UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Tesis

Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019

Presentada por:

Geremías Ojeda Huamán

Para optar el título de Médico Veterinario y Zootecnista

Abancay, Perú

2021

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

TESIS

Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019

Presentado por **Geremías Ojeda Huamán**, para optar el título de Médico Veterinario y Zootecnista

Sustentado y aprobada el 01 de julio de 2021 ante el jurado evaluador:

Presidente: _____
Mtro. Virgilio Machaca Machaca

Primer miembro: _____
MVZ. Víctor Raúl Cano Fuentes

Segundo miembro: _____
Mag. Dora Yucra Vargas

Asesor: _____
Mtro. Max Henry Escobedo Enríquez

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Constancia de similitud

Informe de Tesis
Constancia 14-2026-UDI-FMVZ-UNAMBA

El director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Hace constar:

Que, **Geremías Ojeda Huamán,** egresado(a) de la Escuela Académico Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, presentó el informe de tesis tesis titulado:

Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019

Para ser evaluado mediante el software de detección de similitud.

Se utilizó el software Turnitin, considerando los siguientes filtros: excluir citas, excluir bibliografía, excluir fuentes que tengan menos de 18 palabras. Se obtuvo el siguiente resultado:

Porcentaje de índice de similitud: 16 %

Parte de esta constancia forman los anexos donde figuran los resultados del Turnitin.

Se expide la presente, a solicitud de la persona interesada, para fines de trámites en la UNAMBA.

Abancay, 15 de mayo de 2026

Atentamente,

Dirección de Unidad de Investigación
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA
Dr. Ulises S. Quispe Gutiérrez
Director

investigacion.fmvz@unamba.edu.pe
cc/.Arch.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Agradecimientos

A la "Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia" de la UNAMBA. Por haberme forjado en estos años de mi formación profesional.

Mi especial agradecimiento a los profesores de la escuela Académico Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia-UNAMBA. por sus valiosas enseñanzas, experiencias y sugerencias para una buena y mejor formación profesional.

Al MVZ. Max H. Escobedo Enríquez; por su apoyo incondicional para llevar a cabo este trabajo.

A los médicos Miembros del Jurado por sus acertados aportes y correcciones oportunas en la revisión de esta tesis.

A mis amigos Emmanuel, Omar, Jesús, Alfonso, Aydee, Misael, Alfredo, Willians, Alexander, por brindarme su amistad.

A mis queridos hijos Jhadiel y Eyleen, quienes fueron el impulso y motivación para culminar esta investigación.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y salud.

Por haberme permitido realizar este trabajo y llegar a este momento el cual comparto con mucho gusto con ustedes.

Con infinita gratitud y cariño, a mis padres Juan Ojeda Borda, Martina Huamán Valenzuela ya mi esposa Evelyn por su constante apoyo, por su comprensión y cariño en momentos buenos y malos.

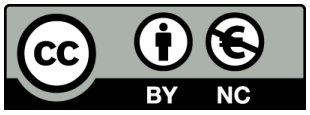
A mi asesor de Tesis Dr. Max Escobedo Enríquez, por ser el motor y por apoyarme, por inculcarme el estudio y deseo de superación esto también se lo debo a él.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019

Línea de investigación: Ciencias Veterinarias

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 Justificación	6
CAPÍTULO II	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
2.1 Objetivos de la investigación	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos específicos	8
2.2 Hipótesis de la investigación	9
2.2.1 Hipótesis general	9
2.2.2 Hipótesis específicas	9
2.3 Operacionalización de variables	10
CAPÍTULO III	11
MARCO TEÓRICO	11
3.1 Antecedentes	11
3.2 Marco teórico	13
3.2.1 Percepción	13
3.2.2 Calidad	15
3.2.3 Características de la calidad	15
3.2.4 Servicio	17
3.2.5 La calidad de servicio	18
3.2.6 Calidad del Servicio en las universidades	20

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

3.3 Marco conceptual 22
CAPÍTULO IV 24
METODOLOGÍA 24
4.1 Tipo y nivel de investigación 24
4.2 Diseño de la investigación 24
4.3 Población y muestra 24
4.4 Procedimiento 25
4.5 Técnicas e instrumentos 26
4.6 Análisis estadístico 26
CAPÍTULO V **27**
RESULTADOS Y DISCUSIÓN **27**
4.2 Resultados 27
4.2 Discusión 38
CAPÍTULO VI 42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 42
6.1 Conclusiones 42
6.2 Recomendaciones 43
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 44
ANEXOS 50

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de variables 10

Tabla 2. Población y muestra 25

Tabla 3. Escala de medidas para determinar la calidad de servicio 26

Tabla 4. Percepción del estudiante sobre la dimensión desempeño laboral de los docentes 27

Tabla 5. Percepción del estudiante sobre la dimensión desempeño laboral de los docentes 28

Tabla 6. Percepción del estudiante de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa de la UNAMBA 29

Tabla 7. Percepción del estudiante de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa de la UNAMBA 30

Tabla 8. Percepción del estudiante de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente de la UNAMBA 31

Tabla 9. Percepción del estudiante de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente de la UNAMBA 31

Tabla 10. Percepción del estudiante de la dimensión aspectos del programa académico de la UNAMBA 32

Tabla 11. Percepción del estudiante de la dimensión aspectos del programa académico de la UNAMBA 33

Tabla 12. Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas que tiene sobre la malla curricular de la UNAMBA 34

Tabla 13. Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas que tiene sobre la malla curricular de la UNAMBA 34

Tabla 14. Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas sobre las instalaciones de la UNAMBA 35

Tabla 15. Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas sobre las instalaciones de la UNAMBA 36

Tabla 16. Percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la UNAMBA 37

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional muchas universidades son consideradas como las más excelentes a nivel mundial por la calidad de servicio que estas prestan, sin embargo, también existen universidades que tienen que afrontar problemas como los que existen en nuestras universidades.
Una de esas dificultades proviene de la expansión de universidades a escala nacional, muchas de las cuales funcionan en condiciones precarias e improvisadas. Estas entidades tienen una dirección comercial bien definida.

Por lo tanto, algunos gobiernos empezaron a preocuparse por la calidad del servicio que estas ofrecían desde hace tiempo, y crearon la "Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria" en virtud de la nueva ley universitaria 30220. Así, el propósito principal de la SUNEDU es verificar permanentemente que las universidades, tanto públicas como privadas, alcancen estándares mínimos de calidad para otorgarles el permiso de operar. (1)

En este Nuevo escenario las autoridades de las distintas universidades a nivel nacional se encuentran preocupadas por la calidad de servicio que éstas prestan, preocupados por obtener el ansiado Licenciamiento, que a su vez es criticado por muchos educadores como que no asegura la prestación de servicio con eficacia, eficiencia y efectividad.

El artículo 7 de la Ley N° 30220 establece que las universidades tienen, ante todo, los siguientes roles fundamentales: formación profesional, educación continua, investigación, extensión cultural y proyección social; además de colaborar en el desarrollo humano. (1)

Entonces las universidades deberían ser entes especialmente intelectual- científico y consiguientemente un referente para el desarrollo socio económico y cultural de su población; esto quiere decir que deberían ser muy dinámicas, que identifican constantemente problemas y que presentan soluciones mediante sus investigaciones que deberían ser consultadas permanentemente por las diferentes autoridades para la toma de decisiones.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

El estudio lo realizamos con el fin primordial de evaluar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la UNAMBA 2019.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

RESUMEN

El propósito fue examinar la percepción de la calidad del servicio de atención al estudiante en la UNAMBA a lo largo del año 2019. Procedimiento: La técnica empleada es la encuesta y el instrumento, el cuestionario; su tamaño de muestra es 340 alumnos y su diseño no es experimental. Resultados: La malla curricular se ubicó en 3.44 (bueno), las actitudes llegaron a una media de 3.01 (aceptable), los componentes del programa académico sumaron 2.90 (aceptable), la dimensión de desempeño laboral y proceso administrativo logró un promedio de 2.90 (aceptable) y, finalmente, las instalaciones tuvieron una puntuación media de 2.93 (aceptable). Conclusión: La percepción del alumno acerca de la calidad del servicio de atención al estudiante es aceptable en la UNAMBA 2019. Esto abarca su punto de vista sobre los elementos académicos y administrativos, las conductas del profesor en relación al proceso académico, la visión que el estudiante tiene acerca de las instalaciones es aceptable y la calidad de la dimensión malla curricular es buena.

Palabras clave: *Percepción, calidad de servicio.*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

ABSTRACT

The purpose was to examine students' perceptions of the quality of student services at UNAMBA throughout 2019. Procedure: The technique used was a survey, and the instrument was a questionnaire. The sample size was 340 students, and the design was non-experimental. Results: The curriculum received a score of 3.44 (good), attitudes averaged 3.01 (acceptable), the components of the academic program totaled 2.90 (acceptable), the work performance and administrative process dimension achieved an average of 2.90 (acceptable), and finally, the facilities had an average score of 2.93 (acceptable). Conclusion: Students' perceptions of the quality of student services at UNAMBA in 2019 were acceptable. This encompasses their views on academic and administrative elements, professor conduct in relation to the academic process, and the acceptable perception of the facilities. The quality of the curriculum dimension was also considered good.

Keywords: *Perception, quality of service.*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Las universidades en el Perú tanto privadas como nacionales en muchos de los casos se encuentran en proceso de evaluación por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) para conseguir el licenciamiento que les aseguraría su funcionamiento por un determinado tiempo.

Para nadie entonces es un secreto que las universidades afrontan problemas, que en muchos de los casos comunes pero que su intensidad es distinta y de diferentes formas.
La UNAMBA también no es ajeno a esa problemática, así tenemos por una parte, el deficiente nivel académico que se manifiesta por diversas razones, las cuales empezamos a detallar:

Primero, en el nivel de los estudiantes, diremos que los distintos métodos para incluir a alumnos en nuestra universidad no han sido capaces de establecer quiénes deberían ser admitidos y quiénes no. Este problema ocurre porque en nuestra región la educación secundaria es deficiente, lo que provoca que los solicitantes lleguen con notas inadecuadas. Cuando estos alumnos acceden a la universidad con expectativas distintas, la situación se vuelve aún más compleja. Muchos llegan solo para ubicarse en una carrera es decir estudiar una carrera sin saber si tiene las habilidades y/o competencias para ella, éstos solo quieren sentirse universitarios y hacer amigos. Otros llegar inclusive para buscar pareja y otro tanto si llega para estudiar y preparase para ser mejores.
La incertidumbre económica afecta tanto a los alumnos como a la institución. Dado que siempre existirán limitaciones financieras, debido a la falta de fondos propios y de dinero del canon, además de las restricciones en el financiamiento estatal para las universidades nacionales. En consecuencia, los presupuestos son muy reducidos para ofrecer un servicio de calidad. Los diferentes programas académicos tienen un equipamiento insuficiente y no cuentan con reactivos para impartir sus clases, y los estudiantes también tienen una escasa cantidad de centros recreativos a su disposición; la universidad carece de los

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

recursos necesarios para elevar el nivel de sus maestros, que están desmotivados y mal pagados porque no han recibido ascensos en más de siete años. Asimismo, tiene problemas con el personal administrativo, cuya atención es escasa la mayor parte de las veces.

