRITU
 CLAD : 14029
 DOCENTE: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo o nombre de la Institución donde Labora | Grado o Título del Informante | Autor del Instrumento |
|------------------------------------|---|---|--|
| TORRES PITA FRANCISCO JESUS | UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES | MTRO. EN ADMINISTRACION : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | BEJARANO LARYZA SHON RODRIGUEZ MERCADO MARICELA |

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

| Indicadores | Criterios | Deficiente % | | | | Regular % | | | | Bueno % | | | | Muy bueno % | | | | Excelente % | | | |
|--------------------|---|--------------|---|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|-------------|----|----|----|-------------|----|----|------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 a |
| | | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado por lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Es tema de estos tiempos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACION | Existe en orden Lógico | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende la plenitud investigada | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar el tema | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |




| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|---------|
| 8. COHERENCIA | Relaciona variables dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| TOTAL PARCIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 320 42J |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 745 | |

III. PROMEDIO DE VALORACION

$$X = \frac{745}{9} = 82,78\%$$

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

Es APLICABLE EL INSTRUMENTO

| LUGAR Y FECHA | DNI N° | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE | N° DE TELEFONO |
|---------------------|----------|--|----------------|
| 07/05/22 SANTIPO | 44775480 |  | 950659139 |

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo o nombre de la Institución donde Labora | Grado o Título del Informante | Autor del Instrumento |
|------------------------------------|---|---|--|
| <i>Corrales Castro Julio Cesar</i> | <i>Red de Salud Sotipo</i> | <i>Alumno en Educación con Mención en Psicología, cursado e impartido en Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia</i> | <i>Revisor: Leonardo Soto Cárdenas</i> |

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

| Indicadores | Criterios | Deficiente % | | | | Regular % | | | | Bueno % | | | | Muy bueno % | | | | Excelente % | | | | |
|--------------------|---|--------------|--------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|----------|---|
| | | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 15 | 16 a 20 | 21 a 25 | 26 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 45 | 46 a 50 | 51 a 55 | 56 a 60 | 61 a 65 | 66 a 70 | 71 a 75 | 76 a 80 | 81 a 85 | 86 a 90 | 91 a 95 | 96 a 100 | |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado por lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Es tema de estos tiempos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACION | Existe en orden Lógico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende la plenitud investigada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar el tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Corrales Castro

Julio Cesar CORRALES CASTRO
 Licenciado en Administración
 CLAD N° 19879


| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|-----|-----|--|--|--|
| 8. COHERENCIA | Relaciona variables dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| TOTAL PARCIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 320 | 423 | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 745 | | | | |

III. PROMEDIO DE VALORACION

$$\bar{x} = \frac{745}{9} = 82,78\%$$

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

| LUGAR Y FECHA | DNI N° | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE | N° DE TELEFONO |
|--------------------|-------------|--|----------------|
| SASIPO 04-05-22 | 20 65 986 6 |  <small>INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS UNIVERSIDAD NACIONAL DE GUAYANES UNIDAD DE INVESTIGACIONES CIAD N° 10578</small> | 943 28 7804 |

Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

| N° | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|--------|------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| | Confiabilidad | | | | | Empatía | | | | | Capacidad de respuesta | | | | | seguridad | | | | | Elementos tangible | | | | |
| | Ítm 1 | Ítm 2 | Ítm 3 | Ítm 4 | Ítm 5 | Ítm 6 | Ítm 7 | Ítm 8 | Ítm 9 | Ítm 10 | Ítm 11 | Ítm 12 | Ítm 13 | Ítm 14 | Ítm 15 | Ítm 16 | Ítm 17 | Ítm 18 | Ítm 19 | Ítm 20 | Ítm 21 | Ítm 22 | Ítm 23 | Ítm 24 | Ítm 25 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 6 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 7 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 8 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 9 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 |
| 10 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 13 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 17 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 18 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 19 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 22 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 27 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 29 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 30 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 31 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 34 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 35 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 36 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 37 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 |
| 38 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 |
| 39 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 41 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 44 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 46 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 47 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 49 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 50 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 51 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 52 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 53 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 56 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 57 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 58 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 59 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 60 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 61 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| 62 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 63 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 |
| 64 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 65 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 66 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 67 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 68 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 69 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 70 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 71 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 72 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 73 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 74 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 75 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 76 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 77 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 78 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 79 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 80 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 81 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 82 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 83 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 84 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 85 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 86 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 87 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 89 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 90 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 92 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 93 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 94 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 95 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 |
| 96 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 97 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 98 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 99 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| 100 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 101 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 102 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 103 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 104 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 105 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 106 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 107 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 108 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 9 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | |
| 11 0 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | |
| 11 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | |
| 11 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | |
| 11 3 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | |
| 11 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | |
| 11 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | |
| 11 6 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | |
| 11 7 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | |
| 11 8 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | |
| 11 9 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | |
| 12 0 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | |
| 12 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 12 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | |
| 12 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | |
| 12 4 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 12 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | |
| 12 6 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | |
| 12 7 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | |
| 12 8 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | |
| 12 9 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | |
| 13 0 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | |
| 13 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 13 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 13 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 13 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| 13 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 13 7 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 13 8 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 13 9 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 14 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 14 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 14 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 14 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 14 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 14 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 14 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 14 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 14 8 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 14 9 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 15 0 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 15 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 15 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 15 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 15 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 15 6 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 15 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 15 8 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 15 9 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 16 0 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 16 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 16 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 16 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 16 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 16 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 16 6 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 16 7 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 16 8 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 16 9 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 17 0 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 17 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 17 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 17 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 17 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 17 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 17 6 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 17 7 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 8 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 17 9 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 18 0 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 18 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 18 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 18 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 18 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 18 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 18 6 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 18 7 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 18 8 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 18 9 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 19 0 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 19 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 19 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 19 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 19 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 19 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 19 6 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 19 7 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 19 8 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 19 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 0 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | |
| 20 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | |
| 20 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | |
| 20 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 20 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | |
| 20 6 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 20 7 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | |
| 20 8 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | |
| 20 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | |
| 21 0 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | |
| 21 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | |
| 21 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | |
| 21 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 21 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | |
| 21 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 21 6 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | |
| 21 7 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 21 8 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | |
| 21 9 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | |
| 22 0 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | |
| 22 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | |
| 22 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | |
| 22 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 22 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 22 6 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 22 7 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 22 8 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 22 9 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 23 0 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 23 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 23 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 23 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 23 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 23 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 23 6 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 23 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 23 8 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 9 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 24 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 24 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 24 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 24 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 24 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 24 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 24 6 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 247 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 248 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 249 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 250 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 251 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 252 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 253 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 254 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 255 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 256 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 257 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 258 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 259 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 260 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 261 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 262 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 263 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 264 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 265 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 266 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 267 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 268 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 269 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 270 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 271 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 272 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 273 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 274 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 275 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 276 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 277 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 278 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 279 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| 280 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 281 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 |
| 282 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 283 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 284 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 285 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 286 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| 287 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 288 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 289 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 290 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| 291 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 292 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 29 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 29 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 29 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 29 7 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 29 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 29 9 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 0 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 30 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 30 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 30 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 30 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 30 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 30 6 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 30 7 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 30 8 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 30 9 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 31 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 31 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 31 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 31 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 31 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 31 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 316 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 317 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| 318 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| 319 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 |
| 320 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 321 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 322 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 |
| 323 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 324 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 325 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 326 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 327 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 328 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 329 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 330 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 331 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 332 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 333 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 334 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 335 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 336 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| 337 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 338 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 339 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 |
| 340 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 341 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 342 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 343 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 344 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 345 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 346 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 |
| 347 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 348 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 349 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 350 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 351 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 352 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 353 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 354 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 355 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 356 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 357 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 358 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 359 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 |
| 360 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 361 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 36 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 36 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 36 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| 36 6 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 36 7 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 36 8 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 |
| 36 9 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 37 0 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------------------|--------|--------|--------|--------|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Satisfacción con el servicio | | | | | Cumplimiento de expectativas | | | | | Atención de quejas | | | | | Satisfacción General | | | | |
| Ítm 26 | Ítm 27 | Ítm 28 | Ítm 29 | Ítm 30 | Ítm 31 | Ítm 32 | Ítm 33 | Ítm 34 | Ítm 35 | Ítm 36 | Ítm 37 | Ítm 38 | Ítm 39 | Ítm 40 | Ítm 41 | Ítm 42 | Ítm 43 | Ítm 44 | Ítm 45 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 8: Consentimiento Informado

Yo, **Bejarano Loayza Jhon Crhistian** bachiller de la Carrera de Administracion y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código F04132K, con la tesis titulada: **“Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021”**.

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo Julio 2022

Bejarano Loayza Jhon Crhistian

Código **F04132K**

Yo, **Rodriguez Mercado Maritza Norma** bachiller de la Carrera de Administracion y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código F04132K, con la tesis titulada: **“Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Agente Multired Danilos de la Provincia de Satipo 2021”**.

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo Julio 2022

Rodriguez Mercado Maritza Norma

Código **F04132K**

Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento