



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL NO DOCENTE Y LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LA PROVINCIA
DE LIMA”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

MAGALLY MARITZA VIVAS ARAUJO

ASESOR:

MAG. JOSÉ LUIS BAZÁN BRICEÑO

JURADO:

DR. CARLOS NAPOLEÓN TELLO MALPARTIDA

DR. ELMO RAMÓN ZAVALA SHEEN

DR. JULIO DAMIÁN QUISPE SÁNCHEZ

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis queridos y amados padres: Claudia Graciela y Hildebrando Victor

A mis hijos: Aldo y Matt

A mis hermanos: Graciela, Fredy, Guisela y Marlon

A mi esposo a quien respeto y amo: Ricardo

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas a las que deseo manifestar mi agradecimiento, debo mencionar a: Universidad Nacional de Huancavelica por ser parte de lo que hoy también soy como profesional; a la naturaleza por su convivencia diaria; y compartir el proverbio Tibetano: “El buen tiempo y el mal tiempo están dentro de nosotros, no fuera”.

INDICE

<u>DEDICATORIA</u>	<u>II</u>
<u>AGRADECIMIENTOS</u>	<u>III</u>
<u>INDICE</u>	<u>IV</u>
<u>RESUMEN</u>	<u>VI</u>
<u>ABSTRACT</u>	<u>VII</u>
<u>I. INTRODUCCIÓN</u>	<u>1</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
1.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	4
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	4
- <i>PROBLEMA GENERAL.</i>	4
- <i>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</i>	5
1.4. ANTECEDENTES.	5
1.5. JUSTIFICACIÓN.	6
1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES.	7
1.7. OBJETIVOS.	7
- <i>OBJETIVO GENERAL.</i>	7
- <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</i>	8
1.8. HIPÓTESIS.	8
1.8.1. <i>HIPÓTESIS GENERAL.</i>	8
1.8.2. <i>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</i>	8
<u>II. MARCO TEÓRICO</u>	<u>10</u>
2.1. MARCO CONCEPTUAL.	10
2.2. TEORÍAS GENERALES RELACIONADAS CON EL TEMA.	10
<u>III. MÉTODO</u>	<u>31</u>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.3. OPERALIZACION DE VARIABLES.	33
3.4. INSTRUMENTOS	35
3.5. PROCEDIMIENTO	35

3.6. ANÁLISIS DE DATOS.	35
<u>IV. RESULTADOS</u>	36
4.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.	36
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.	67
<u>V. DISCUSIÓN DE RESULTADO</u>	69
<u>VI. CONCLUSIONES.</u>	72
<u>VII. RECOMENDACIONES</u>	74
<u>VIII. REFERENCIAS</u>	75
<u>IX. ANEXOS</u>	77
ANEXO 1: ENCUESTA	77
ANEXO 2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	79
ANEXO 3: RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	83
ANEXO 4: RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA	87
ANEXO 5: RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	91
ANEXO 6: RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA	95
ANEXO 7 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR	99

RESUMEN

La presente investigación se centró en conocer el nivel de satisfacción de los servicios colaterales que se brindan en las universidades nacionales, servicios que fundamentalmente se concentraron para efectos del presente trabajo en la oportunidad de la atención y la accesibilidad a los servicios.

Se realizó una encuesta en las 6 universidades que funcionan en la provincia de Lima, la cual permitió conocer la valoración de los dos aspectos haciendo uso de cuatro indicadores para cada caso.

Luego del procesamiento de la información se pudo llegar a conocer cuál es la opinión del público en general, debe destacarse que si bien los resultados son muy similares entre todas las universidades, no en todos los casos se valora de igual forma a la oportunidad y la accesibilidad.

Palabras claves: Calidad, Desempeño, Accesibilidad

ABSTRACT

The present research focused on knowing the level of satisfaction of the collateral services that are provided in the national universities, services that were mainly concentrated for the purposes of the present work in the opportunity of care and accessibility to services.

A survey was carried out in the 6 universities operating in the province of Lima, which allowed the evaluation of the two aspects using four indicators for each case.

After the processing of the information, it was possible to get to know the opinion of the general public, it should be noted that although the results are not very similar among all universities, not all cases are equally valued the opportunity and the accessibility.

Keywords: Quality, Performance, Accessibility

I. INTRODUCCIÓN

Es el caso de las universidades de todo el mundo que brindan distintas facilidades, las cuales van desde una buena biblioteca hasta servicios de agua, desagüe y electricidad, pasando por todos aquellos que tiene a su cargo el personal administrativo.

Precisamente la presente investigación ha buscado determinar el nivel de asociación entre la calidad del servicio que brindan en las universidades nacionales ubicadas en la Provincia de Lima, y el tipo de servicio que ofrecen las personas que desempeñan cargos administrativos.

Con esa concepción se ha elaborado el presente trabajo, el cual está dividido en cinco capítulos.

En el primero se hace una exposición del problema investigado, tanto a nivel general como específico; como se entenderá, esta sección se constituye en la base sobre la que se construye el resto del contenido, también se exponen aspectos importantes como el alcance y las limitaciones que se tuvieron que superar para el desarrollo de la investigación.

A continuación, en el segundo capítulo se expone el marco conceptual y bibliográfico que se ha utilizado para revisar el conocimiento presentado por distintos autores e investigadores.

Se ha considerado aspectos y perspectivas que tuvieron que ser estudiadas en relación con el tema desarrollado, tanto sobre la importancia del desempeño de las personas como sobre la calidad de los servicios no educativos o administrativos.

El capítulo tres, abarca aspectos propios de la metodología que se ha tenido que seguir con la finalidad de demostrar la validez de las hipótesis, se presenta la población en base a la cual se ha seleccionado la muestra y las técnicas usadas para el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación y se expone el análisis e interpretación de la información que se ha procesado.

Finalmente, en el capítulo quinto, se presenta la discusión o el contraste entre los resultados que se han obtenido con el marco teórico revisado al inicio de la investigación, también se incluyen las conclusiones y recomendaciones.

El investigador espera que la presente Tesis sirva de punto de referencia para iniciar otras investigaciones que busquen entender el comportamiento del mercado financiero y su relación con la economía en su conjunto.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la Provincia de Lima existen seis (06) Universidades Nacionales, las mismas se detallan a continuación:

- a. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima
- b. Universidad Nacional de Ingeniería - Lima
- c. Universidad Nacional Agraria la Molina - Lima
- d. Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima
- e. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima
- f. Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur de Lima - Lima

En dichas casas de estudio, laboran 8,026 personas realizando tareas no-docentes, la distribución de dicha cantidad se puede apreciar en la siguiente tabla:

Personal Administrativo por cada Universidad Nacional de la Provincia de Lima

Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima	3,183
Universidad Nacional de Ingeniería - Lima	1,742
Universidad Nacional Agraria la Molina - Lima	932
Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima	1,246
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima	656
Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur de Lima - Lima	267
Total	8,026

Fuente: INEI.

Elaboración propia.

Por otra parte, tenemos que los alumnos matriculados en cada una de las Universidades Nacionales son:

NÚMERO DE ALUMNOS / AS MATRICULADOS EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS, 2007-2015

Universidades públicas	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014 (1)	2015 (1)
Total	71 323	72 734	73 717	78 269	76 972	76 102	77 792	79 472	80 522
Univ. Nac. Mayor de San Marcos	27 552	26 946	28 041	28 645	29 749	30 629	30 979	31 699	32 391
Univ. Nac. de Ingeniería	10 559	10 804	10 722	11 034	10 685	10 802	10 910	10 933	10 969
Univ. Nac. Agraria La Molina	4 604	4 813	5 007	4 903	5 222	5 245	5 206	5 412	5 515
Univ. Nac. Federico Villarreal	21 488	22 449	22 268	23 105	20 668	20 237	20 059	19 995	19 626
Univ. Nac. de Educación Enrique Guzmán	6 661	5 806	6 404	9 178	6 729	6 771	7 909	7 922	8 137
Univ. Nac. Tecnológica de Lima Sur	459	1 916	1 275	1 404	3 919	2 418	2 729	3 511	3 885

(1) Cifras preliminares

Fuente: NEI

Es en base a esta información que se han formulado los problemas de la presente investigación.

1.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Hoy en día la labor educativa va más allá de tan solo transmitir conocimiento por parte de los docentes, en especial, en el caso de la formación profesional se hace evidente la importancia de contar con un entorno adecuado y con los instrumentos tecnológicos más modernos; en el mismo sentido, es de mucha utilidad contar con el soporte humano en las actividades vinculadas con la formación.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

- Problema general.

¿Existe relación entre el desempeño del personal no docente y la calidad de la atención que reciben los alumnos en las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima?

- **Problemas específicos.**

¿Existe relación entre la oportunidad con que brinda los servicios el personal no docente y la calidad del servicio de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima?

¿Existe relación entre la accesibilidad a los servicios encargados al personal no docente y la calidad del servicio de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima?

1.4. ANTECEDENTES.

Se ha visitado los centros de investigación de la Universidad Cayetano Heredia, de la Universidad del Pacífico y de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC, no habiéndose encontrado estudios que analicen la calidad de las Universidades Nacionales en la Provincia de Lima.

De similar forma se han visitado bibliotecas, tales como de la Universidad Federico Villarreal y de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con resultados similares.

Sin perjuicio de lo expuesto, debe indicarse que existen Tesis que han tratado temas similares en otras latitudes.

Se comenzará mencionando a Luque P (2010), quien realizó un trabajo de investigación en el cual se aplicaron técnicas sencillas para evaluar la calidad de los servicios educativos de la Universidad Nacional de Asunción – Paraguay con el fin de elaborar planes de acción en pro del mejoramiento continuo de los procesos de atención a los alumnos y otros usuarios de sus servicios, tomando en cuenta calidad, tiempo de

entrega y costo, además de medir el grado de satisfacción de sus usuarios en general. Con el desarrollo de este trabajo se evaluaron la calidad del servicio, como herramienta para determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Inicialmente se diagnosticó la situación actual del proceso de entrega del servicio, se aplicaron encuestas, entrevistas y observación directa con el fin de determinar las características de la población materia estudio. Una vez analizados los datos, se procedió a diseñar y documentar los procedimientos propuestos para lograr una mejora, con lo que se daba inicio a una etapa de logro de objetivos institucionales.

Por otra parte, tenemos el caso de Pernía, Alba (2009), basó su trabajo en los indicadores de gestión como herramienta importante de medición la cual permite evaluar las operaciones que se realizan en una organización, es por ello que planteó su estudio para evaluar la calidad del servicio prestado al estudiante de la Universidad Libre de Bogotá, a través de los procedimientos utilizados en la auditoria operacional durante el año 2007. El tipo de investigación empleada fue la descriptiva, y con diseño de campo, se aplicaron tres tipos de cuestionarios y la observación directa simple, los cuales suministraron información con la finalidad de evaluar la calidad del servicio prestado en esa casa de estudios, arrojando como resultado el desconocimiento por parte de los empleados, de la visión, misión y políticas de la organización, así como también que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la calidad del servicio prestado al no cubrir la totalidad de sus expectativas.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

- La investigación propuesta tiene una justificación eminentemente social, permitirá que los funcionarios responsables conozcan si el rol que les cabe a los

trabajadores no docentes es capaz de determinar o influir en el nivel de la calidad con que brindan sus servicios las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima.

- La importancia de la presente Tesis radica en que se constituirá en un trabajo de consulta para quienes tienen a su cargo aspectos administrativos de las Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima y podrán adoptar decisiones administrativas a fin de mejorar los servicios que brindan en sus casas de estudio.

1.6.. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

La presente investigación exploró las Universidades ubicadas en la Provincia de Lima, recogiendo la opinión de los estudiantes en su calidad de usuarios de los servicios que allí se brindan, los cuales no solo están referidos a la educación sino también a servicios administrativos.

La investigación abarcó únicamente a las Universidades Nacionales y se realizó con información al 31.12.2016.

1.7. OBJETIVOS.

-.Objetivo general.

Determinar si el desempeño del personal no docente que labora en las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima influye en la calidad con que estos centros de estudio brindan su servicio educativo.

- **Objetivos específicos.**

Determinar si la oportunidad con que brindan los servicios los trabajadores no – docentes de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima influyen de manera directa en la calidad del servicio de aquellas.

Determinar si la accesibilidad que se tiene a las tareas encargadas a los trabajadores no – docentes de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima, influye de manera directa en la calidad del servicio de aquellas.

1.8. HIPÓTESIS.

1.8.1. Hipótesis general.

Existe relación directa entre el desempeño del personal no docente y la calidad de la atención que reciben los alumnos en las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima.

1.8.2. Hipótesis específicas.

- a. Existe relación directa entre la oportunidad con que el personal no-docente de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima brinda sus servicios y la calidad que dichas casas de estudio ofrecen.

Existe relación directa entre la accesibilidad con que el personal no-docente de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima brinda sus servicios y la calidad que dichas casas de estudio ofrecen.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO CONCEPTUAL.

Cortesía: Se pierden mucho si el personal que atiende es descortés. En el caso de estudiantes, éstos siempre deben ser bien recibidos, sentirse importantes y que perciban que uno le es útil.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un estudiante y estamos ocupados, dirigirse a él con prontitud y decirle: "Estaré con usted en un momento", eso cambia de forma radical la espera del cliente para ser atendido.

Confiabilidad: Los estudiantes quieren que su experiencia sea lo más competitiva. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número.

Personal bien informado: El cliente espera recibir del personal administrativo información completa y segura respecto de lo servicios que vaya a recibir.

Simpatía: El trato con el estudiante no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con cordialidad.

2.2. TEORÍAS GENERALES RELACIONADAS CON EL TEMA.

2.2.1. La ética y la gestión de los recursos humanos.

Últimamente está apareciendo un nuevo paradigma en el firmamento del management moderno. En efecto, a decir de Bedoya Sánchez, es el referido

al comportamiento responsable de las organizaciones, tanto empresariales, de producción o de servicios, como lucrativas, privadas y públicas.

El comportamiento de las organizaciones es puesto en tela de juicio por la sociedad, la que reclama mayor responsabilidad social y ética fáctica. Es decir, no sólo declamativo, sino también en la acción y efecto sobre la comunidad.

¿Por qué aparece ahora con más bríos esta exigencia? ¿Acaso no estuvo siempre presente la cuestión ética? En efecto, no es una exigencia nueva. En las décadas del '70 y el '80 comenzaron a publicarse en gran cantidad en EE.UU libros de texto y artículos en revistas especializadas, sobre ética en los negocios y responsabilidad social de la empresa, algunos de los cuales constituyen hoy muy buenas fuentes de consulta y puntos de partida para el tratamiento y replanteo que pretendemos hacer de estos temas.

Habría dos grandes corrientes que enfocan este tema; por un lado el criterio clásico, si se puede llamar así sustentado a partir del pensamiento del economista Milton Friedman, quien afirmaba que la principal responsabilidad social de una empresa es obtener ganancias, ya que si no fuera así, tampoco podría hacer concesiones en lo social ¡Qué significa eso de que los negocios tienen responsabilidades sociales! Se pregunta Friedman. Según él, los administradores tienen que ser responsables principalmente ante sus empleadores, quienes son los dueños del negocio. Gastar las utilidades en objetivos sociales, es imponer un impuesto sobre el dinero que pertenece a los accionistas y a los empleados. Frente a este escepticismo, se alzan otras voces que defienden el pensamiento ético para

las empresas y los individuos que trabajan en ellas. Hay compromisos morales para la acción individual como para la conjunción colectiva, cuyos efectos se sintetizan en una imagen institucional frente a la sociedad.

Por ello, la gente ahora pretende que las empresas no sólo cubran las necesidades de consumo (en el caso de las productivas) sino que lo hagan dentro de un marco ético, pero además, que asuman un compromiso social, retribuyéndole a la sociedad recurrencia de producir – vender – comprar – consumir, sino también en otras acciones socialmente responsables.

Si bien es cierto que la legislación y las regulaciones gubernamentales se ocupan de orientar el comportamiento y además de sancionarlo, hay una actitud previa; precisamente, la “conciencia ética”. Existe un “antes” y un “después” en la conducta organizacional. El “antes” se relaciona con las actitudes y los sentimientos morales. En cuanto a lo legislado, indefectiblemente deberá vigilarse y sancionarse, es la zona de la “ilegal”. Aquí nos estamos ocupando de la “zona gris de las conductas”. No donde es blanca o negra, ya que no siempre las conductas aparecen nítidamente como éticas o faltas de ética, legales o ilegales. Nos encontramos así con los dilemas donde el juicio a los actos faltos de ética no se muestra tan transparente como desearíamos.

Es entonces, en esta zona que llamamos “ética” no sujeta a regulación donde la empresa y sus miembros deben ser juzgados moralmente e instalados a un comportamiento responsable.

Es imposible elaborar un inventario completo de conductas responsables pero sí, es posible clasificar las transformaciones a fin de llegar por aproximaciones sucesivas a tipificar conductas éticas e inéticas.

2.2.2. La evaluación del desempeño.

El concepto de evaluación del desempeño no es nuevo. Desde el momento en que un hombre dio empleo a otro, el trabajo que este último pasó a ser evaluado. De igual modo tampoco son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.

Durante mucho tiempo, los administradores se ocuparon exclusivamente de la eficiencia de la máquina como medio de aumentar la productividad de la empresa. La propia teoría clásica de la administración - denominada teoría de la máquina por algunos autores- llegó al extremo de pretender agotar la capacidad óptima de la máquina, situando a la par el trabajo del hombre y circulando con bastante precisión el tipo necesario de fuerza motriz, el rendimiento potencial, el ritmo de operación, las necesidades de lubricación, el consumo de energía, la ayuda para su mantenimiento y el tipo de ambiente necesario para su funcionamiento.

El énfasis aplicado a los equipos y el consiguiente enfoque mecanicista de la administración no resolvieron el problema del aumento de la eficiencia de la organización. El hombre, considerado apenas como un “operador de botones”, era visto como un objeto moldeable a los intereses de la organización y fácilmente manipulable, luego de que mostrara su motivación exclusiva por intereses salariales y económicos.

Con el paso del tiempo se comprobó que las organizaciones lograron resolver problemas relacionados con la primera variable, la máquina, sin que se alcanzara progreso alguno con la segunda variable, el hombre, y que la eficiencia de las organizaciones estaba aún por conseguir.

A partir del carácter humano que ha adoptado la teoría de la administración y con el surgimiento de la escuela de relaciones humanas, ocurrió una reversión del enfoque, y la preocupación principal de los administradores pasó a ser el hombre. Los mismos aspectos señalados antes con relación a la máquina pasaron a ser relacionados con el hombre.

Como se observará, la evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización puede hacerse mediante varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, una evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Además, una evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, de desacuerdos, de

desaprovechamiento de empleados con potencial más que el requerido por el cargo, de motivación, etc. Según los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño puede ayudar a determinar la falta de desarrollo de una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización.

2.2.3. La calidad.

En la actualidad “todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones”. Este pensamiento de Bernard (1998) un reconocido estudioso de la gerencia y las organizaciones, pone de manifiesto que las instituciones han sido creadas por los hombres para que cumplan determinadas funciones, las cuales constituyen su finalidad o razón de ser, y que esa no es otra que satisfacer determinadas necesidades de la sociedad.

Para Joseph M. Juran (1997) la palabra calidad tiene múltiples significados.

Dos de ellos son los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. Imai (1998) señala que la calidad se refiere a no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Por su parte Stoner (1996) aporta que la calidad; en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos

De acuerdo con Colunga D. Carlos (1995), la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

- Reducción de costos: Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reprocesos, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto.

- Disminución en los precios: Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reprocesos, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor.
- Presencia en el mercado: Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado.
- Permanencia en el mercado: Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.
- Generación de empleos: Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa.

Partiendo de las diversas definiciones de calidad, se resume que de una u otra forma el grado en que el diseño de un bien o servicio, expresado a través de un conjunto de especificaciones, contiene los atributos que van a satisfacer las necesidades de los clientes. Depende básicamente de la capacidad de la organización para detectar apropiadamente los requerimientos de los clientes y de los conocimientos tecnológicos necesarios para elaborar el diseño que los satisfaga.

Ahora bien, al hablar de calidad es importante resumir algunas filosofías existentes de ella. Por tal razón se mencionaran los autores más conocidos sobre el tema.

2.2.4. Filosofía de la calidad.

Para poder entender mejor la calidad es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías, así como el entorno en el que se desarrollaron. A continuación se dan las aportaciones de los principales Maestros, también llamados por los medios publicitarios Gurús de la Calidad, que se dieron a conocer después de la Segunda Guerra Mundial. El impacto de sus filosofías y conceptos ayudó a construir el renacimiento de Japón como potencia industrial.

La filosofía de William Edwards Deming

William Edwards Deming, fue un estadístico estadounidense, que sentó una de las principales bases en lo referente al control estadístico de la calidad.

Sus principales aportaciones fueron:

Los 14 puntos de Deming:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a tener un sólo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
6. Métodos modernos de capacitación. Es de vital importancia la actualización en la capacitación para aprovechar tanto maquinas, herramientas, materias primas.
7. Implantar métodos de liderazgo. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión así como la supervisión de los operarios.
8. Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
9. Romper las barreras entre los departamentos. Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o servicio.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales

exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

11. Este punto se divide en dos:

a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.

b. Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.

12. Se exponen dos puntos:

a. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.

b. Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

13. Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.

14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos, es decir, involucrar a todos a cumplir con la calidad.

Las siete enfermedades mortales que aquejan a las empresas.

1. La falta de constancia en el propósito de mejorar la calidad.
2. El énfasis en las utilidades a corto plazo, desdeñando la permanencia del negocio en el mercado y las utilidades a largo plazo con una alta probabilidad de mejora continua.
3. Las evaluaciones de méritos o de desempeño individual, que premian las acciones a corto plazo, limitan la planificación a largo plazo, minan el trabajo en equipo y crean competencia entre las personas de una misma empresa, hasta lograr una compañía con primas donas y feudos en pugna constante los unos contra los otros.
4. La movilidad de la alta dirección, que impide las acciones para la permanencia del negocio a largo plazo.
5. Administrar la compañía basándose sólo en las cifras visibles.
6. Los costos médicos excesivos.
7. Los altos costos de garantía de operación.

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

2.2.4.1. Importancia de la calidad.

Las empresas que se logran diferenciar por sus servicios de los de la competencia pueden establecer mayores precios en sus productos o servicios que proporcionan y lograr mayores márgenes de beneficio de la economía y logran un crecimiento mayor en etapas de auge económico.

Debido a estas situaciones es necesaria la excelencia en la calidad en el servicio y está presente en la mente de todos. Este puede ser una herramienta si no es que la única para empresas que no pueden competir con otras más poderosas que ellas por la falta de tecnología, infraestructura, precio, etc., y se enfocan el brindar una buena atención al cliente y empezar a crear una cultura de servicio.

La calidad de servicio hace que una compañía pase de ser un objeto oculto a ser uno reconocido. Una buena calidad en el servicio le permite tener personalidad y exclusiva ante sus consumidores.

Para poder convertirse en líderes en servicio las empresas deberán de llevar bien acabado dos aspectos los cuales son el diseño y la realización, el cual es el compromiso que lleva vender un producto y la forma en que este se lleva a cabo.

Algunos problemas que enfrentan las empresas para establecer la calidad en el servicio son:

1. No se tienen perfectamente definidos la cultura y la calidad y la calidad del servicio.
2. La calidad del servicio no es medida estadísticamente, la cual no se controla y por tanto no se mejora.
3. Existe demasiada rotación de personal.
4. No cuentan con una cultura de invertir en la calidad.
5. No cuentan con estándares de calidad.
6. No se dan cuenta o no se percatan de que la competencia en la actualidad radica en el servicio que se brinda al consumidor

2.2.4.2. Medición de la calidad.

Una frase muy conocida y repetida es: “Lo que no puede medirse no puede mejorarse”, aunque aparentemente el servicio es intangible es necesario tener estándares de medida lo más claros posibles como referencia para lograr resultados, satisfacer al cliente y lograr una mejora continua. Estos conceptos son aplicables a los servicios que ofrece una microempresa o una multinacional. Empresarios profesionales y directivos tienen que adoptar un sistema de gestión que incluya los elementos para poder evaluar los procesos del servicio.

En la actualidad la norma pone gran empeño en la satisfacción del cliente, logro de resultados y metodología para gestionar procesos ya que esta es la única manera que las cosas salgan bien. La improvisación, el esfuerzo o una dedicación horaria exagerada deben dar paso a las nuevas técnicas de gestión mediante las cuales se aseguren resultados medibles, satisfactorios y rentables.

El concepto de cliente interno y externo se sigue manteniendo y aparece ahora con más énfasis en el logro de la satisfacción de las partes interesadas, siendo éstas los empresarios, directivos, mandos, trabajadores, proveedores, clientes, agentes sociales y la sociedad en su conjunto. Éstos son en grupo los elementos que se tienen que tomar en cuenta y que se deben de satisfacer, si unos ganan y otros pierden no hay negocio. El día de hoy los clientes están informados, preparados, tienen cultura de mercado por ello exigen más, si satisfacerlo es un objetivo, todas las partes implicadas, por lógica deben de lograr su satisfacción.

Para dar satisfacción al cliente será necesario conocer sus expectativas, necesidades, gustos y preferencias para diseñar el servicio, diseño que debe de incluir elementos de evaluación y medida para saber si el objetivo se está cumpliendo y conocer cuáles son los puntos que mejorar para consolidar la relación con el cliente y asegurar el futuro.

La prestación del servicio, sin importar del tipo de empresa que se trate necesitará estar definida en términos de características que aunque no siempre son observables con el cliente, le afectan directamente.

Las exigencias del servicio son detectables y mensurables, por lo tanto evaluables y controlables.

Cada empresa de acuerdo con sus características debe de crear una metodología propia, operativa, sencilla y fiable para evaluar el servicio.

Se debe de informar a los clientes de lo que se este haciendo, hacerles saber que la empresa se preocupa por ellos y que se toman en serio sus expectativas. No se trata de medir diez cosas al mismo tiempo, sino de tener diez variables para medir una sola cosa. Una vez realizada la medición se debe de asegurar que más del 80 por ciento de los clientes han contestado, se deberá sacar los datos estadísticos, introducir las modificaciones en los procesos, poner en práctica los cambios e informar a los clientes de las acciones realizadas.

Pasados seis meses se realizará otra nueva encuesta, se mide otra variable y se repite el ciclo. Se documentan los resultados y las acciones ya sean preventivas o correctivas. Los documentos serán hojas de registro que se

deberán archivar junto a las decisiones de mejora implantadas. Esta documentación deberá presentarse en la auditoria anual que efectúa el organismo de certificación, ya ello mostrará la mejora continua de los procesos y servicios.

2.2.4.3. Objetivos de la calidad.

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista.

Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Colunga Dávila Carlos (1995) lo establece de la siguiente manera: "Calidad es satisfacer al cliente.

¿Cómo?. Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio.
¿Hasta dónde? Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite". Es importante saber que la calidad es un proceso constante de mejora continua cuyo objetivo principal es la adaptación a las necesidades del cliente y que al cumplir con ello se garantiza la permanencia en el mercado.

Para lograr los objetivos que se plantee la organización en cuanto a la calidad, y ya conocido el sentido de ser de la misma, es necesario conocer cuáles son los principios de la calidad para ponerlos en práctica.

2.2.4.4. Principios de la calidad.

Entre la bibliografía consultada se encontraron varios filósofos de la calidad, los cuales definen e infieren algunos principios, sin embargo en esta sección se considerará a Viveros, P. Jesús A. (2002), que dice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Todo lo anterior conduce a la empresa a ofrecer un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor

servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las organizaciones.

Pero no es solamente conocer y aplicar los principios de la calidad, también se requiere de cumplir una serie de condiciones o requisitos para poder cumplir con la calidad que tanto demandan los clientes.

2.2.5. El servicio.

El servicio es el conjunto de acciones que el usuario espera para solucionar un problema que lo agobia a cambio del cual está dispuesto a reconocer un precio razonable tanto en el producto como en el servicio (Bohlander y Snell, p. 362, 2010).

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es un valor agregado y en ese campo es cada vez más exigente.

La comunicación debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda. Una promesa que aumente desmesuradamente las expectativas del cliente, provoca decepción y con frecuencia la pérdida del mismo cuando no se cumple lo que malamente se ofreció (Lefcovich, p.49, 2009).

Los servicios de educación cumplen con las siguientes características:

Intangible: no se puede tocar, sentir, escuchar u oler antes de contar con él.

Inseparable: se realiza y se consume al mismo tiempo.

Variable: depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.

Perecedero: No se puede almacenar.

2.2.6. Ventajas de un buen servicio.

Deben ser innumerables las situaciones que se cuentan entre ventajosas para las empresas que prestan un adecuado servicio al cliente; no sólo porque les proporcionará mayor entrega a sus clientes trayendo consigo mayor estabilidad en el mercado, porque sin duda "El fin de cualquier negocio, es el de hacer y conservar clientes" sino; porque podemos advertir a manera de mención simplemente; que en el caso de atención de reclamos de los consumidores hacia la empresa, (parte trascendental en el servicio al cliente) las instituciones pueden evitar el daño que pueden originar los clientes descontentos, con el simple hecho de atender esas quejas, mediante estrategias adecuadas.

Una pérdida en las utilidades puede ser el resultado de un cliente que no se ha quejado, o cuya queja no ha sido bien tratada, porque aunque invisible el fenómeno, puede darse que el cliente no se queja del servicio, sino simplemente se aleja de él.