1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuáles es la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión desempeño laboral de los docentes?

- ¿Cuáles es la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa?

- ¿Cuáles es la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente?

- ¿Cuáles es la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión aspectos del programa académico?

- ¿Cuáles es la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas sobre la malla curricular?

- ¿Cuáles es la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas que tiene sobre las instalaciones?

1.3 Justificación

Los resultados de la investigación servirán para que las universidades a nivel nacional cuenten con información para poder generalizarlas a sus propias realidades y pueda tomar decisiones para mejorar sus estándares de calidad y, con esto, optimizar la prestación de

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

servicio y a corto plazo tener los insumos para mejorar y hacer frente a los procesos de licenciamiento.

Los resultados también servirán para crear discusión académica entre los estamentos universitarios relacionadas a la calidad de servicios que presta la UNAMBA y se puedan razonar y presentar opciones de solución a todos los inconvenientes que tiene la universidad y lograr su licenciamiento y en un futuro alcanzar que sus distintas carreras estén acreditadas.

Así mismo dichos resultados del estudio pueden ser aprovechados en general por las autoridades de la universidad puedan enterarse y conocer en este nuevo escenario la percepciones que tienen de todos los procesos implementados en la universidad para el perfeccionamiento de todos los procesos de aprendizaje, en cuanto a la infraestructura y equipamiento que se han venido adquiriendo y colocando en uso de los estudiantes y alumnos, por tanto conocer nuestras ventajas competitivas así como nuestras desventajas a nivel de la institución esto permitirá tomar decisiones estratégicas que conllevan a elaborar constantemente planes de mejora hasta alcanzar la calidad continua.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

CAPÍTULO II
OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Evaluar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión desempeño laboral de los docentes.

- Precisar la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa.

- Establecer la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente.

- Determinar la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión aspectos del programa académico.

- Describir la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas sobre la malla curricular.

- Cuantificar la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas que tiene sobre las instalaciones.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019 no es buena.

2.2.2 Hipótesis específicas

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión desempeño laboral de los docentes es deficiente.

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa es deficiente.

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente no es buena

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión aspectos del programa académico es deficiente.

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas sobre la malla curricular no es buena.

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas que tiene sobre las instalaciones es deficiente.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
V1: Calidad de servicio.	V1: Desempeño laboral de docente	Conocimiento teórico Conocimiento practico Manera pedagógica de transmitir sus conocimientos
	V1: Procesos administrativos	Eficacia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente Eficiencia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente
	V1: Actitudes frente al proceso académico por parte del docente	Aspectos motivacionales frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Aspectos comportamientos frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Aspectos actitudes frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.
	V1: Aspectos del programa académico	Intensidad horaria Número de cupos por materia Contenido temático Formas de evaluación
	V1: Malla curricular	Perspectivas sobre las asignaturas básicas Perspectivas sobre las asignaturas de formación
	V1: Instalaciones físicas	Salones Laboratorios Zonas recreativas Zonas deportivas

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

a) Ospina & Betancurth, (2018) en su estudio refiere que los alumnos resaltan los elementos tangibles dentro de ellos las instalaciones grandes, con áreas de esparcimiento, piscina, lozas deportivas, pista para atletismo, gimnasia y un salón de música. Pero estos elementos tangibles tienen una percepción no deseada dese la perspectiva de los estudiantes de biología, esto se debe por que no están satisfechos con sus laboratorios y por qué sus aulas no tienen el debido mantenimiento. Con la dimensión seguridad los alumnos están conformes, ya culminando indicar que las personas que trabajan ahí muestran ser cordiales.

b) Gómez & Valdés, (2019) en su tesis llega a las siguiente conclusión: que existe diferencias entre objetivos y prácticas, correlación de lo que se hace, con lo que se declara, siendo el instrumento más usado el cuestionario, y los cuestionarios no evalúan el desempeño docente, sino la percepción de los alumnos.

c) Sotelo & León, (2017) estudia las perecepciones de calidad de servicio en la Universidad de Sonora. La muestra fue de 279. Su resultado muestra un índice de insatisfacción general de -0.62, se debe indicar también que todas las dimensiones indican insatisfacción.

d) Alvarado, Morales, & Aguayo, (2016) en su tesis indica que los alumnos del Instituto Tecnológico le otorgan mayo valor a los elementos tangibles, es decir a todas las construcciones con modelos nuevos y/o acordes con la modernidad, mientras que los alumnos de la Universidad le dan mucho más valor al desarrollo académico de la planta docente.

e) Alvarado, Luyando, & Picazzo, (2015) en su investigación llegó a las conclusiones de que los alumnos le dan mucha importancia a la formación académica e integral

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

que recogen de sus profesores. Al mismo tiempo le dan bastante importancia a que las universidades cuentes con buenas instalaciones y equipamiento del primer nivel.

f) Vergara, (2019) desarrolla una investigación básica, del nivel descriptiva correlacional, las técnicas fueron la observación, entrevista, encuesta y fuentes documentales. Llegando a la siguiente conclusión general: la calidad de servicio administrativo tiene relación significativa con el nivel de satisfacción de los alumnos de la Universidad Privada San Pedro.

g) Ruiz, (2019) realiza una investigación con muestra 300 e instrumento el cuestionario. El 25% de estudiantes refieren alta calidad en el servicio de enseñanza. La dimensión organización alta calidad; instalaciones y equipamiento menor proporción de alta calidad.

h) Astete, (2018) trabajó con 282 alumnos de una universidad, concluyendo que "existe relación significativa positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la UAP filial Cusco.

i) Gonzales, (2018) realizó un estudió en la UNA Puno, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, transversal, muestra 157 alumnos, su instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que la mayoría de los alumnos perciben la calidad de servicio de regular calidad (79%), y baja calidad (21.0%.).

j) Nobario, (2018) investigó en una muestra de 114 alumnos y reporta que ambas carreras tanto de alta demanda como baja demanda están satisfechas, dándose las mismas preferencias ocurren en todas las dimensiones.

k) Huayamares, (2018) refiere que consta una correspondencia significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los profesores, el 45,0 % de profesores presentan desempeño laboral bueno; el 30,0 % desempeño laboral muy bueno y el 25,0 % desempeño laboral regular.

l) Atencio, (2018) reporta una relación moderada entre la Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Alumnos con un Tb=0,444 y un p-valor de 0%.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

m) Aguirre & Rodriguez, (2017) concluyó que todos los cambios realizados respecto a las unidades académicas, así como la capacitación de los profesores son reconocidos por sus alumnos.

n) Tassara, (2017) en su estujdio determinó que si existe relacion entre percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y fidelidad de los alumnos de una universidad privada ubicada en Lima Metropolitana, estando la percepción de los alumnos en niveles aceptables.

o) Durand, (2017) Encontró que en la dimensión del desempeño laboral, la media era de 3.36 (bueno); en el proceso administrativo, de 2.46 (regular); en las actitudes, de 3.36 (bueno); en los componentes del programa académico, de 3.20 (bueno); en la malla curricular, de 3.19 (bueno) y finalmente, en cuanto a las instalaciones, era de 2.30 (regular). Concluyendo que la calidad del servicio para el alumnado es apropiada en esta universidad.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Percepción

Es la manera como los individuos captamos e interpretamos los hechos, fenómenos u objetos de la realidad a través de nuestros sentidos, por tanto, la percepción se va formando a través de la experiencia que tiene el individuo sobre el objeto o hechos de la realidad observable, es decir, la manera o modo de explicar o interpretar cada hecho u objeto está afectada por los saberes previos, vivencias, costumbres y manera de pensar (2).

Para algunos la percepción es como una envoltura que tiene mucha importancia en la vida de toda institución, así, Diversas dificultades de las instituciones y de los individuos que la componen se le imputa a la deformación de la percepción (3).

Representa como los usuarios le otorgan un valor luego de haber recibido un determinado servicio; el valor está relacionado con el grado de satisfacción y éste se encuentra relacionado con lo que el usuario espera como se le atienda,

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

expectativas del lugar o ambiente, de los equipos con los cuales se le va a atender, y con el trato a recibir; éstas expectativas, pueden sufrir modificaciones a pasar el tiempo, de acuerdo a las necesidades del usuario, hoy puede estar satisfecho mañana ya no. (4)

Todos los individuos estamos provistos anatómica y fisiológicamente de los 5 sentidos principales, la vista, el oído, el gusto, el olfato y el tacto, que en síntesis hace que nuestro organismo pueda relacionar todo lo que está a nuestro alrededor, mágicamente, estos 5 sentidos funcionalmente integran todo tipo de estímulo para poder enviarlo a nuestro cerebro, procesar la información y dar una respuesta como, esta dulce, esta salado, el color de las cosas, entre otros, por tanto todo lo que captamos del mundo es atreves de nuestros sentidos, por tanto, la percepción es una función de los objetos o eventos que se perciben, el individuo que percibe, las circunstancias en las que se percibe. La percepción se basa en las actividades de los órganos, es decir, ver, oír, sentir, saborear y oler. La percepción varía de persona a persona y de situación a situación y de vez en cuando, es decir, es relativa a la situación de la persona y el tiempo. Las personas que escuchan lo mismo pueden percibirlo de manera diferente. De la misma manera, los individuos que miran una misma cosa pueden percibirla de diferentes maneras. (5)

La percepción es el conjunto de procesos que usamos para descifrar todos los estímulos a los que nos enfrentamos cada segundo, desde la luz de la pantalla del computador frente a usted hasta el olor del cuarto y la picazón en el tobillo. Nuestra manera de interpretar estas variadas sensaciones, que son impresiones sensoriales obtenidas por medio de estímulos del ambiente, es la base de nuestras percepciones. (3)

Para nosotros la percepción es la forma en que entendemos o interpretamos las cosas que suceden a nuestro alrededor. Aquello que es detectado por los cinco sentidos; aquello que se detecta dentro de la conciencia como pensamiento, intuición o deducción. Por tanto, la percepción es la consecuencia de la diferenciación entre las perspectivas y la experiencia del individuo que obtuvo el servicio.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

3.2.2 Calidad

Calidad representa darle mayor valía al usuario; por tanto, es brindar mejores condiciones del producto o servicio, que éste satisfaga completamente al usuario. Un aspecto atractivo en la conceptualización de calidad es el efecto “wow”; que consiste en que al usuario no sólo se le da lo que él desea, por tanto, hay que darle más de lo que jamás pensó recibir, y una vez que lo tiene razona y se da cuenta que este producto o servicio es siempre lo que en algún momento quiso tener. Has que tener en cuenta que todavía persiste el razonamiento lo intangible que es subjetivo. Ahora en nuestros tiempos, las instituciones constantemente están lidiando por estar ligados a la complacencia de las insuficiencias primordiales de sus usuarios (6).

La calidad es el nivel por el cual un producto o servicio complace las carencias fundamentales de sus usuarios, dicha complacencia esta íntimamente relacionada a los caracteres específicos de dicho servicio o producto, por lo que la calidad se establece contrastando un acumulado de propiedades propias que los usuarios esperan que dichos productos posean. Si esas propiedades propias de los productos satisfacen completamente al usuario, se alcanza tener una calidad muy alta o excelente, por el contrario, si esas propiedades propias del producto no satisfacen completamente al usuario, se afirma que existe una baja calidad o calidad deficiente (7).

Se conceptualiza a la calidad como un instrumento fundamental para que al producto o servicio se la pueda contrastar con otro producto o servicio. El vocablo calidad tiene muchas significancias, sin embargo, primariamente la podemos entender que representa al número de atributos propios del producto o servicio que admite satisfacer las insuficiencias manifiestas o sobre entendidas. A su vez, la calidad de un producto o servicio es la apreciación que un usuario posee de él. Es la representación mental del comprador que se siente satisfecho con el bien o servicio adquirido (8).

3.2.3 Características de la calidad

Una característica de calidad es una característica inherente de un servicio que dice algo como aspecto de la calidad del servicio. Se recomienda el uso de un

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

conjunto de características de calidad como una forma de verificar que su prueba esté completa.

Aniorte, (2013) indica ciertas características que se tienen que tener en cuenta para una buena prestación de servicio, éstas son:

- **Un buen conocimiento de los servicios que ofrece:** el conocimiento en profundidad de los servicios de la institución es muy importante.

- **Actitud centrada en el usuario**: una actitud centrada en el usuario es una característica importante de un servicio de calidad. Cada usuario debe ser tratado como único y valorado. Esto creará una experiencia de usuario excepcional.

- **Comunicación clara:** los servidores deben tener bien claros todos sus procedimientos, comunicarlos al usuario es muy importante, también éstos deben poder conversar sin problemas con los usuarios. Son importantes las respuestas claras, concisas y completas

- **Atención:** siempre deberá ser con mucha amabilidad, deben fácilmente volverse complaciente.

- **Empatía y paciencia:** los trabajadores deben ponerse en el lugar de los usuarios. Es una excelente manera de comprender un problema y ayudará a los servidores a brindar la asistencia adecuada. La empatía se manifestará en la forma en que aborde la atención al usuario. Los usuarios sentirán el cuidado y el respeto que les brindan los trabajadores. Los usuarios furiosos deben ser tratados con mucha paciencia. Algunos usuarios primero expresan su frustración y solo entonces pasan a expresar su preocupación real, en momentos como este, es importante escuchar a los usuarios con paciencia para tranquilizarlos.

También, coexisten otras características definidas por Paz (citado en Verdú, 2013), éstas deberían ser puestas en práctica cada día por los trabajadores prestadores del servicio, estas características constituyen habilidades que

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

deberían tener y practicar por lo menos aquellos servidores que están en atención directa con los usuarios. Estas características son:

- Formalidad: es la correcta manera de comportarse

- Iniciativa: ser eficaz y solícito, con predisposición a ayudar en los que se le disponga, dando soluciones a los problemas.

- Autodominio: poseer la virtud de siempre tener calma, sabe cómo manifestar sus emociones en todas las situaciones de su vida.

- Disposición de servicio: ésta debería sr natural, nunca fingida o a la fuerza, deberá estar preparado a auxiliar a los clientes.

- Don de gentes: tener la virtud de interrelacionarse con los demás.

- Colaboración: le gusta participar, labora en equipo, gusta mucho trabajar con otras personas y así alcanzar el logro de sus objetivos institucionales.

- Enfoque positivo: es siempre sacar lo mejor de nosotros, pensar siempre en positivo.

- Observación: es la capacidad para poner identificar lo mínimo en detalles.

3.2.4 Servicio

El servicio se conceptualiza como la acción o gracia indefinida que una persona o institución proporciona a otra persona o institución (9). La acción de ayudar o trabajar para alguien.

Los servicios son un conjunto de actividades realizadas para nuestros usuarios, éstos circunscriben a todas las acciones sean estas de carácter financiero-económicas, siendo válidas éstas para las que se consuman al instante en que se origina al bien, o las que suministran valor agregado, esparcimiento, conformidad, bienestar, etc., que son inquietudes de carácter que no se pueden

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

palpar para todas aquellas personas que obtienen un producto o servicio por primera vez. (4)

En otras palabras, servicio significa realizar una actividad para otra persona, las características más importantes del servicio son: es heterogéneo, cambiante, simultáneo y abstracto.

3.2.5 La calidad de servicio

La calidad de servicio al usuario es enormemente transcendental, ya que permanecer en la mente de los usuarios y que éstos cada vez nos mantengan dentro de sus preferencias es esencial para la imagen de la institución prestadora de servicio, los usuarios se forman una idea mala o buena sobre la institución (10)

La calidad del servicio es la provisión de las condiciones necesarias para alcanzar los fines de la institución y éstos se basan primero en la complacencia de los usuarios. La calidad del servicio desde el punto de vista del usuario es cómo o en qué medida la organización satisface las necesidades de los usuarios (11).

Un servicio es considerado como muy bueno cuando esté por encima de lo que espera el usuario necesitaba satisfacer el usuario (12).

Horovitz (citado en Redhead, 2015 pág. 24) menciona los principios de la calidad de servicio y estas son:

- Estándares de servicio de calidad: la institución deberá declaración que describa la naturaleza y la calidad del servicio que los usuarios pueden esperar, y muéstrela de manera destacada en el punto de prestación del servicio.

- Igualdad / Diversidad: Asegurar los derechos a la igualdad de trato establecidos por la legislación de igualdad y dar cabida a la diversidad, a fin de contribuir a la igualdad de los grupos cubiertos por la legislación de

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

igualdad (creencias religiosas, edad, sexo, ´genero, discapacidad, raza u otros).

Identificar y trabajar para eliminar las brechas que por distintas razones hacen que las personas no tengan accesibilidad a la prestación de dichos servicios, así como también para aquellas que enfrentan barreras geográficas para acceder a los servicios.

- Acceso físico: Dotar de oficinas públicas limpias y accesibles que aseguren la privacidad, cumplan con los estándares laborales y de seguridad y, como parte de ello, faciliten el acceso a personas con discapacidad y otras con necesidades específicas.

- Información: Adopte un enfoque proactivo al proporcionar información clara, oportuna y precisa, disponible en todos los puntos de contacto y que cumpla con los requisitos de las personas con necesidades específicas. Asegurar que se aproveche plenamente el potencial que brinda las famosas TICs disponible en los sitios web de servicio público siga las pautas de publicación en la web.

- Continuar la campaña para simplificar las reglas, regulaciones, formularios, folletos informativos y procedimientos.

- Oportunidad y cortesía: Brindar servicios de calidad con cortesía, sensibilidad y la mínima demora, fomentando un clima de respeto mutuo entre proveedor y cliente. Proporcione nombres de contacto en todas las comunicaciones para garantizar la facilidad de las transacciones en curso.

- Quejas: Implementar un conjunto de procedimientos de fácil uso, completamente amigables y que sea fácilmente accesible para todos los usuarios, para que de esa forma se pueda atender las disconformidades sobre la prestación del servicio.

- Apelaciones: Del mismo modo, mantenga un sistema de apelación / revisión formalizado, bien publicitado, accesible, transparente y fácil de usar para los

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

clientes que no estén satisfechos con las decisiones en relación con los servicios.

- Consulta y Evaluación: Proporcionar un enfoque estructurado para la consulta significativa y la participación del cliente en relación con el desarrollo, la entrega y la revisión de los servicios. Garantizar una evaluación significativa de la prestación de servicios.

- Elección: Proporcionar opciones, cuando sea posible, en la prestación del servicio, incluidos los métodos de pago, la ubicación de los puntos de contacto, los horarios, entre otros. Utilice las tecnologías emergentes y disponibles para garantizar el máximo acceso y elección, y la calidad del servicio.

- Igualdad de lenguas oficiales: Brindar servicios de calidad a través del irlandés y / o bilingüe e informar a los clientes de su derecho a elegir ser tratado en uno u otro de los idiomas oficiales.

3.2.6 Calidad del Servicio en las universidades

La percepción de la calidad del servicio en las universidades es la percepción de la diferencia entre lo que el alumno pensó que la universidad le iba a brindar y lo que realmente reciben.

El proveedor de recursos de aprendizaje es la administración universitaria. Profesores-profesores y personal administrativo hacer funcionales estos recursos. Los estudiantes son los beneficiarios. Los estudiantes usan recursos de aprendizaje tanto para fines académicos propósitos y socialización, por lo tanto, los recursos de aprendizaje son importantes para la complacencia de los alumnos.

Otra dimensión de la calidad del servicio es la calidad técnica. El estudiante evalúa el servicio después de recibirlo. Así, la calidad del servicio académico que brindan los capacitadores y el personal administrativo es el comienzo de un proceso.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Los pensamientos de los estudiantes sobre la universidad después de recibir el servicio están relacionados con la calidad técnica. Calidad técnica se centra en el resultado y está determinado por la evaluación que hacen los estudiantes del servicio que reciben.

En esta evaluación se entiende si lo que los estudiantes reciben de las escuelas cumple con sus expectativas o no. Entonces, la calidad funcional es cómo se prestan los servicios y la calidad técnica es lo que se recibe por esos servicios.

En otras palabras, la calidad técnica significa lo que reciben los estudiantes y la calidad funcional significa cómo los estudiantes reciben. La calidad funcional y la calidad técnica determinan la imagen de una organización.

Aparte del servicio académico, los alumnos albergan servicios complementarios de regencia personal. El personal de las unidades administrativas como la oficina bienestar, la biblioteca y oficina de tutoría.

Los servicios educativos son el factor más importante para resolver los problemas de los estudiantes. Los estudiantes consideran importante no solo la enseñanza sino también otros servicios para los estudiantes. La ética profesional y la complacencia en el trabajo de los servidores administrativos afectan sus actitudes y comportamientos, por esta razón, el personal administrativo es tanto personal como parte del servicio de una universidad. La calificación de la interacción entre el personal administrativo y los estudiantes contribuye al discernimiento de la calidad en las prestaciones de los servicios a los alumnos. La subdimensión de los recursos de aprendizaje está relacionada con la suficiencia de herramientas, equipos, laboratorios y bibliotecas educativos e instalaciones físicas. Esta subdimensión afecta servicios de profesores-conferenciantes y da forma a la percepción de la calidad del servicio ” (13).

Arévalo, (2016) desarrolla, plantea y valida una encuesta para determinar la calidad del servicio a nivel universitario e indica las dimensiones siguientes: "conductas de los maestros en relación con el proceso académico, rendimiento de los docentes en sus labores, procedimientos administrativos de la plana

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

administrativa, componentes del plan académico, puntos de vista sobre el currículo y opiniones acerca de las instalaciones (14):

- Dimensión 1: “Desempeño laboral de los profesores, a su vez, este componente observa también lo relacionado con el modo de enseñanza que tiene el docente para transmitir sus saberes y con su conocimiento práctico y teórico”.