Además, si realmente se puede acceder a una estrategia de servicio al cliente adecuada, se pueden encontrar entre otras ventajas:

- El mejoramiento de los planes futuros, mediante remedios rápidos y acciones preventivas que mejoren el atractivo conjunto de todos los servicios.
- Complementación de una manera permanente la información de los mercados, que reciba por otros medios.
- Conocimiento de lo que es importante para cada cliente en particular.
- Incremento de la confianza del reclamante de la empresa, porque un reclamo bien atendido tiene frecuentemente el efecto de aproximar más al cliente de lo que estaba antes a la empresa y su producto o servicio. Esto puede

derivarse de la oportunidad de haber mantenido un trato más directo con el reclamante y haberle podido demostrar una eficiencia y una atención personalizada al rectificar la causa del problema.

Para enfatizar más la importancia que tiene del valor que tiene la calidad del servicio de atención al cliente, se puede decir que el servicio retiene a los clientes que ya la empresa ya tiene, atrae a nuevos clientes y crea una reputación que induce a los clientes actuales y potenciales a hacer en el futuro, negocios con la organización.

Esos objetivos se alcanzan satisfaciendo a los clientes, quienes, a su vez, recomendarán su empresa a sus amigos y parientes. Gracias al nivel de familiaridad que existe entre ellos, crearán y luego, incrementarán una reputación positiva y creíble de su empresa en el mercado.

Uno de los beneficios más importantes del servicio es que eleva los niveles de lealtad de los clientes. Esto es cierto, ya que la gran mayoría de los negocios que hacen las empresas son operaciones repetidas con los mismos clientes. La lealtad es una ventaja competitiva que evita que los competidores desgasten su base de clientes.

Las empresas deben de fortalecer una base de clientes leales. En la medida que el servicio sea mejor, mayor será esa base de clientes. Los clientes leales que compran una y otra vez, constituye las bases del éxito.

En efecto, es mucho más inteligente (y barato) poner énfasis en el servicio a los clientes y, de esa forma, retener a la mayoría de los clientes que la empresa

tiene, en vez de gastarse una gran parte del presupuesto tratando de atraer a nuevos clientes.

El servicio no tan sólo es útil para mantener los niveles de lealtad.

También es capaz de restablecerla. Un buen programa de educación del consumidor puede restablecer, entre los clientes que han tenido problemas en una empresa, la lealtad hacia una marca y consolidar la confianza y la intención de volver a comprar.

III. MÉTODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis tiene un alcance práctico y utiliza instrumentos técnicos que permiten cuantificar la relación entre variables, en tal sentido es del tipo de una investigación aplicada.

- ✓ Diseño de investigación.

Se ha utilizado un método de diseño no experimental – transversal, ya que en el proceso de investigación no se ha manipulado las variables materia de la investigación y el análisis se basa en información a una determinada fecha.

- ✓ Estrategia de prueba de hipótesis.

Desde la perspectiva estadística, se debe tener presente que las pruebas de hipótesis se hacen a los resultados estadísticos de las muestras, de esa manera se puede validar si los resultados que se obtengan efectivamente son aplicables a los que muestra la población total.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El universo o población está formado por los alumnos matriculados al 31.12.2016 en las seis Universidades Nacionales que funcionan en la Provincia de Lima, las cuales se detallan a continuación:

NÚMERO DE ALUMNOS / AS MATRICULADOS EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS 2016

Universidad	Año 2016
Univ. Nac. Mayor de San Marcos	33 082
Univ. Nac. de Ingeniería	11 005
Univ. Nac. Agraria La Molina	5 618
Univ. Nac. Federico Villarreal	19 258
Univ. Nac. de Educación Enrique Guzmán y Valle	8 351
Univ. Nac. Tecnológica de Lima Sur	4 258
Total	81 572

Fuente: INEI

Elaboración : Propia

3.2.2. Muestra.

Como sabemos, la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población cuyos componentes se espera que tengan las características de la población en general, de modo que cualquier análisis y conclusiones a las que se llegue en base a ella, pueda generalizarse o aplicarse al universo materia de estudio.

Para el presente caso se ha utilizado la fórmula general para la determinación de muestra:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

d = Error máximo admisible.

De esta forma se ha llegado a determinar las siguientes muestras:

Población y Muestra

Alumnos Matriculados en Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima

Universidad	Año 2016	
	Población	Muestra
Univ. Nac. Mayor de San Marcos	33,082	268
Univ. Nac. de Ingeniería	11,005	264
Univ. Nac. Agraria La Molina	5,618	258
Univ. Nac. Federico Villarreal	19,258	267
Univ. Nac. de Educación Enrique Guzmán y Valle	8,351	262
Univ. Nac. Tecnológica de Lima Sur	4,258	254
Total	81,572	1,573

Fuente: INEI

Elaboración : Propia

3.3. OPERALIZACION DE VARIABLES.

Como se ha expuesto en los capítulos precedentes, la presente tesis basa su trabajo en establecer la relación real entre la satisfacción por la oportunidad y la accesibilidad con la que se brindan servicios no educativos en las Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima.

En ese marco de ideas, se han utilizado las siguientes variables e indicadores:

Respecto a la oportunidad con la que se brindó la atención no docente.

Variable dependiente	Variable independiente
Oportunidad en la atención.	Plazo. Atención en los plazos establecidos.
	Información. Se disponía de la información necesaria.
	Actitud. El personal informo a la brevedad.
	Presencia. El personal estuvo presente cuando se le necesitó.

Respecto a la accesibilidad que se contó al momento de hacer uso de servicios no educativos.

Variable dependiente	Variable independiente
Accesibilidad a la atención	Comunicación. El personal se expresó con sencillez.
	Horario Es un horario adecuado.
	Acceso físico. Se cuenta con ambientes físicos adecuados.
	Recursos El personal cuenta con recursos materiales.

3.4. INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado ha sido la guía de aplicación de encuesta.

3.5. PROCEDIMIENTO

Considerando que la presente tesis utiliza información de muestras bastante amplias, se ha recurrido a aplicativos que permitan hacer cálculos con los que luego se llega a las conclusiones, para tal efecto se eligió el SPSS, el mismo que es de uso más difundido respecto a otros aplicativos especializados.

3.6. ANÁLISIS DE DATOS.

Se inició con el acopio de la información, el cual se hizo fundamentalmente con tablas en las que consolidaron las respuestas de las encuestas, dicha consolidación forma parte de los anexos de la presente tesis.

Una vez que se tiene dicha información, se procede a determinar el nivel de correlación, el cual se constituye en la parte sustantiva de la presente tesis.

IV. RESULTADOS

4.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

4.1.1 Presentación de información.

Cantidad de alumnos matriculados por Universidad Nacional ubicada en la Provincia de Lima.

Como puede apreciarse, de los centros de estudios universitarios, la Universidad con la mayor cantidad de alumnos matriculados es la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM, seguida de la Universidad Nacional Federico Villarreal, continuando la Universidad Nacional de Ingeniería.

NÚMERO DE ALUMNOS / AS MATRICULADOS EN UNIVERSIDADES NACIONALES UBICADAS EN LA PROVINCIA DE LIMA

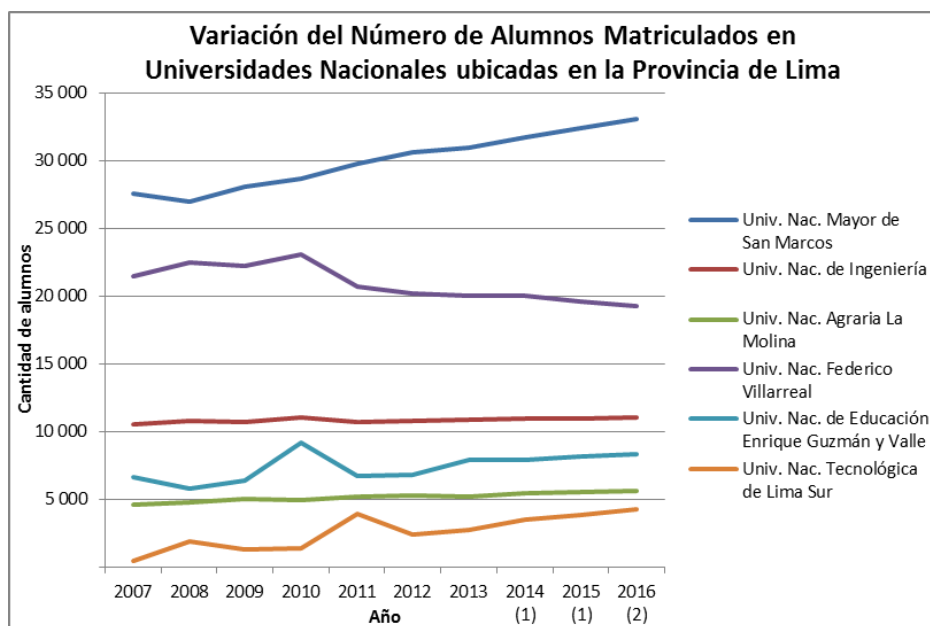
Universidades públicas	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014 (1)	2015 (1)	2016 (2)
Univ. Nac. Mayor de San Marcos	27 552	26 946	28 041	28 645	29 749	30 629	30 979	31 699	32 391	33 082
Univ. Nac. Federico Villarreal	21 488	22 449	22 268	23 105	20 668	20 237	20 059	19 995	19 626	19 258
Univ. Nac. de Ingeniería	10 559	10 804	10 722	11 034	10 685	10 802	10 910	10 933	10 969	11 005
Univ. Nac. de Educación Enrique Guzmán y Valle	6 661	5 806	6 404	9 178	6 729	6 771	7 909	7 922	8 137	8 351
Univ. Nac. Agraria La Molina	4 604	4 813	5 007	4 903	5 222	5 245	5 206	5 412	5 515	5 618
Univ. Nac. Tecnológica de Lima Sur	459	1 916	1 275	1 404	3 919	2 418	2 729	3 511	3 885	4 258

(1) Cifras preliminares

(2) Estimada

Fuente: INEI

En el gráfico que continúa, se podrá apreciar la tendencia creciente de la UNMSM en lo que se refiere al número de alumnos, fenómeno que no se observa con la misma notoriedad en el resto de universidades, incluso es posible observar que en el caso de la Universidad Nacional Federico Villarreal la cantidad de alumnos matriculados ha disminuido.