- Dimensión 2: Procesos administrativos. Contiene preguntas que refieren a la eficacia, eficiencia y efectividad de los funcionarios de la administración para tramitar y darle una salida a las dificultades de los alumnos.

- Dimensión 3: “Conductas de los maestros en relación con el proceso de enseñanza". Esta dimensión incluye las motivaciones, actitudes y comportamientos del profesorado de la institución en relación con la transmisión de conocimientos, las tácticas educativas y otros asuntos.

- Dimensión 4: "Componentes del programa académico". Este aspecto comprende el análisis de todas las características del programa académico, incluyendo el contenido temático, la duración en horas, la cantidad de espacios disponibles por asignatura y los métodos de evaluación, entre otros elementos”.

- Dimensión 5: "Malla curricular". Esta dimensión posibilita la valoración de la forma en que el cliente percibe las materias y las optativas que brinda el programa académico al cual se ha inscrito.

- Dimensión 6: "Instalaciones físicas". En esta dimensión es posible conocer la opinión del cliente acerca de las instalaciones de la institución, que incluyen áreas recreativas y deportivas, laboratorios y salones”.

3.3 Marco conceptual

a) **Dimensiones del servicio:** Se entiende así a las declaraciones que representan los atributos de la calidad del servicio.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

b) **Fiabilidad:** La capacidad de reproducir el equivalente nivel de servicio una y otra vez.

c) **Capacidad de respuesta:** La velocidad con la que se tratan las consultas, entre otros.

d) **Responsabilidad:** Disposición para socorrer a los clientes y brindar un servicio rápido.

e) **Servicio:** Es la medida en que un servicio satisface las insuficiencias y intereses del usuario. Mientras que un servicio excelente son las experiencias se superan y cuando los clientes sienten que han recibido ese pequeño extra inesperado en forma de esfuerzo extra.

f) **Atención al cliente:** Es la interrelación en forma personal entre el consumidor y el que presta el servicio.

g) **Seguridad:** Se entiende así al buen juicio y educación del personal que presta el servicio, el cual infunde cordialidad y creer en él (15).

h) **Calidad en la atención al cliente:** Este concepto implica ofrecer realmente un conjunto de actividades que lo único que busca es lograr que el cliente se sienta satisfecho.

i) **Tangibles:** Esta dimensión se refiere a la estética de la institución.

j) **Empatía:** La capacidad de un empleado para transmitir atención y preocupación genuina por el cliente. Es colocarse en el lugar de la otra persona.

k) **Capacidad de respuesta:** Se refiere al afán de auxiliar a los usuarios con respeto y brindar un servicio rápido para satisfacerlos.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo básico, prospectivo, transversal y descriptivo; de nivel descriptivo.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental.

4.3 Población y muestra

La población de alumnos de la universidad en el periodo de estudio es de 3729 alumnos, en este estudio se consideran a los alumnos matriculados en la ciudad de Abancay 2967 alumnos matriculados en la UNAMBA (Servicios académico, 2019) (no se considera en el estudio a los alumnos de las filiales).

Para determinar el tamaño muestral óptimo se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P\ Q\ N}{e^2(N-1) + Z^2\ P\ Q}$$

Donde:

n	=	Tamaño óptimo de muestra.
Z	=	Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
P	=	(P=0,5 valor asumido debido al desconocimiento de P)
Q	=	(Q=0,5 valor asumido debido al desconocimiento de P).
e	=	Margen de error 5%.
N	=	Población
1	=	Factor de corrección.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{1.9672\ (0.5)(0.5)(2967)}{0.05\ 2\ (98-1)\ +\ 1.9672\ (0.5)(0.5)}$$

n = 340 alumnos UNAMBA

Tabla 2

Población y muestra

Escuela Académica profesional	Población	% P	Muestra
Administración	540	18.2002	62
Ciencia política y gobernabilidad	292	9.841591	33
Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia	386	13.00977	44
Ingeniería agroindustrial	293	9.875295	33
Ingeniería civil	394	13.27941	45
Ingeniería de minas	442	14.8972	51
Ingeniería de sistemas	340	11.45939	40
Medicina veterinaria y zootecnia	280	9.437142	32
Total	**2967**	**100**	**340**

Fuente: Elaboración propia, 2020

4.4 Procedimiento

Para el recojo de la información primero se conversó con los directores de las diferentes escuelas académicas de la UNAMBA mostrándoles el proyecto aprobado y explicándoles los fines por los cuales queríamos hacer el trabajo de investigación, a lo que accedieron en su totalidad y por tanto nos brindaron todas las facilidades para que podamos realizar la encuesta. Posteriormente se procedió a aplicar las encuestas a los alumnos en las aulas, teniendo una duración aproximada de 15 minutos.

Recopilado los datos, se prosiguió a ordenar éstos por escuelas y verificar que se haya encuestado al número indicado según muestra, luego se enumeró las encuesta y se procedió a colocar los datos a una hoja de cálculo Excel. Luego al software IBM SPSS® versión 20 para su análisis y discusión.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Para el cálculo de la calidad de servicio utilizaremos la siguiente tabla recomendada por Mejías, (2005):

Tabla 3

Escala de medidas para determinar la calidad de servicio

Desde	Hasta	Calificación
1.00	1.34	Malo
1.35	1.95	Pobre
1.96	2.56	Regular
2.57	3.17	Aceptable
3.18	3.78	Bueno
3.79	4.39	Muy bueno
4.40	5.00	Excelente

Fuente: (16)

4.5 Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

4.6 Análisis estadístico

Con apoyo del software IBM SPSS® versión 20 se trabajó con los datos obtenidos en la muestra la estadística descriptiva, frecuencia, media y desviación típica.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.2 Resultados

Tabla 4

Percepción del estudiante sobre la dimensión desempeño laboral de los docentes

Items	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P10	34	10.0	74	21.8	120	35.3	106.00	31.2	6	1.8	340	100
P11	37	10.9	67	19.7	117	34.4	104.00	30.6	15	4.4	340	100
P12	29	8.5	78	22.9	130	38.2	90.00	26.5	13	3.8	340	100
P13	34	10.0	83	24.4	135	39.7	78.00	22.9	10	2.9	340	100
P14	33	9.7	82	24.1	142	41.8	76.00	22.4	7	2.1	340	100
P15	28	8.2	61	17.9	154	45.3	85.00	25.0	12	3.5	340	100
P25	33	9.7	71	20.9	142	41.8	90.00	26.5	4	1.2	340	100
P26	21	6.2	92	27.1	145	42.6	80.00	23.5	2	0.6	340	100
P27	32	9.4	83	24.4	136	40.0	86.00	25.3	3	0.9	340	100

Podemos apreciar el 35.3% (120) se encuentra indeciso, 31.2%(106) está de acuerdo, 21.8% (74) en desacuerdo en relación a la pregunta P10; para el P11 el 34.4% (117) respondió estar indeciso, 30.6% (104) de acuerdo y el 10.9% (37) muy en desacuerdo; para las preguntas P12, P13, P14, P15, P25, P26 y P27 están indecisos en un rango de 38.2% y 45.3%; muy en desacuerdo 6.2% al 10%.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 5

Percepción del estudiante sobre la dimensión desempeño laboral de los docentes

Items	n	Media	Error típico	Desv. típ.
P10	340	2.93	0.05	0.999
P11	340	2.98	0.06	1.057
P12	340	2.94	0.05	0.994
P13	340	2.84	0.05	0.985
P14	340	2.83	0.05	0.953
P15	340	2.98	0.05	0.950
P25	340	2.89	0.05	0.948
P26	340	2.85	0.05	0.870
P27	340	2.84	0.05	0.941
Media total		2.90		

En la tabla 05 se aprecia las percepciones de los alumnos sobre la calidad de la dimensión desempeño laboral de los docentes de la UNAMBA que es aceptable, si observamos todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión están en un nivel aceptable comparados con la tabla 03.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 6

Percepción del estudiante de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa de la UNAMBA

ITEMS	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P31	50	14.7	79	23.2	113	33.2	92	27.1	6	1.8	340	100
P32	48	14.1	94	27.6	131	38.5	62	18.2	5	1.5	340	100
P34	45	13.2	81	23.8	103	30.3	109	32.1	2	0.6	340	100
P35	41	12.1	85	25	135	39.7	74	21.8	5	1.5	340	100
P38	65	19.1	118	34.7	128	37.6	28	8.2	1	0.3	340	100
P39	78	22.9	147	43.2	96	28.2	19	5.6	0	0	340	100
P40	107	31.5	105	30.9	107	31.5	17	5	4	1.2	340	100

Se observa la distribución de frecuencias de la Percepción del estudiante de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa de la UNAMBA, así en la P31se observa que 33.2% están indecisos, 27.1% de acuerdo y el 14.7% muy en desacuerdo; las preguntas P32, P34, P35, P38, P39 Y P 40 se aprecia que la gran mayoría contestó estar indeciso oscilando sus respuestas entre 28.2% a 39.7%; le sigue las respuestas de estar en desacuerdo valores entre 23.8% y 43.2%; están en muy en desacuerdo entre el 12.1% a 31.5%, mientras que están muy de acuerdo 0.6% y 1.5%.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 7

Percepción del estudiante de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa de la UNAMBA

Items	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P31	340	2.78	0.057	1.057
P32	340	2.65	0.053	0.982
P34	340	2.83	0.057	1.042
P35	340	2.76	0.053	0.976
P38	340	2.36	0.048	0.893
P39	340	2.16	0.046	0.843
P40	340	2.14	0.052	0.959
Media Total		2.9		

Referente a la Percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa de la UNAMBA se observa la media con un valor a 2.90 que equivale a un nivel aceptable, sin embargo, hay que resaltar las preguntas P38, P39 y P40 sus medias se encuentra por debajo por tanto tienen un nivel de regular y los demás aceptable.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 8

Percepción del estudiante de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente de la UNAMBA

ITEMS	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P5	27	7.9	74	21.8	125	36.8	108	31.8	6	1.8	340	100
P6	26	7.6	95	27.9	92	27.1	112	32.9	15	4.4	340	100
P7	28	8.2	82	24.1	106	31.2	107	31.5	17	5	340	100
P8	27	7.9	71	20.9	88	25.9	108	31.8	46	13.5	340	100
P9	43	12.6	84	24.7	102	30	96	28.2	15	4.4	340	100

En la tabla 08 se observa que en P5 los alumnos refieren que están indecisos o de acuerdo con valores de 36.8% y 31.8% respectivamente, el 7.9% indica estar en muy desacuerdo; la P6 indica que están de acuerdo el 32.9%, 27.1% indeciso y 7.6% estar muy en desacuerdo; las preguntas P7, P8 y P9 tienen similar respuesta, así están de acuerdo el 31.5%, 31.8% y 28.2% respectivamente y muy en desacuerdo 8.2%, 7.9% y 12.6% respectivamente.

Tabla 9

Percepción del estudiante de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente de la UNAMBA

Items	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P5	340	2.98	0.052	0.962
P6	340	2.99	0.057	1.046
P7	340	3.01	0.057	1.043
P8	340	3.22	0.063	1.158
P9	340	2.87	0.059	1.095
Media Total		3.01		

Se observa el nivel de calidad es de 3.01 que equivale a aceptable, esto referente a la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente de la UNAMBA, pero debemos resaltar que la P8 tiene un nivel 3.22 es decir bueno y las demás aceptable.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 10

Percepción del estudiante de la dimensión aspectos del programa académico de la UNAMBA

ITEMS	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P21	27	7.9	79	23.2	165	48.5	61	17.9	8	2.4	340	100
P22	38	11.2	70	20.6	143	42.1	86	25.3	3	0.9	340	100
P23	23	6.8	82	24.1	128	37.6	101	29.7	6	1.8	340	100
P24	41	12.1	79	23.2	112	32.9	101	29.7	7	2.1	340	100
P28	19	5.6	93	27.4	144	42.4	79	23.2	5	1.5	340	100
P29	20	5.9	50	14.7	167	49.1	101	29.7	2	0.6	340	100
P30	39	11.5	69	20.3	72	21.2	95	27.9	65	19.1	340	100
P33	36	10.6	82	24.1	137	40.3	82	24.1	3	0.9	340	100
P36	38	11.2	76	22.4	143	42.1	80	23.5	3	0.9	340	100
P37	39	11.5	95	27.9	136	40	68	20	2	0.6	340	100

Se aprecia que la pregunta P21, P28, P29, P33, P36 y P37 más del 40% están indecisos, le sigue en porcentaje las percepciones de esta de acuerdo con porcentajes que oscilan entre 25.3% al 29.7%, con porcentajes parecido están las respuestas de estar en desacuerdo 14.7% a 27.4%, la minoría indica estar muy de acuerdo 0.6% a 2.1% a excepción de la P30 con un 19.1%.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 11

Percepción del estudiante de la dimensión aspectos del programa académico de la UNAMBA

Items	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P21	340	2.84	0.048	0.894
P22	340	2.84	0.052	0.958
P23	340	2.96	0.051	0.938
P24	340	2.86	0.056	1.039
P28	340	2.88	0.048	0.88
P29	340	3.04	0.045	0.838
P30	340	3.23	0.07	1.288
P33	340	2.81	0.052	0.952
P36	340	2.81	0.052	0.952
P37	340	2.7	0.051	0.936
Media Total		2.9		

Se resalta el nivel 3.23 de la pregunta P30 que equivale a bueno, todos los demás tienen una calidad aceptable y en forma general esta dimensión tiene una media de 2.90 por tanto la percepción de la calidad es aceptable.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 12

Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas que tiene sobre la malla curricular de la UNAMBA

ITEMS	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P16	23	6.8	60	17.6	140	41.2	102	30	15	4.4	340	100
P17	6	1.8	45	13.2	86	25.3	170	50	33	9.7	340	100
P18	6	1.8	29	8.5	57	16.8	163	47.9	85	25	340	100
P19	4	1.2	32	9.4	96	28.2	149	43.8	59	17.4	340	100
P20	20	5.9	68	20	141	41.5	92	27.1	19	5.6	340	100

Respecto a la tabla 12 lo que resalta es que la P 18 tiene el 25% que indica que están muy de acuerdo seguido del P19 con el 17.4% mientras, que las otras preguntas sus respuestas con mayor porcentaje son 30%, 50%, 47.9%, 43.8% y 27.1% para P16, P17, P18, P19 Y P20 indican estar de acuerdo respectivamente; en el mismo orden el 6.8%, 1.8%, 1.8%, 1.2% y 5.9% refieren estar muy en desacuerdo.

Tabla 13

Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas que tiene sobre la malla curricular de la UNAMBA

Items	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P16	340	3.08	0.052	0.959
P17	340	3.53	0.049	0.904
P18	340	3.86	0.051	0.949
P19	340	3.67	0.049	0.911
P20	340	3.06	0.052	0.963
Media Total		3.44		

En esta dimensión perspectivas sobre la malla curricular podemos indicar que en general hay una percepción de la calidad de 3.44 bueno, sin embargo, tenemos que resaltar la P18 que tiene un nivel muy bueno 3.86, el P17 y P19 tienen medias de 3.53 y 3.67

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

respectivamente que equivale a bueno; las preguntas P16 y P20 tienen medias que equivale a aceptable.

Tabla 14

Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas sobre las instalaciones de la UNAMBA

ITEMS	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P1	42	12.4	51	15	67	19.7	141	41.5	39	11.5	340	100
P2	68	20	94	27.6	78	22.9	78	22.9	22	6.5	340	100
P3	45	13.2	93	27.4	104	30.6	73	21.5	25	7.4	340	100
P4	39	11.5	76	22.4	107	31.5	98	28.8	20	5.9	340	100

Referente a las instalaciones los estudiantes indican en P1, P2, P3, P4 y P5 estar de acuerdo con frecuencias del 41.5%, 22.9%, 21.5% y 28.8% respectivamente; porcentajes muy similares a lo referente a estar muy en desacuerdo que oscilan entre 11.5% y 20%, en desacuerdo 15% al 27.6%, indecisos 19.7% al 31.5% y finalmente estar muy de acuerdo de 5.9% a 11.5%.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 15

Percepción del estudiante de la dimensión perspectivas sobre las instalaciones de la UNAMBA

Items	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P1	340	3.25	0.066	1.209
P2	340	2.68	0.066	1.212
P3	340	2.82	0.061	1.133
P4	339	2.95	0.06	1.1
Media Total		2.93		

En la tabla 15 observamos que el P1 tiene una percepción de la calidad de bueno 3.25, P2, P3 y P4 es aceptable con medias de 2.68, 2.82 y 2.95 respectivamente. En conjunto la dimensión perspectivas sobre las instalaciones de la UNAMBA tiene una media de 3.93 que equivale a aceptable.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Tabla 16

Percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la UNAMBA

Items	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P1	340	3.25	0.066	1.209
P2	340	2.68	0.066	1.212
P3	340	2.82	0.061	1.133
P4	340	2.95	0.06	1.099
P5	340	2.98	0.052	0.962
P6	340	2.99	0.057	1.046
P7	340	3.01	0.057	1.043
P8	340	3.22	0.063	1.158
P9	340	2.87	0.059	1.095
P10	340	2.93	0.054	0.999
P11	340	2.98	0.057	1.057
P12	340	2.94	0.054	0.994
P13	340	2.84	0.053	0.985
P14	340	2.83	0.052	0.953
P15	340	2.98	0.052	0.95
P16	340	3.08	0.052	0.959
P17	340	3.53	0.049	0.904
P18	340	3.86	0.051	0.949
P19	340	3.67	0.049	0.911
P20	340	3.06	0.052	0.963
P21	340	2.84	0.048	0.894
P22	340	2.84	0.052	0.958
P23	340	2.96	0.051	0.938
P24	340	2.86	0.056	1.039
P25	340	2.89	0.051	0.948
P26	340	2.85	0.047	0.87
P27	340	2.84	0.051	0.941
P28	340	2.88	0.048	0.88
P29	340	3.04	0.045	0.838
P30	340	3.23	0.07	1.288
P31	340	2.78	0.057	1.057
P32	340	2.65	0.053	0.982
P33	340	2.81	0.052	0.952
P34	340	2.83	0.057	1.042
P35	340	2.76	0.053	0.976
P36	340	2.81	0.052	0.952
P37	340	2.7	0.051	0.936
P38	340	2.36	0.048	0.893
P39	340	2.16	0.046	0.843
P40	340	2.14	0.052	0.959
Media Total		2.92		

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

En esta tabla en la que se presenta la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la UNAMBA tiene una media general de 2.92 que equivale a aceptable. También destaca que la media más baja está dada por la pregunta P40 (2.14) regular y la más alta es la P17 con una media de 3.56 bueno.

4.2 Discusión

En nuestros hallazgos sobre la percepción que tiene el estudiante acerca de la calidad en términos de la magnitud del rendimiento laboral de los profesores, se observa una media de 2.90 aceptable, si comparamos estos resultados con los que han sido informados por Alvarado, Morales y Aguayo (2016) y Alvarado, Luyando y Picazzo (2015) (17) señalan que el rendimiento laboral de los maestros es regular; esto podría ser porque los estudiantes valoran más la instrucción de sus profesores, lo que parece contradecir los resultados obtenidos, asi lo explica (18) quien refiere que los objetivos principales es la valoración que tiene como eje central el proceso de perfeccionamiento constante. Siendo la técnica más usada la encuesta que a través de su instrumento el cuestionario quiere valuar en forma exacta el trabajo de los profesores universitarios, y esto no es tanto así, ya que mediante el cuestionario solo podemos obtener a lo mucho cómo opinan los alumnos. Si se indica que dichas encuestas que pretende hacer una valoración de la práctica docente e indicando que todos estos procedimientos tienen como fin fundamental perfeccionar la labor del profesor universitario, nos favorecería ennoblecer entonces el modelo constructivista que podría permitirnos beneficiar los cambios que se necesitan a través de los juicios o razonamientos producto de la propia evaluación, la heteroevaluación y la co-evaluación". Respecto al desempeño laboral de los docentes (19) indica que en los procesos se observaban algunos cosas que no convenían o que no nos conllevaban a alcanzar nuestras metas y ,mucho menos nuestros objetivos, asi describe las dificultades de los profesores universitarios para lograr sus actividades, profesores con desgano, sin ganas de aportar, no desean utilizar la tecnología, conductas impropias, cualidades censuradas, funcionarios con consecuencias de absoluto negativismo a la acción de trabajo eficiente, no existe el progreso de destrezas, ausencia de liderazgo en la toma de decisiones, incompatibilidades en la concesión de plazas o cursos que no tienen en absoluto algo de juicio como lo exige permanentemente la sociedad y el desarrollo socio-económico. En lo que se refiere a la percepción de los estudiantes sobre la calidad en cuanto a los procedimientos administrativos del equipo administrativo, nuestros resultados son

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

satisfactorios con una media de 2.90; si los cotejamos con (20) son muy similares a los nuestros. Por otra parte (21) indica que los alumnos están satisfechos, lo que apunta a una buena gestión administrativa; no obstante, (22) contradice nuestro hallazgo y señala que los estudiantes sostienen que sus problemas no se solucionan desde el inicio, sino muy por el contrario lo hacen después de reclamar muchas veces, la gran mayoría de los alumnos refieren que se encuentran descontentos y exasperados ya que consideran que la única forma de ser escuchados es haciendo huelgas en donde los más perjudicados son ellos mismos. Finalmente refieren que el personal docente y administrativo deberían de mejorar su trato hacia los estudiantes, comprender que ellos son la razón de la universidad, ya que se nota que muchos de los trabajadores no cumplen con las competencias que deberían de tener para ocupar dichos cargos y que si llegaron a ellos éstos se deben a favores que los directivos los hacen, sin merecerlos éstos., por lo que no cuentan con la comprensión primordial que deberían de tener para atender y en la mayoría de los casos poder resolver los problemas de los alumnos.