Para efectos de la presente investigación se ha trabajado con una selección de muestras que consideraron un margen de 5% de error permitido y 90 % de nivel de confianza, de esta manera tenemos las siguientes selecciones:

Población y Muestra

Alumnos Matriculados en Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima

Universidad	Año 2016	
	Población	Muestra
Univ. Nac. Mayor de San Marcos	33,082	268
Univ. Nac. de Ingeniería	11,005	264
Univ. Nac. Agraria La Molina	5,618	258
Univ. Nac. Federico Villarreal	19,258	267
Univ. Nac. de Educación Enrique Guzmán y Valle	8,351	262
Univ. Nac. Tecnológica de Lima Sur	4,258	254
Total	81,572	1,573

Fuente: INEI

Elaboración : Propia

Con la finalidad de realizar el levantamiento de información se utilizó la técnica de la encuesta, utilizándose el cuestionario cuyo contenido se anexa a la presente Tesis. Anexo 1.

4.1.2 Procesamiento de la información.

La información que resultó del levantamiento de datos mediante el uso de cuestionarios fue codificada con variables numéricas a fin de ser procesada haciendo uso del programa SPSS, de esa manera se obtuvo las tablas que aparecen en los Anexos N° 2 a N° 7.

Cabe precisar que para tal codificación la equivalencia usada fue la siguiente:

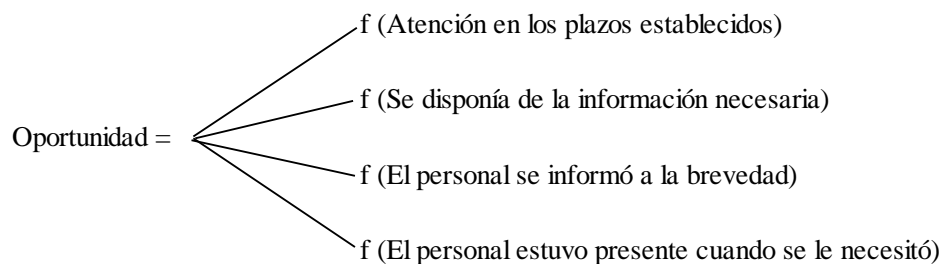
Codificación para efecto de aplicación de SPSS

Muy buena	=	1	=	Siempre
Buena	=	2	=	Con frecuencia
Regular	=	3	=	Algunas veces
Mala	=	4	=	Pocas veces
Muy mala	=	5	=	Nunca

En base a los datos en mención se procedió a estimar el nivel de asociación entre las variables independientes y la dependiente; a continuación se pueden observar las relaciones usadas.

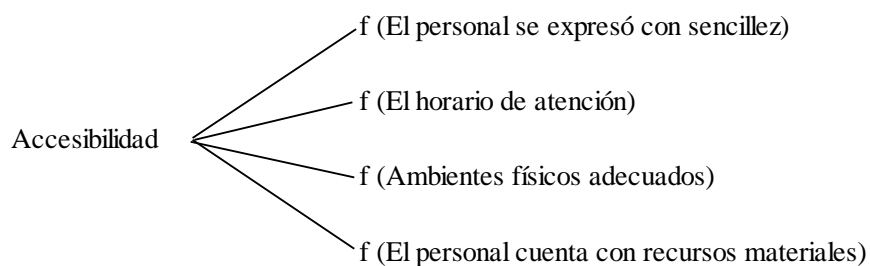
- a. En el caso del análisis del primer problema específico se trabajó con las siguientes relaciones:

Problema Específico 1
Análisis de la Oportunidad



- a. En el caso del análisis del segundo problema específico se trabajó con las siguientes relaciones:

Problema Específico 2
Análisis de la Accesibilidad



En ese contexto se dio paso al proceso de determinación del nivel de asociación entre las variables, para tal efecto, se agruparon las encuestas por Universidad, tal como se puede apreciar seguidamente:

i. Estudio de la información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Asociación entre las variables:

Oportunidad = f (Atención en los plazos establecidos)

Correlaciones

Variables		Evaluación Oportunidad	Plazos Establec
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,041
	Sig. (bilateral)		,506
	N	268	268
Plazos Establec	Correlación de Pearson	,041	1
	Sig. (bilateral)	,506	
	N	268	268

Oportunidad = f (Se disponía de la información necesaria)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Disponía Información
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,008
	Sig. (bilateral)		,902
	N	268	268
Disponía Información	Correlación de Pearson	,008	1
	Sig. (bilateral)	,902	
	N	268	268

Oportunidad = f (El personal se informó a la brevedad)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Se Informó a la Brevedad
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,069
	Sig. (bilateral)		,257
	N	268	268
Se Informó a la Brevedad	Correlación de Pearson	,069	1
	Sig. (bilateral)	,257	
	N	268	268

Oportunidad = f (El personal estuvo presente cuando se le necesitó)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Personal Adm. Estuvo Presente
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	-,067
	Sig. (bilateral)		,275
	N	268	268
Personal Adm. Estuvo Presente	Correlación de Pearson	-,067	1
	Sig. (bilateral)	,275	
	N	268	268

Accesibilidad = f (El personal se expresó con sencillez)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Se expresó con sencillez y prontitud
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	-,030
	Sig. (bilateral)		,620
	N	268	268
Se expresó con sencillez y prontitud	Correlación de Pearson	-,030	1
	Sig. (bilateral)	,620	
	N	268	268

Accesibilidad = f (El horario de atención)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Horario adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	-,147*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	268	268
Horario adecuado	Correlación de Pearson	-,147*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	268	268

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Accesibilidad = f (Ambientes físicos adecuados)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Ambiente físico adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,160**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	268	268
Ambiente físico adecuado	Correlación de Pearson	,160**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	268	268

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal cuenta con recursos materiales)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Cuenta con recursos materiales
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,402**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	268	268
Cuenta con recursos materiales	Correlación de Pearson	,402**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	268	268

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

ii. Estudio de la información de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Asociación entre las variables:

Oportunidad = f (Atención en los plazos establecidos)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Plazos establecidos
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	-,078
	Sig. (bilateral)		,203
	N	267	267
Plazos establecidos	Correlación de Pearson	-,078	1
	Sig. (bilateral)	,203	
	N	267	267

Oportunidad = f (Se disponía de la información necesaria)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Disponía Información
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,046
	Sig. (bilateral)		,452
	N	267	267
Disponía Información	Correlación de Pearson	,046	1
	Sig. (bilateral)	,452	
	N	267	267

Oportunidad = f (El personal se informó a la brevedad)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Se Informó a la Brevedad
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,089
	Sig. (bilateral)		,148
	N	267	267
Se Informó a la Brevedad	Correlación de Pearson	,089	1
	Sig. (bilateral)	,148	
	N	267	267

Oportunidad = f (El personal estuvo presente cuando se le necesitó)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Personal Adm. Estuvo Presente
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	-,119
	Sig. (bilateral)		,053
	N	267	267
Personal Adm. Estuvo Presente	Correlación de Pearson	-,119	1
	Sig. (bilateral)	,053	
	N	267	267

Accesibilidad = f (El personal se expresó con sencillez)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Se expresó con sencillez y prontitud
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,160**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	267	267
Se expresó con sencillez y prontitud	Correlación de Pearson	,160**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	267	267

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El horario de atención)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Horario adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,025
	Sig. (bilateral)		,686
	N	267	267
Horario adecuado	Correlación de Pearson	,025	1
	Sig. (bilateral)	,686	
	N	267	267

Accesibilidad = f (Ambientes físicos adecuados)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Ambiente físico adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	-,165**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	267	267
Ambiente físico adecuado	Correlación de Pearson	-,165**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	267	267

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal cuenta con recursos materiales)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Cuenta con recursos materiales
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,104
	Sig. (bilateral)		,089
	N	267	267
Cuenta con recursos materiales	Correlación de Pearson	,104	1
	Sig. (bilateral)	,089	
	N	267	267

iii. Estudio de la información de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Asociación entre las variables:

Oportunidad = f (Atención en los plazos establecidos)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Plazos establecidos
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,042
	Sig. (bilateral)		,498
	N	264	264
Plazos establecidos	Correlación de Pearson	,042	1
	Sig. (bilateral)	,498	
	N	264	264

Oportunidad = f (Se disponía de la información necesaria)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Disponía Información
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,038
	Sig. (bilateral)		,541
	N	264	264
Disponía Información	Correlación de Pearson	,038	1
	Sig. (bilateral)	,541	
	N	264	264

Oportunidad = f (El personal se informó a la brevedad)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Se Informó a la Brevedad
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,174**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	264	264
Se Informó a la Brevedad	Correlación de Pearson	,174**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	264	264

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal estuvo presente cuando se le necesitó)

Correlaciones			
		Evaluación Oportunidad	Personal Adm. Estuvo Presente
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,321**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	264	264
Personal Adm. Estuvo Presente	Correlación de Pearson	,321**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	264	264

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal se expresó con sencillez)

Correlaciones			
		Evaluación de la Accesibilidad	Se expresó con sencillez y prontitud
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,256**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	264	264
Se expresó con sencillez y prontitud	Correlación de Pearson	,256**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	264	264

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El horario de atención)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Horario adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,122*
	Sig. (bilateral)		,047
	N	264	264
Horario adecuado	Correlación de Pearson	,122*	1
	Sig. (bilateral)	,047	
	N	264	264

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Accesibilidad = f (Ambientes físicos adecuados)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Ambiente físico adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,194**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	264	264
Ambiente físico adecuado	Correlación de Pearson	,194**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	264	264

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal cuenta con recursos materiales)