Respecto a cómo el estudiante percibe la calidad de la dimensión de las actitudes frente a con respecto al rol del docente en el proceso académico, obtuvimos un promedio de 3.01, lo que es igual a aceptable, resultados parecidos a los de (23) que señala que la mayor parte de los alumnos. En tanto que(24), confirma que de las cinco dimensiones, muestran un nivel apropiado. Valoradas aquellas que están relacionadas con la competencia, conducta y comportamiento del personal docente, y competencia del profesorado presentan loa frecuencias más altas en lo referente a una percepción positiva y los menos frecuentes fueron las de percepción negativa esto a nivel de alumnos, todo esto pues nos muestra que los alumnos perciben que los profesores universitarios tienen una cualidad conveniente para el buen progreso de todo lo concerniente al proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual nos indica que están bien capacitados y actualizados en todo lo concerniente a la parte conceptual, procedimental y actitudinal de acuerdo a sus especialidades.

La percepción del estudiante sobre la calidad de los elementos del programa académico fue considerada aceptable, con una media establecida en 2.90. Resultados similares a los de (21) (23) y (24) quienes señalaron que sus alumnos se mostraron satisfechos con las partes del programa en este aspecto. No obstante, (25) encontró un promedio de 3.20 en la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, lo que significa que es bueno, este punto de

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

vista tiene sentido porque esta dimensión evalúa todas las propiedades intrínsecas del programa académico: la duración en horas, la cantidad de cupos por materia, el contenido temático, los procedimientos para evaluar y otros elementos. También, la dimensión tiene la capacidad de evaluar la manera en que el cliente percibe las materias optativas ofrecidas por el programa académico en el que se ha matriculado. La UAP ofrece horarios más flexibles y una selección de cursos más adaptable, lo que mejora la percepción.

Evaluar la opinión del alumno sobre la calidad de la dimensión perspectivas que tiene sobre las instalaciones es de 2.93, la cual es considerada aceptable (22,26)**,** similar a nuestro, ya que denota que esta calidad es buena; sin embargo, los alumnos de Biología, éstos exteriorizan la insatisfacción respecto a los laboratorios y en forma global, la gran mayoría de estudiante indican que a los equipos que se encuentran en los laboratorio no se les hace el manteniendo adecuado, de igual forma los alumnos de otras carrera hacen las mismas observaciones, en todas falta equipos y también en todas refieren al mismo tiempo que se encuentran en un proceso de adquisición de nuevos equipos pero con el crecimiento vegetativo de los estudiantes estos no alcanzan a cubrir con sus expectativas, mismas observaciones realizadas en diversas carreras sobre la escasez o insuficiencia de equipos, pero que se van implementando con el tiempo; esto genera un cambio en cómo el estudiante percibe las cosas. Es relevante enfatizar que nuestros resultados son diferentes a los de (27) en relación con las instalaciones o elementos tangibles. Indica que esta dimensión alcanzó un grado de insatisfacción; esto podría ser el resultado exacto de las deficiencias en la organización de los componentes tangibles de la universidad.

La calificación media de la calidad del servicio de atención al estudiante en la UNAMBA 2019 fue de 2.92, lo que equivale a una nota aceptable y es similar a los resultados de (25), por lo tanto, no podemos diferenciar las percepciones de los estudiantes de universidades privadas y nacionales; esto podría ser resultado de factores socioculturales. Así (24) indica que su investigación tuvo valores 50.5% y 65.7% que indica fehacientemente e inequívocamente que los alumnos perciben la mitad en forma positiva y la otra mitad en forma negativa acerca de los métodos de enseñanza que se les ofrecen; también los resultados de (26) son similares a los nuestros, que señalan que el 79% de los alumnos observan que la calidad del servicio es regular (21,0% de baja calidad); sin embargo, si los comparamos con (21) quien refiere que las carreras profesionales que tienen las más bajaos niveles de percepción por parte de los alumnos son aquellas donde

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

la demanda es baja, lo cual demuestra la insatisfacción de parte de los alumnos, por lo contrario los que tienen alta demanda el grado de satisfacción es bueno o excelente, entonces, al realizar un análisis, es posible concluir que esta semejanza en los resultados encontrados en las dimensiones donde el resultado fue óptimo, (21) nos refiere que esto ocurre cuando las instituciones tienen implementados un Sistema de Gestión de la Calidad tal y conforme la ley lo establece.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019 es aceptable (2.92).

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión desempeño laboral de los docentes es aceptable (2.90).

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa es aceptable (2.90).

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente es aceptable (3.01).

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión aspectos del programa académico es aceptable (2.90).

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas sobre la malla curricular es bueno (3.44).

- La percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas que tiene sobre las instalaciones es aceptable (2.93).

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

6.2 Recomendaciones

- La UNAMBA debe implementar una base de datos de las dimensiones e indicadores de percepción de calidad, a fin de implementar un sistema de calidad continua, consultar esta base en cualquier momento y establecer los planes de mejora.

- Elaborar un plan de capacitación integral a los docentes por escuela académico profesional con especialistas de su misma área y de esa forma asegurar su desempeño laboral sea óptimo.

- La UNAMBA debe mejorar sus sistemas de comunicación referente a todos los procesos administrativos de la plana administrativa, publicar las secuencias de los tramites y sus tiempos ayuda a obtener una buena percepción del servicio y por tanto aumenta su calidad.

- Implementar un conjunto de capacitaciones a los docentes relativas a mejorar las actitudes del proceso académico.

- Implementar un sistema donde se les de facilidades a los alumnos en cuanto a sus horarios y que el sistema de evaluación sea necesariamente por competencias.

- Realizar constantemente reuniones con la sociedad civil para ir actualizando constantemente la malla curricular de las diferentes escuelas académicas de la UNAMBA.

- El plan de mejora debe incluir todo lo concerniente a los elementos tangibles, es decir adquisiciones según requerimientos de equipos u otros para mejorar la enseñanza, construcción de centros recreativos, culturales.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Ley N° 30220. Ley Universitaria Promulgada a los tres días del mes de julio de dos mil catorce: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf; 2014.
2. Luna CMJ, Salazar BM. Percepción y actitud de los estudiantes sobre su permanencia en la escuela profesional de obstetricia. niversidad Privada Antenor Orrego, 2018 Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018.
3. Juárez D. Percepciones de docentes rurales multigrados en México y El Salvador. SINETICA. 2007.
4. Larrea TJC. Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2009.
5. Santamaría FA, Bustos A. Permanencia y abandono en la educación superior: una experiencia de investigación a partir de las voces de los jóvenes estudiantes. Revista Infancias Imágenes. 2013;: p. 73-80.
6. Montaudon TC. Explorando la noción de calidad. Revista Acta Universitaria. Universidad de Guanajuato México. 2010; 20(2): p. 50-56.
7. Alvarez IJM, Alvarez GI, Bullon CJ. Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición ed. España: Editorial Vigo; 2006.
8. Vértice. Atención al Cliente Comercio España: Editorial Vértice; 2010.
9. Bon. Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3: Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido; 2008.
10. Solórzano BG, Aceves LJN. Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. En Pacioli Ebd. Importancia de la calidad del servicio al

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

cliente: un pilar en en la gestión empresarial. Sonora: Revista del del Departamento de Contaduría y Finanzas,Instituto de Sonora; 2013. p. 4-13.

11. Pizzo M. Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. [Online]; 2013. Disponible en: http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html.

12. Alfaro CGG. Administración para la calidad total Michoacan. Mexico: Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas.Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; 2009.

13. Durán IM, Vota AM, López ED, Pérez EV, Martínez AV. Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad frutico la de faciatec de la UACH. Revista Mexicana de Agronegocios. 2016; 38: p. 355-366.

14. Arévalo GLJ. Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario Soacha.Colombia: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha; 2016.

15. Zeithaml V, Bitner M. Marketing de Servicios: Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa México, D.F: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2002.

16. Mejías AAA. Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. Ingeniería Industrial. 2005; vol. XXVI(2): p. pp.20-25.

17. Arce CA. Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en os estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017 Lima: Universidad Peruana Unión; 2018.

18. Gómez LF, Valdés MG. La evaluación del desempeño docente en la educación superior. Propósitos y Representaciones. 2019; 7(2): p. 479 – 515.

19. Huayamares CKC. Gestión por competencias y desempeño laboral docente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chancay 2016 Huacho: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2018.

20. Vergara RLG. Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro sede

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Barranca 2014 Huacho: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019.

21. Nobario MMC. Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.

22. Ospina MLA, Betancurth CYF. Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la universidad de los llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado bajo el modelo SERVPERF: Universidad de los Llanos; 2018.

23. Ruiz ODA. Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la facultad de ciencias empresariales e una universidad privada en Lima Metropolitana Lima: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.

24. Tassara SCFJ. Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana Lima: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Ricardo Palma; 2017.

25. Durand PA. Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas - Filial Abancay - 2017 Abancay: Universidad Alas Peruanas; 2017.

26. Gonzales COG. Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, UNA-Puno, 2017 Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018.

27. Sotelo JC, León GL. Evaluación de la calidad en el servicio en Centro de Enseñanza de Idiomas del campus Caborca de Universidad de Sonora mediante SERVQUAL Caborca, Sonora, Mex. C.P.: Universidad de Sonora; 2017.

28. Maringe F, Gibbs P. Marketing higher education: Theory and practice New York: McGraw-Hill Education; 2009.

29. Jain R, Sinha G, Sahney S. Conceptualizing service quality in Higher education: Asian Journal on Quality, 2011, 12 (3), pp. 296-314.; 2001.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

30. Dos Santos MA. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén Concepción. Chile.: Universidad Católica de la Santísima Concepción; 2016.

31. Aliena R. Las esferas de la calidad Madrid. España: Caritas Española Editores; 2007.

32. Sanz I, Castán JC, Gutiérrez P, Sáenz GC. La satisfacción en los practicantes de spinning: elaboración de una escala para su medición: European Journal of Human Movement, (13), 17-36; 2005.

33. Suárez G. Tres expertos en Calidad: Asturias Bussines School; 2006.

34. Moreno LM, Peris FJ, González T. Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos España: Prentice Hall; 2001.

35. San Miguel PA. Calidad Madrid, España.: 1ra Edición; 2009.

36. Camisón C, Cruz S, Gonzales T. Gestión de la Calidad España; 2007.

37. Juran JM. Juran y la planificación de la calidad Madrid. España: Editorial Díaz de Santos; 1990.

38. Publicaciones Vértice. La calidad en el servicio al cliente España: Publicaciones Vértice; 2008.

39. Hill FM. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer: Quality Assurance in Education, 3, 10-21; 1995.

40. Serrano AM, López Fernández C, García Piqueres G. Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del Management: Cuadernos de Gestión, Vol 7, nº 1, pp. 33-49; 2007.

41. Alashloo FR, Castka P, Sharp JM. Towards understanding the impeders of strategy implementation in higher education (HE): A case of HE institutes in Iran: Quality Assurance in Education, 13, 132-147; 2005.

42. Firdaus A. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector: International Journal of Consumer Studies, 30(6), 569-581; 2006.

43. Díaz de Santos. La fórmula del servicio excelente España; 2005.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

44. Evans JR, Lindsay. WM. Administración y control de calidad México: 7a. edición; 2008.

45. Huamaní Villagra Z. La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019 Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2019.