		Evaluación de la Accesibilidad	Cuenta con recursos materiales
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	264	264
Cuenta con recursos materiales	Correlación de Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	264	264

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

iv. Estudio de la información de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Asociación entre las variables:

Oportunidad = f (Atención en los plazos establecidos)

		Evaluación Oportunidad	Plazos establecidos
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,129*
	Sig. (bilateral)		,037
	N	262	262
Plazos establecidos	Correlación de Pearson	,129*	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	262	262

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Oportunidad = f (Se disponía de la información necesaria)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Disponía Información
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,238**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	262	262
Disponía Información	Correlación de Pearson	,238**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	262	262

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal se informó a la brevedad)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Se Informó a la Brevedad
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,336**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	262	262
Se Informó a la Brevedad	Correlación de Pearson	,336**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	262	262

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal estuvo presente cuando se le necesitó)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Personal Adm. Estuvo Presente
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,332**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	262	262
Personal Adm. Estuvo Presente	Correlación de Pearson	,332**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	262	262

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal se expresó con sencillez)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Se expresó con sencillez y prontitud
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,262**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	262	262
Se expresó con sencillez y prontitud	Correlación de Pearson	,262**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	262	262

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El horario de atención)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Horario adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,202**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	262	262
Horario adecuado	Correlación de Pearson	,202**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	262	262

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (Ambientes físicos adecuados)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Ambiente físico adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,430**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	262	262
Ambiente físico adecuado	Correlación de Pearson	,430**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	262	262

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal cuenta con recursos materiales)

Correlaciones			
		Evaluación de la Accesibilidad	Cuenta con recursos materiales
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,430**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	262	262
Cuenta con recursos materiales	Correlación de Pearson	,430**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	262	262

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

v. Estudio de la información de la Universidad Nacional Agraria La Molina.

Asociación entre las variables:

Oportunidad = f (Atención en los plazos establecidos)

Correlaciones			
		Evaluación Oportunidad	Plazos establecidos
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,028
	Sig. (bilateral)		,658
	N	258	258
Plazos establecidos	Correlación de Pearson	,028	1
	Sig. (bilateral)	,658	
	N	258	258

Oportunidad = f (Se disponía de la información necesaria)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Disponía Información
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,145*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	258	258
Disponía Información	Correlación de Pearson	,145*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	258	258

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal se informó a la brevedad)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Se Informó a la Brevedad
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,486**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	258	258
Se Informó a la Brevedad	Correlación de Pearson	,486**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	258	258

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal estuvo presente cuando se le necesitó)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Personal Adm. Estuvo Presente
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,043
	Sig. (bilateral)		,489
	N	258	258
Personal Adm. Estuvo Presente	Correlación de Pearson	,043	1
	Sig. (bilateral)	,489	
	N	258	258

Accesibilidad = f (El personal se expresó con sencillez)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Se expresó con sencillez y prontitud
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,552**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	258	258
Se expresó con sencillez y prontitud	Correlación de Pearson	,552**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	258	258

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El horario de atención)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Horario adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	-,005
	Sig. (bilateral)		,936
	N	258	258
Horario adecuado	Correlación de Pearson	-,005	1
	Sig. (bilateral)	,936	
	N	258	258

Accesibilidad = f (Ambientes físicos adecuados)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Ambiente físico adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,205**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	258	258
Ambiente físico adecuado	Correlación de Pearson	,205**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	258	258

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal cuenta con recursos materiales)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Cuenta con recursos materiales
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	258	258
Cuenta con recursos materiales	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	258	258

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

vi. Estudio de la información de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Asociación entre las variables:

Oportunidad = f (Atención en los plazos establecidos)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Plazos establecidos
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,207**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	254	254
Plazos establecidos	Correlación de Pearson	,207**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	254	254

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (Se disponía de la información necesaria)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Disponía Información
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,215**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	254	254
Disponía Información	Correlación de Pearson	,215**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	254	254

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal se informó a la brevedad)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Se Informó a la Brevedad
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,359**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Se Informó a la Brevedad	Correlación de Pearson	,359**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Oportunidad = f (El personal estuvo presente cuando se le necesitó)

Correlaciones

		Evaluación Oportunidad	Personal Adm. Estuvo Presente
Evaluación Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,274**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Personal Adm. Estuvo Presente	Correlación de Pearson	,274**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal se expresó con sencillez)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Se expresó con sencillez y prontitud
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,448**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Se expresó con sencillez y prontitud	Correlación de Pearson	,448**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El horario de atención)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Horario adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,108
	Sig. (bilateral)		,085
	N	254	254
Horario adecuado	Correlación de Pearson	,108	1
	Sig. (bilateral)	,085	
	N	254	254

Accesibilidad = f (Ambientes físicos adecuados)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Ambiente físico adecuado
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,176**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	254	254
Ambiente físico adecuado	Correlación de Pearson	,176**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Accesibilidad = f (El personal cuenta con recursos
materiales)

Correlaciones

		Evaluación de la Accesibilidad	Cuenta con recursos materiales
Evaluación de la Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,525**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Cuenta con recursos materiales	Correlación de Pearson	,525**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.1.3 Contrastación de hipótesis.

El proceso de confirmación de validez de las hipótesis se inició estableciendo las condiciones que tendrían que darse para aceptar la hipótesis nula o la alternativa.

Para tal efecto se elaboró una tabla en la cual se puede apreciar fundamentalmente que se aceptará la hipótesis nula en el caso de que la correlación que se calcule sea menor a 0; es decir que se ubique en el rango de -1 a 0 u opcionalmente se adoptará la hipótesis alternativa si la correlación se ubica en el rango 0 a 1.

A continuación se aprecia la tabla mencionada en el párrafo precedente:

Tabla de Contrastación de Hipótesis

Hipótesis	Indicador	Hipótesis nula / hipótesis alternativa	Si la correlación es:
<p>Hipótesis Específica 1. Existe relación directa entre la oportunidad con que el personal no-docente de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima brinda sus servicios y la calidad que dichas casas de estudio ofrecen.</p>	<p>Correlación entre: Oportunidad y</p> <ol style="list-style-type: none"> Atención en los plazos establecidos Se disponía de la información necesaria El personal se informó a la brevedad El personal estuvo presente cuando se le necesitó 	<p>H₀ Existe correlación inversa entre la oportunidad con la que el personal no-docente atiende y la (variable independiente).</p> <p>H₁ Existe correlación directa entre la oportunidad con la que el personal no-docente atiende y la (variable independiente).</p>	<p>< 0 Se acepta la H₀</p> <p>≥ 0 Se acepta la H₁</p>
<p>Hipótesis Específica 2. Existe relación directa entre la accesibilidad con que brindan los servicios el personal no-docente de las Universidades Nacionales de la Provincia de Lima brinda sus servicios y la calidad que dichas casas de estudio ofrecen.</p>	<p>Correlación entre: Accesibilidad y</p> <ol style="list-style-type: none"> El personal se expresó con sencillez El horario de atención Ambientes físicos adecuados El personal cuenta con recursos materiales 	<p>H₀ Existe correlación inversa entre la accesibilidad a los servicios administrativos y la (variable independiente).</p> <p>H₁ Existe correlación directa entre la accesibilidad a los servicios administrativos y la (variable independiente).</p>	<p>< 0 Se acepta la H₀</p> <p>≥ 0 Se acepta la H₁</p>

Como se entenderá, para probar cada hipótesis específica, se ha utilizado cuatro indicadores.

A continuación se presenta la tabla con las correlaciones calculadas y la Regla de Decisión aplicada:

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Hipótesis	Indicador	Regla de decisión:	Resultado de la investigación
Hipótesis Específica 1.	Correlación entre: Oportunidad y atención en los plazos establecidos	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.041
	Correlación entre: Oportunidad y si se disponía de la información necesaria	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.008
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal se informó a la brevedad cuando lo necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.069
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal estuvo presente cuando se le necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	- 0.067
Hipótesis Específica 2.	Accesibilidad y si el personal se expresó con sencillez	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	-0.030
	Accesibilidad y si el horario de atención	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	-0.147
	Accesibilidad y si los ambientes físicos son adecuados	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.160
	Accesibilidad y si el personal cuenta con recursos materiales	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.402

Universidad Nacional Federico Villarreal

Hipótesis	Indicador	Regla de decisión:	Resultado de la investigación
Hipótesis Específica 1.	Correlación entre: Oportunidad y atención en los plazos establecidos	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	-0.078
	Correlación entre: Oportunidad y si se disponía de la información necesaria	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.046
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal se informó a la brevedad cuando lo necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.089
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal estuvo presente cuando se le necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	-0.119
Hipótesis Específica 2.	Accesibilidad y si el personal se expresó con sencillez	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.160
	Accesibilidad y si el horario de atención	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.025
	Accesibilidad y si los ambientes físicos son adecuados	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	-0.165
	Accesibilidad y si el personal cuenta con recursos materiales	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.104

Universidad Nacional de Ingeniería

Hipótesis	Indicador	Regla de decisión:	Resultado de la investigación
Hipótesis Específica 1.	Correlación entre: Oportunidad y atención en los plazos establecidos	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.042
	Correlación entre: Oportunidad y si se disponía de la información necesaria	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.038
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal se informó a la brevedad cuando lo necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.174
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal estuvo presente cuando se le necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.321
Hipótesis Específica 2.	Accesibilidad y si el personal se expresó con sencillez	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.256
	Accesibilidad y si el horario de atención	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.122
	Accesibilidad y si los ambientes físicos son adecuados	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.194
	Accesibilidad y si el personal cuenta con recursos materiales	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.560

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Hipótesis	Indicador	Regla de decisión:	Resultado de la investigación
Hipótesis Específica 1.	Correlación entre: Oportunidad y atención en los plazos establecidos	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.129
	Correlación entre: Oportunidad y si se disponía de la información necesaria	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.238
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal se informó a la brevedad cuando lo necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.336
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal estuvo presente cuando se le necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.332
Hipótesis Específica 2.	Accesibilidad y si el personal se expresó con sencillez	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.262
	Accesibilidad y si el horario de atención	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.202
	Accesibilidad y si los ambientes físicos son adecuados	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.430
	Accesibilidad y si el personal cuenta con recursos materiales	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.430

Universidad Nacional Agraria La Molina

Hipótesis	Indicador	Regla de decisión:	Resultado de la investigación
Hipótesis Específica 1.	Correlación entre: Oportunidad y atención en los plazos establecidos	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.028
	Correlación entre: Oportunidad y si se disponía de la información necesaria	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.145
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal se informó a la brevedad cuando lo necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.486
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal estuvo presente cuando se le necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.043
Hipótesis Específica 2.	Accesibilidad y si el personal se expresó con sencillez	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.552
	Accesibilidad y si el horario de atención	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	-0.005
	Accesibilidad y si los ambientes físicos son adecuados	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.205
	Accesibilidad y si el personal cuenta con recursos materiales	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.515

Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Hipótesis	Indicador	Regla de decisión:	Resultado de la investigación
Hipótesis Específica 1.	Correlación entre: Oportunidad y atención en los plazos establecidos	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.207
	Correlación entre: Oportunidad y si se disponía de la información necesaria	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.215
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal se informó a la brevedad cuando lo necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.359
	Correlación entre: Oportunidad y si el personal estuvo presente cuando se le necesitó	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.274
Hipótesis Específica 2.	Accesibilidad y si el personal se expresó con sencillez	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.448
	Accesibilidad y si el horario de atención	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.108
	Accesibilidad y si los ambientes físicos son adecuados	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.176
	Accesibilidad y si el personal cuenta con recursos materiales	< 0 Se acepta la H_0 ≥ 0 Se acepta la H	0.525

De los indicadores calculados podemos desprender la siguiente tabla de contratación de hipótesis:

Como podrá notarse, en el caso de las 6 Universidades Nacionales instaladas en la Provincia de Lima se asigna importancia a la oportunidad y la accesibilidad a los servicios administrativos; sin embargo, no siempre son valorados de igual forma.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Como se ha podido observar y ya se ha indicado, las universidades en las que se ha desarrollado la presente tesis, se asocia de manera evidente la calidad de la atención, expresada en oportunidad y accesibilidad con aspecto como son:

- i. En relación a la oportunidad:
 - Haber recibido atención en los plazos establecidos.
 - Que el personal administrativo haya dispuesto de la información necesaria para brindar sus servicios.
 - Que el personal administrativo se haya interesado en atender las consultas que se le haya hecho.
 - Que el personal haya estado presente cuando se le necesitó.

- ii. En relación a la accesibilidad:
 - Que el personal se haya expresado con sencillez.
 - Haber contado con un horario de atención acorde con las necesidades del usuario.
 - Ambientes físicos adecuados.
 - El personal cuenta con recursos materiales.

Ahora bien, también corresponde precisar que no en todas las universidades estos elementos se han considerado de igual forma; al respecto, se puede apreciar en las tablas del numeral 4.1.3 de la presente investigación.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADO

Los usuarios de los servicios educativos del nivel universitario en el Perú, específicamente en la Provincia de Lima, a semejanza de cualquier servicio, manifiestan de distintas maneras que valoran el buen trato y la mejor atención.

Entre los factores que destacados en las oportunidades que se ha podido tratar con ellos a lo largo de la presente investigación, indican que asignan una importante valoración a determinados ciertos aspectos: confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las universidades se ven frente a la tarea de buscar diversas alternativas para atender dichas exigencias.

Es que en la actualidad, la calidad es una de las bases fundamentales del desarrollo de las instituciones públicas y privadas prestadoras de bienes y servicios; en el Perú cada vez se ha fortalecido más la idea que dicho concepto - la calidad- es fundamental para diferenciarnos de otros países en los servicios que brindamos. En ese marco, en ese marco que se necesita herramientas que le permitan a las instituciones; en especial las educativas, medir el grado de satisfacción de los usuarios de sus servicios. Una de estas herramientas son los sistemas de gestión de calidad que se utilizan para garantizar que los servicios que se producen satisfacen las expectativas del estudiante y que los procesos que se utilizan para desarrollarlos cumplen con los objetivos pautados y son los más eficientes.

Como resulta obvio, las instituciones de educación superior no escapan de esta realidad, estas son fundamentales para el desarrollo del país, el porvenir de la nación está en la educación que ofrecen y la formación de profesionales preparados adecuadamente garantiza el progreso del país; es por ello que necesitan ofrecer servicios de calidad para cumplir con sus objetivos y con las expectativas de sus estudiantes, que son el núcleo central del proceso de enseñanza y los encargados de llevar las riendas de la nación en un futuro cercano.

Hoy en día, ya no cabe duda de que si los estudiantes no ven satisfechas sus expectativas con los servicios que reciben, se dificulta su desarrollo como profesionales integrales. Esta carencia puede generar descontento entre la comunidad estudiantil, ausentismo a las actividades académicas programadas, bajo rendimiento académico y muy en especial: falta de identificación con la institución, pudiendo a llegar a presentarse dificultades para la inserción del individuo en el mercado laboral y en la sociedad.

Esa realidad ha dado espacio a que hoy en día las universidades compitan por brindar la mejor atención en aspectos no educativos y se ha evolucionado hacia el convencimiento de que pequeños errores en la atención pueden romper o volver inútiles las políticas establecidas para la calidad en el servicio.

En esta misma línea de pensamiento, no cabe duda de que mucho del éxito de una universidad se sustenta en contar con un equipo de colaboradores altamente motivado; finalmente, las dos grandes variables independientes que se ha usado en la presente tesis en gran parte son el resultado -y en ese sentido se han medido- dependen de la actitud y predisposición de las personas.

No cabe duda que tanto la oportunidad como la accesibilidad que encuentran los usuarios de servicios no educativos será satisfactoria en la medida que los trabajadores tengan una actitud propositiva.

Como se desprende del análisis realizado, entendemos por accesibilidad al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.

En específico, la accesibilidad a los servicios no educativos es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Es oportuno hacer notar que durante mucho tiempo el concepto de accesibilidad hacía referencia únicamente a las mejoras en los entornos físicos (eliminación de barreras arquitectónicas); no obstante, este concepto ha evolucionado y actualmente se entiende por accesibilidad un extenso conjunto de medidas muy diversas que deben ser tenidas en cuenta en la elaboración de las estrategias políticas o sociales, de modo que la accesibilidad sea universal o integral y permita que todas las personas hagamos uso de los servicios no educativos de cualquier universidad.

VI. CONCLUSIONES.

- i En las cinco Universidades Nacionales en las cuales se ha realizado la investigación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional Federico Villarreal, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Universidad Nacional Agraria La Molina y la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, los usuarios de los servicios perciben que existe relación directa entre la calidad y la oportunidad con que son atendidos.
- ii En similar sentido, en las cinco Universidades Nacionales en las cuales se ha realizado la investigación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional Federico Villarreal, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Universidad Nacional Agraria La Molina y la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, los usuarios de los servicios perciben que existe relación directa entre la calidad y la accesibilidad a los servicios no educativos que reciben.
- iii En la medida que las Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima aseguren una atención oportuna y de fácil acceso a todos sus servicios, obviamente incluyendo los no-educativos, contarán con mayor cantidad de interesados en postular, lo cual permitirá contar con un mayor universo de donde seleccionar los mejores estudiantes.
- iv Las personas usuarias de los servicios universitarios, cada vez valoran más los aspectos vinculados a la actitud con la que laboran los servidores

público; es decir, vinculan la calidad de la universidad con la predisposición que muestren.

- v Aquellas universidades que cuentan con mayor aceptación de sus servicios no educativos, tienen alumnos más identificados con su respectiva universidad.

VII. RECOMENDACIONES

- i Los responsables de los aspectos administrativos de las Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima, deben considerar en sus programas de adquisición y capacitación, que los estudiantes valoran de manera especial, la oportunidad con la que se les brinda los servicios no educativos.
- ii Los responsables de los aspectos administrativos de las Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima, deben considerar en sus programas de adquisición, que los estudiantes consideran que el acceso a los servicios no educativos, está íntimamente relacionado con el concepto de calidad de las respectivas Universidades.
- iii Es importante que las Autoridades Universidades Nacionales ubicadas en la Provincia de Lima, constantemente evalúen la calidad de los servicios que se brinda a los estudiantes y tan pronto como se cuente con los resultados, se realicen las acciones destinadas a mantenerla o mejorarla.
- iv Resulta muy importante que las autoridades universitarias implementen programas de motivación o capacitación al personal responsable de los servicios no educativos, con la finalidad de asegurar la calidad de las labores que realizan, lo cual redundará en beneficios de los mismos centros de estudio ya que los estudiantes contarán con mejores condiciones.
- v Las autoridades de las universidades que cuentan con menor aceptación de sus servicios no educativos, deberán tomar decisiones a fin de revertir dicha realidad.

VIII. REFERENCIAS

Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para el departamento operación EVA del SII. Tesis presentada para optar al grado de Magister en Gestión y Dirección de Empresas. Autor: Cristian Mauricio Paz Guzmán. Universidad de Chile. Chile. 2008

Eduardo Court Monteverde; Finanzas Corporativas; Buenos Aires, Argentina; Cengage Learning; 2010.

El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Jenny Najul Godoy. Universidad Central de Venezuela. Venezuela. 2011

Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. Mejías, A.; Teixeira, J.; Rodríguez, J.; Arzola, M.. Carabobo. Venezuela. 2010.

La accesibilidad en el servicio público. Equipo Aceplan Mediante Convenio entre el Instituto de Estudios Europeos (UAB) y el IMSERSO. Ana Rapoport y Fernando Alonso López. España. 2005.

La calidad en los servicios públicos. Gobierno de la Provincia de Salta.

Argentina. 2012.

La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en

empresas competitivas. Tesis presentada para optar el Grado

Académico de Magister en Administración. Universidad

Nacional Mayor de San Marcos. Autor: Enrique Osvaldo

Bedoya Sanchez. Perú. 2003.