46. Aniorte N. Servicios de Calidad. [Online]; 2013. Disponible en: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_ sanit_4.htm.

47. Verdú C. Características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. [Online]; 2013. Disponible en: http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/.

48. Díaz D. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Universidad Católica "Santo Toribio de Mogrovejo". Flumen. 2005; 1(1): p. 70-79.

49. Cobra M. Marketing de Servicios Colombia: Mc.Graw-Hill Interamericana S.A.; 2000.

50. Morales V, Hernández A, Blanco A. Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo SERVQUAL. Revista de Psicología del Deporte. 2009;: p. 137-150.

51. Thompson I. Definición de cliente. [Online]; 2009. Disponible en: http://www.promonegocios.net/clientes/ cliente-definicion.htm.

52. Pérez V. Calidad total en la atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia. 2nd ed. España: Editorial Vigo; 2010.

53. Alvarado LE, Morales RD, Aguayo TE. Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Revista de la Educación Superior. 2016; 45(80): p. 55-74.

54. Alvarado LE, Luyando CJR, Picazzo PE. Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. Revista Iberoamericana de Educacion Superior. 2015; VI(17): p. 58-76.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

55. Astete CR. Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018 Lima: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; 2018.

56. Atencio HMA. La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018 Arequipa: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.

57. Aguirre EWS, Rodriguez TEM. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2017.

58. Redhead GRM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.

59. Alcalde SMP. Calidad. 2nd ed. Madrid: Thomsom – Paraninfo; 2007.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

ANEXOS

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Data

	Esc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	INI	4	5	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	3
2	INI	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	5	5	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	2	2	1
3	INI	4	1	2	1	3	1	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	2	3	4	3	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	1
4	INI	3	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3
5	INI	4	1	1	3	3	5	5	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	5	5	3	2	3	3	1	1	1	4	3	4	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3
6	INI	5	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	1	3	3	3	5	5	3	3	2	4	4	3	5	3	4	3	2	5	2	3	4	3	5	4	2	3	2	3
7	INI	2	1	2	1	3	1	4	5	1	4	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1
8	INI	4	1	5	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	4	5	2	3	2	3	4	4	3	3	1	2
9	INI	4	3	3	1	3	4	3	3	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	1	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2
10	INI	1	5	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	3	1	2	2	4	3	2
11	INI	5	5	3	3	3	2	4	2	4	4	4	5	2	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	1	1	4	4	4	2	2	1
12	INI	1	1	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	5	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1
13	INI	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	5	3	3	3	1	1	3	4	2
14	INI	2	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	1	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	1	2	4	2	4	2	1	2	2
15	INI	5	4	4	3	4	2	4	2	4	2	5	5	5	3	3	1	4	5	3	3	3	1	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	2	3	3
16	INI	5	1	1	1	3	4	3	4	4	4	2	2	2	5	1	1	4	4	5	2	3	4	2	2	4	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1
17	INI	3	3	5	2	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3
18	INI	2	2	1	3	3	1	3	4	5	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	1	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1
19	INI	3	5	5	2	3	2	4	5	2	3	3	3	3	1	1	3	5	4	4	5	3	1	3	3	4	4	2	2	4	5	5	3	3	4	4	4	1	1	2	1
20	INI	3	1	1	4	4	2	4	3	1	4	3	3	1	1	1	3	5	5	5	4	3	4	3	1	1	3	4	4	4	2	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2
21	INI	5	2	3	4	2	4	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	1	1	3	5	1	3	3	4	4	2	2	3	1	1
22	INI	4	4	2	2	4	4	4	5	2	2	4	4	2	2	3	4	3	5	5	3	2	1	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	3	1
23	INI	1	1	2	2	1	3	3	4	3	1	1	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	1	1	3	4	2	2	4	4	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3
24	INI	1	3	1	1	3	2	4	4	2	2	4	3	2	1	3	3	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	1	1	4	4	2	2	2	3	1	1
25	INI	4	2	1	2	3	2	4	5	2	2	3	3	4	2	3	3	5	5	4	2	3	4	2	3	3	4	1	2	4	5	3	3	1	4	2	2	3	4	2	1
26	INI	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4
27	INI	3	1	1	1	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3
28	INI	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	4	1	2	3	4	3	2	1
29	INI	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	3	1	2
30	INI	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	2	3
31	INI	3	1	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	2	3	1
32	INI	5	1	1	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	1	4	4	2	5	5	3	2	1	4	3	3	2	4	3	1	5	5	3	3	2	3	2	3	1	3	3

33	INI	3	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	2	1	3
34	INI	5	1	3	2	2	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	5	4	2	2	4	2	2	3	3	2	1
35	INI	4	1	1	3	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	2	2	3	4	1	3	3	2	4	1	3	3	2	3
36	INI	3	1	3	4	3	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1	2	1
37	INI	3	2	3	4	2	3	3	4	2	1	2	3	4	3	2	2	4	4	5	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	4	3	2	3	4	3	1	1	1	2	3
38	INI	4	3	1	3	4	3	2	5	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	4	2	3	5	3	3	2	3	4	3	3	1	1	1
39	INI	5	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2
40	INI	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
41	INI	4	2	1	2	3	2	4	5	2	2	3	3	4	2	3	3	5	5	4	2	3	4	2	3	3	4	1	2	4	5	3	3	1	4	2	2	3	4	2	1
42	INI	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4
43	INI	3	1	1	1	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3
44	INI	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	4	1	2	3	4	3	2	1
45	MV	4	1	4	1	4	4	1	1	4	1	1	4	4	4	1	4	1	1	4	5	4	4	1	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1
46	MV	1	2	4	4	2	3	3	4	1	2	2	4	2	3	2	1	2	3	4	5	1	2	2	1	4	2	4	2	4	2	3	1	4	2	3	2	4	2	2	1
47	MV	3	3	1	4	3	5	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
48	MV	4	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	1	1	1
49	MV	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4
50	MV	3	1	4	3	3	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1
51	MV	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	MV	1	2	3	1	2	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2
53	MV	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	1	2	1	2	4
54	MV	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2
55	MV	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
56	MV	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2
57	MV	4	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	1	1	1
58	MV	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
59	MV	4	1	3	4	4	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	1
60	MV	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	
61	MV	3	1	4	3	1	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	4	4	4	4	2	2	4	1	2	2	3	4	3	2	1	4	4	4	4	2	4	4
62	MV	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4	1	3	2
63	MV	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	1	1	3	4	5	5	4	4	4	1	2	1	1	3	5	1	4	1	1	2	1
64	MV	4	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1
65	MV	2	1	2	1	2	4	1	4	2	4	1	2	1	2	2	2	1	2	4	1	4	3	2	1	3	2	2	3	34	1	1	1	4	2	4	2	2	1	1	1
66	MV	2	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
67	MV	1	2	3	2	3	3	1	1	1	3	4	2	1	2	2	2	2	4	4	3	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1

68	MV	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
69	MV	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
70	MV	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	1	4	1	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2
71	MV	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
72	MV	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	4	3	3	4	4	2	2	4
73	MV	4	1	4	4	3	1	3	3	3	4	1	3	1	4	3	3	4	5	5	1	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	5	1	5	5	5	4	5
74	MV	4	2	1	2	4	1	4	5	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	1	4	1	4	1	2	3	2	2	4	2	4	5	3	4	3	3	2	3	4	4	5
75	MV	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	1
76	MV	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
77	IC	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
78	IC	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	2	1	2
79	IC	4	2	4	4	2	4	2	3	1	4	3	4	1	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	2	1
80	IC	3	1	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1
81	IC	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	3	3	5	4	3	2	3	4	2	4	2	3	5
82	IC	4	1	2	3	2	2	4	5	3	3	4	4	4	1	1	1	3	4	5	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2
83	IC	3	3	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3
84	IC	4	2	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
85	IC	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
86	IC	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1
87	IC	3	4	4	5	2	5	5	4	4	2	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3
88	IC	3	1	1	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1
89	IC	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1
90	IC	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3
91	IC	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	1
92	IC	1	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	1	2	4	3	3	2	4	3	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2
93	IC	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1
94	IC	4	1	3	3	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	1	1	3	1	2	3
95	IC	3	4	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
96	IC	3	4	2	2	4	4	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
97	IC	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	1
98	IC	4	4	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	1	3	1	2	2	2	4	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3
99	IC	1	1	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	1	2	4	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
100	IC	2	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	2
101	IC	4	5	5	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3
102	IC	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	1	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2

103	IC	1	4	3	3	3	2	2	4	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
104	IC	1	2	4	3	1	1	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
105	IC	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
106	IC	3	4	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2
107	IC	1	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	1	1	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3
108	IC	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3
109	IC	1	3	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2
110	IC	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3
111	IC	2	3	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
112	IC	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3
113	IC	4	2	3	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3
114	IC	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
115	IC	1	2	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2
116	IC	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	3	3	1	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3
117	IC	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	4	3	4	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3
118	IC	4	3	2	4	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3
119	IC	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3
120	IC	2	2	3	3	3	1	3	2	1	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	3	2	4	3	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3
121	IC	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	1	1	2	1	1	1	2	2
122	IA	2	1	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3
123	IA	2	2	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3
124	IA	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
125	IA	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2
126	IA	2	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2
127	IA	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
128	IA	2	4	2	2	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2
129	IA	4	4	3		4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
130	IA	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3
131	IA	4	2	4	1	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
132	IA	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4
133	IA	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3
134	IA	4	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3		4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2
135	IA	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4
136	IA	4	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3
137	IA	2	2	1	3	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2

138	IA	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
139	IA	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	2	2	1	1
140	IA	4	3	2	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2
141	IA	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
142	IA	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
143	IA	3	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3
144	IA	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
145	IA	4	4	3	4	4	5	2	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	2	2	2
146	IA	2	3	2	3	3	4	3	1	1	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
147	IA	3	3	2	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
148	IA	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3
149	IA	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3
150	IA	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3
151	IA	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3
152	IA	4	4	3	2	2	1	1	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
153	IA	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3
154	IA	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4
155	IM	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	4	1	1	1
156	IM	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	1	2	3	4	3	4	5	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	1	1
157	IM	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	5	5	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1
158	IM	3	5	3	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
159	IM	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
160	IM	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	1	1	3	4	4	4	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2
161	IM	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2
162	IM	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1	1
163	IM	3	4	4	2	2	2	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2
164	IM	4	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2
165	IM	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3
166	IM	1	1	1	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3
167	IM	2	1	3	1	3	1	3	3	4	2	4	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1
168	IM	2	3	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	1	4	2	2	1	1
169	IM	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2
170	IM	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
171	IM	4	4	4	1	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
172	IM	2	4	4	4	3	1	4	1	4	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2

173	IM	1	3	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1
174	IM	1	1	1	3	3	3	1	3	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1
175	IM	3	1	3	1	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	2	2
176	IM	4	4	4	2	3	4	2	3	1	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1
177	IM	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1
178	IM	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	4	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2
179	IM	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	1	1
180	IM	4	4	3	2	4	2	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1
181	IM	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
182	IM	1	4	3	3	2	3	4	2	3	1	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2
183	IM	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2
184	IM	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3
185	IM	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1
186	IM	1	1	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3
187	IM	1	2	1	2	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1
188	IM	1	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	4	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2
189	IM	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2
190	IM	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3
191	IM	3	2	4	4	2	4	1	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	4	4
192	IM	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	1	4	4	4	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	2	2	3	2	2
193	IM	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2
194	IM	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2
195	IM	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
196	IM	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2
197	IM	3	4	3	3	4	4	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
198	IM	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2
199	IM	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	4	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3
200	IM	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
201	IM	2	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	1	1	4	4	1	2	1	1
202	IM	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3
203	IM	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1
204	IM	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2
205	IM	2	3	4	1	1	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	3	4	2	1	1	2	3	3
206	AD	4	1	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1
207	AD	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	1	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	1	2	2

208	AD	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	2	4	4	5	5	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2
209	AD	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	1	1	1	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	3	1	2	3	5	3	1	4	2	2	4	4	2	3	1	1
210	AD	4	1	1	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	1	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2
211	AD	4	4	3	5	3	3	3	1	2	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
212	AD	4	1	1	1	3	3	1	5	2	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	2	3	1	4	2	2	4	2	3	3	3	1	1	1
213	AD	4	2	3	4	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	3	2	4	4	2	2	2	5	1	1	4	4	4	4	2	3	2	1	1
214	AD	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	1
215	AD	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	1	1	2	3	3	3	4	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2
216	AD	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	2	1	3	3
217	AD	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	3	4	5	3	3	4	2	4	1	2	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1
218	AD	4	4	4	5	4	2	1	5	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	5	2	2	1	3	3	4	4	1	1	3	5	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2
219	AD	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	1	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2
220	AD	2	2	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	1	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	4	3	3	3	1	2	1	1
221	AD	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	1	3	3	4	5	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
222	AD	4	1	1	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1
223	AD	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	4	1	1	3	1	1	1	1
224	AD	1	3	5	5	2	3	3	3	1	4	1	1	1	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	1	1	4	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2
225	AD	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	1	2	1	1
226	AD	4	1	2	2	4	3	3	5	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	1	1	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2
227	AD	1	2	2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	1	1	1	2	1	1
228	AD	4	4	2	2	2	3	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2
229	AD	4	1	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1
230	AD	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	1	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	1	2	2
231	AD	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	2	4	4	5	5	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2
232	AD	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	1	1	1	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	3	1	2	3	5	3	1	4	2	2	4	4	2	3	1	1
233	AD	4	1	1	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	1	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2
234	AD	4	4	3	5	3	3	3	1	2	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
235	AD	4	1	1	1	3	3	1	5	2	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	2	3	1	4	2	2	4	2	3	3	3	1	1	1
236	AD	4	2	3	4	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	3	2	4	4	2	2	2	5	1	1	4	4	4	4	2	3	2	1	1
237	AD	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	1
238	AD	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	1	1	2	3	3	3	4	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2
239	AD	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	2	1	3	3
240	AD	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	3	4	5	3	3	4	2	4	1	2	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1
241	AD	4	4	4	5	4	2	1	5	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	5	2	2	1	3	3	4	4	1	1	3	5	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2
242	AD	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	1	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2

243	AD	2	2	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	1	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	4	3	3	3	1	2	1	1
244	AD	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	1	3	3	4	5	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
245	AD	4	1	1	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1
246	AD	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	4	1	1	3	1	1	1	1
247	AD	1	3	5	5	2	3	3	3	1	4	1	1	1	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	1	1	4	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2
248	AD	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	1	2	1	1
249	AD	4	1	2	2	4	3	3	5	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	1	1	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2
250	AD	1	2	2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	1	1	1	2	1	1
251	AD	4	4	2	2	2	3	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2
252	AD	5	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	5	4	4	4	2	2	2	3	3	1	1	1
253	AD	4	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2
254	AD	3	1	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	1	4	2	2	3	1	1	2	4	4	4	2	2	1	3	3	1	2	2
255	AD	5	4	5	4	2	2	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	1	4	3	3	1	4	4	1	4	3	3	1	4	4	3	2	2	2	2
256	AD	4	2	4	3	4	3	5	4	4	2	2	2	2	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	1	1	1	1
257	AD	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	1	4	2	2	3	4	4	4	2	1	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4
258	AD	5	3	3	3	4	1	2	4	2	4	2	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	5	5	5	3	1	3	3	2	1	3	4	2	1	1
259	AD	5	1	3	3	4	2	3	4	5	2	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3
260	AD	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1
261	AD	4	2	4	4	2	2	4	1	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	5	5	3	1	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2
262	AD	4	4	2	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	1	1	4	4	4	5	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	1	2	3	4	3	2	2	3	1	1	1
263	AD	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3
264	AD	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	1	2	2	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2
265	AD	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2
266	AD	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	1	3	3	3	1	3	1	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3
267	AD	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3
268	IS	4	2	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2
269	IS	4	4	4	2	3	2	4	5	2	3	4	4	4	2	5	2	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	2	3	4	3	3	2	1	1
270	IS	4	2	2	2	4	5	3	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	1	3	4	3	5	2	3	2	4	2	4	2	2	1	3	3
271	IS	3	1	2	3	4	3	3	5	4	1	3	3	3	4	2	2	5	5	5	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	5	2	3	3	4	5	3	2	1	2	1	1
272	IS	4	4	4	2	3	2	3	5	2	3	1	1	1	3	4	3	3	5	5	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	5	3	2	3	4	3	3	2	2	3	1	1
273	IS	4	2	2	3	1	1	1	4	1	3	3	3	3	1	2	3	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	1	2	1	1
274	IS	5	3	1	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3	5	2	3	3	1	4	3	5	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	2
275	IS	1	3	1	3	2	2	4	3	1	1	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	2	3	4	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	4	3	3	2	3	1	2	2
276	IS	4	2	2	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	2	5	3	3	3	2	1	3	1	2	1	3	3
277	IS	5	4	4	4	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3

278	IS	5	3	3	3	4	2	3	5	2	3	1	1	1	3	4	3	3	5	5	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	1	4	2	4	3	3	3	2	1	2	2
279	IS	3	2	4	4	2	4	4	2	1	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	1	2	2	2
280	IS	1	1	4	2	2	4	2	4	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	1	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	1	1	1	1
281	IS	5	1	3	2	2	3	4	1	1	3	2	4	4	4	2	1	3	4	5	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3
282	IS	5	2	2	2	3	4	2	5	2	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2
283	IS	5	1	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	4	4	5	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	5	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2
284	IS	5	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	1	1	1
285	IS	4	3	1	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	1	3	3	5	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2
286	IS	4	3	2	3	4	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2
287	IS	3	5	2	2	4	4	2	4	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2
288	IS	4	2	3	3	1	2	3	4	1	1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	4	2	2	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
289	IS	3	1	3	3	1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	4	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2
290	IS	3	3	3	1	4	3	3	5	2	2	1	1	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3
291	IS	1	3	3	3	2	4	2	5	3	1	3	2	2	2	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
292	IS	5	4	4	4	2	3	2	5	2	2	2	4	3	3	3	3	4	5	2	1	4	2	3	2	4	2	3	3	3	5	3	3	3	4	4	2	3	2	1	1	1
293	IS	5	4	3	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3
294	IS	4	3	1	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	1	1
295	IS	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3
296	IS	1	5	3	3	4	2	3	4	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	3	3	1	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2
297	IS	5	2	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	1	2	3	4	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2
298	IS	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	1	4	3	3	2	3	1	3	2	4	3	3	2	1	2	2
299	IS	5	4	3	2	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3
300	IS	1	3	3	4	4	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	3	3
301	IS	5	2	2	3	3	1	1	2	4	4	2	3	3	3	1	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
302	IS	5	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	5	5	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	1	3	3	4	2	3	5	2	4	4	2	3	3	3	2	1	1	1
303	IS	4	3	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	3	3	1	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2
304	IS	1	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	1	1	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	1	1
305	IS	4	3	2	1	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	1	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2
306	IS	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	5	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
307	IS	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2
308	CPG	4	5	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3
309	CPG	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	5	5	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	2	2	1	1
310	CPG	4	1	2	1	3	1	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	2	3	4	3	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	1	1
311	CPG	3	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3
312	CPG	4	1	1	3	3	5	5	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	5	5	3	2	3	3	1	1	1	4	3	4	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3

313	CPG	5	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	1	3	3	3	5	5	3	3	2	4	4	3	5	3	4	3	2	5	2	3	4	3	5	4	2	3	2	3	3
314	CPG	2	1	2	1	3	1	4	5	1	4	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	1
315	CPG	4	1	5	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	4	5	2	3	2	3	4	4	3	3	1	2	2
316	CPG	4	3	3	1	3	4	3	3	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	1	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	2
317	CPG	1	5	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	3	1	2	2	4	3	2	2
318	CPG	5	5	3	3	3	2	4	2	4	4	4	5	2	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	1	1	4	4	4	2	2	1	1
319	CPG	1	1	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	5	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1
320	CPG	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	5	3	3	3	1	1	3	4	2	2
321	CPG	2	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	1	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	1	2	4	2	4	2	1	2	2	2
322	CPG	5	4	4	3	4	2	4	2	4	2	5	5	5	3	3	1	4	5	3	3	3	1	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3
323	CPG	5	1	1	1	3	4	3	4	4	4	2	2	2	5	1	1	4	4	5	2	3	4	2	2	4	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1
324	CPG	3	3	5	2	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3
325	CPG	2	2	1	3	3	1	3	4	5	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	1	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1	1
326	CPG	3	5	5	2	3	2	4	5	2	3	3	3	3	1	1	3	5	4	4	5	3	1	3	3	4	4	2	2	4	5	5	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1
327	CPG	3	1	1	4	4	2	4	3	1	4	3	3	1	1	1	3	5	5	5	4	3	4	3	1	1	3	4	4	4	2	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2
328	CPG	5	2	3	4	2	4	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	1	1	3	5	1	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1
329	CPG	4	4	2	2	4	4	4	5	2	2	4	4	2	2	3	4	3	5	5	3	2	1	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	3	1	1
330	CPG	1	1	2	2	1	3	3	4	3	1	1	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	1	1	3	4	2	2	4	4	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3
331	CPG	1	3	1	1	3	2	4	4	2	2	4	3	2	1	3	3	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	1	1	4	4	2	2	2	3	1	1	1
332	CPG	4	2	1	2	3	2	4	5	2	2	3	3	4	2	3	3	5	5	4	2	3	4	2	3	3	4	1	2	4	5	3	3	1	4	2	2	3	4	2	1	1
333	CPG	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4	4
334	CPG	3	1	1	1	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3
335	CPG	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	4	1	2	3	4	3	2	1	1
336	CPG	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2
337	CPG	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3
338	CPG	3	1	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	2	3	1	1
339	CPG	5	1	1	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	1	4	4	2	5	5	3	2	1	4	3	3	2	4	3	1	5	5	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3
340	CPG	3	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	2	1	3	3