Servicio al cliente. Jhon Tschohl. Service Quality Institute. Minnesota.

USA. 2008

IX. ANEXOS**Anexo 1: Encuesta**

ENCUESTA	
OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD A SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN UNIVERSIDADES NACIONALES	
¿Es usted alumno de la Universidad en la que nos encontramos?	
a	Si
b	No
Oportunidad	
Cuándo solicitó algún servicio administrativo ¿Fue atendido en los plazos establecidos en la normatividad interna?	
a	Siempre
b	Con frecuencia
c	Algunas veces
d	Pocas veces
e	Nunca
El personal administrativo, ¿dio muestras de disponer de la información necesaria para brindar atención?	
a	Siempre
b	Con frecuencia
c	Algunas veces
d	Pocas veces
e	Nunca
Si el personal administrativo no conocía algún aspecto para brindarle atención a usted, ¿dio muestras de interesarse en informarse con prontitud?	
a	Siempre
b	Con frecuencia
c	Algunas veces
d	Pocas veces
e	Nunca
¿Cómo evaluarías la oportunidad con que fuiste atendido?	
a	Muy buena
b	Buena
c	Regular
d	Mala
e	Muy mala
El personal responsable de las atenciones administrativas ¿estuvo presente cuando se le necesitó?	
a	Siempre
b	Con frecuencia
c	Algunas veces
d	Pocas veces
e	Nunca

Accesibilidad

El personal administrativo, ¿se expresó con facilidad y prontitud al momento de brindarle servicios?

- a Siempre
- b Con frecuencia
- c Algunas veces
- d Pocas veces
- e Nunca

El horario establecido para brindarle atención, ¿es el adecuado es?

- a Muy bueno
- b Bueno
- c Regular
- d Malo
- e Muy malo

El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

- a Siempre
- b Con frecuencia
- c Algunas veces
- d Pocas veces
- e Nunca

¿Cómo evaluarías la accesibilidad a los servicios administrativos de la Universidad?

- a Muy buena
- b Buena
- c Regular
- d Mala
- e Muy mala

En su opinión ¿el personal administrativo cuenta con los recursos materiales necesarios para brindar un adecuado servicio?

- a Siempre
- b Con frecuencia
- c Algunas veces
- d Pocas veces
- e Nunca

Anexo 2

Resultados de la encuesta aplicada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Anexo N° 2										
Universidad Nacional Mayor de San Marcos										
	Pregunta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2
2	5	2	2	2	2	1	4	3	3	3
3	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2
4	2	3	5	1	1	2	4	3	2	1
5	3	4	1	5	2	1	3	4	1	4
6	4	1	3	1	5	2	2	4	2	1
7	2	4	2	1	1	5	2	3	2	2
8	1	1	2	2	2	2	5	2	3	1
9	2	2	1	2	3	3	3	5	1	4
10	3	3	1	3	2	2	3	1	5	1
11	1	4	2	3	3	3	4	1	4	5
12	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2
13	2	2	1	4	1	3	1	2	3	1
14	3	2	1	1	2	2	2	3	2	4
15	2	3	3	1	3	3	3	5	3	3
16	4	4	2	1	2	4	4	1	2	2
17	2	1	2	2	4	1	5	1	3	1
18	3	4	1	2	1	3	3	2	1	2
19	1	1	4	3	2	5	4	3	1	4
20	1	2	4	3	1	3	1	4	3	3
21	2	2	1	3	5	1	1	1	1	1
22	2	3	1	4	2	3	4	1	1	4
23	3	4	1	5	3	2	3	2	3	3
24	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2
25	3	4	5	1	3	2	4	4	2	1
26	4	1	1	2	1	3	1	1	3	2
27	1	5	1	2	2	4	1	1	2	4
28	1	3	3	2	1	2	3	4	3	1
29	5	4	2	3	4	3	2	2	2	4
30	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3
31	2	2	1	4	2	4	3	4	2	4
32	3	2	4	1	2	1	4	1	3	2
33	4	3	4	1	1	2	3	2	4	1
34	1	4	1	2	2	3	2	3	3	1
35	3	1	1	2	2	1	4	4	1	3
36	2	4	2	3	3	4	3	2	1	2
37	4	4	3	3	2	2	1	4	3	2
38	5	1	1	3	4	3	1	1	2	3
39	3	5	1	4	1	1	1	4	3	4
40	1	2	5	1	2	4	1	2	4	1
41	1	3	2	5	1	2	3	3	1	4
42	2	4	2	1	5	1	4	4	1	1
43	2	1	1	2	2	5	2	4	2	4
44	3	4	1	2	3	4	5	1	2	2
45	2	1	2	3	1	1	2	5	3	1
46	3	2	3	3	3	3	3	2	5	2
47	4	2	1	3	1	1	4	3	1	5
48	1	3	1	4	2	3	1	4	3	3
49	1	4	3	4	1	1	1	1	1	5
50	2	1	2	1	4	3	4	1	5	4
51	1	4	2	3	3	2	3	5	3	3
52	2	1	1	3	2	1	5	3	1	2
53	3	2	4	3	2	5	4	4	2	1
54	4	2	4	4	5	3	1	1	3	2
55	2	3	1	5	2	4	1	1	2	4
56	1	4	5	1	1	2	3	4	3	1
57	2	5	1	1	4	3	2	2	2	4
58	5	4	2	2	2	1	2	3	3	3
59	3	1	3	2	3	4	3	4	2	4
60	2	4	1	3	1	1	4	1	3	2
61	3	1	1	3	3	2	3	2	4	1
62	4	4	3	3	1	3	3	2	1	2
63	1	1	2	4	2	1	4	3	1	4
64	1	2	2	4	1	3	1	4	3	3
65	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1
66	1	3	4	2	3	3	4	1	1	4
67	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3
68	3	1	1	3	2	1	2	3	1	2
69	4	4	2	3	1	2	4	4	2	1
70	1	1	1	3	2	3	1	1	3	2
71	3	1	1	4	2	4	1	1	2	4
72	2	4	2	1	3	3	1	4	3	3
73	4	1	3	1	2	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4
75	2	2	1	2	4	2	3	2	3	3

76	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2
77	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1
78	2	4	2	3	1	3	4	1	1	4
79	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3
80	4	4	4	4	1	1	2	3	1	2
81	1	1	4	4	2	3	3	2	1	2
82	1	4	1	1	1	1	4	3	1	4
83	2	1	1	1	4	3	1	4	3	3
84	1	4	1	2	3	1	1	1	1	1
85	2	1	2	2	2	3	4	1	1	4
86	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
87	4	2	4	3	1	1	2	3	1	2
88	1	3	1	1	2	2	4	4	2	1
89	3	4	1	4	2	3	1	1	3	2
90	2	1	1	1	3	4	1	1	2	4
91	4	4	2	1	2	3	1	4	3	3
92	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1
93	4	4	1	2	1	3	4	1	1	4
94	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3
95	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
96	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1
97	4	2	2	2	2	3	4	1	1	4
98	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3
99	2	3	4	3	4	1	2	3	1	2
100	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2
101	3	1	1	4	3	1	4	3	1	4
102	2	4	2	4	3	3	1	4	3	3
103	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1
104	3	4	1	1	2	3	4	1	1	4
105	4	1	2	2	1	2	3	2	3	3
106	1	4	3	2	2	1	2	3	1	2
107	3	1	1	2	3	2	4	4	2	1
108	2	2	1	3	1	3	1	1	3	2
109	3	2	3	3	3	4	1	1	2	4
110	4	3	2	4	1	3	4	1	1	4
111	1	4	2	1	2	2	3	2	3	3
112	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2
113	2	4	1	1	4	2	4	4	2	1
114	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2
115	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2
116	3	4	3	3	2	3	3	2	1	2
117	4	1	1	3	1	1	4	3	1	4
118	1	1	1	3	2	3	1	4	3	3
119	3	2	3	4	2	1	1	1	1	1
120	4	2	2	4	1	3	4	1	1	4
121	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3
122	3	4	1	1	2	1	2	3	1	2
123	2	1	4	2	3	2	4	4	2	1
124	4	4	4	2	2	3	1	1	3	2
125	1	1	1	2	1	4	1	1	2	4
126	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1
127	2	4	1	1	2	3	4	1	1	4
128	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3
129	3	1	3	4	2	1	2	3	1	2
130	2	4	1	1	3	4	4	1	2	2
131	3	1	1	1	3	1	2	1	3	1
132	2	1	3	2	1	3	3	2	1	2
133	3	2	2	2	3	1	4	3	1	4
134	4	2	2	2	1	3	1	4	3	3
135	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1
136	1	4	4	3	1	3	4	1	1	4
137	2	1	4	4	4	2	3	2	3	3
138	1	4	1	1	3	1	2	3	1	2
139	2	1	2	1	2	2	4	4	2	1
140	3	1	1	1	2	3	1	1	3	2
141	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4
142	1	2	2	2	2	2	3	4	3	1
143	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4
144	4	4	1	3	1	1	2	3	3	3
145	1	1	1	3	2	4	3	4	2	4
146	3	4	3	4	2	1	4	1	3	2
147	2	1	2	4	3	2	3	2	4	1
148	4	1	2	1	2	1	2	1	3	1
149	1	4	1	1	1	3	3	2	1	2
150	2	1	4	2	4	1	4	3	1	4

151	2	1	4	2	2	3	1	4	3	3
152	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1
153	3	2	1	3	2	3	4	1	1	4
154	4	3	1	1	1	2	3	2	3	3
155	1	4	2	4	2	1	2	3	1	2
156	3	1	2	3	2	2	4	4	2	1
157	3	4	3	3	3	3	1	1	3	2
158	2	1	4	3	1	4	1	1	2	4
159	3	1	1	4	3	1	2	1	3	1
160	4	4	3	4	1	3	3	2	1	2
161	1	1	2	1	2	1	4	3	1	4
162	1	1	2	3	1	3	1	4	3	3
163	2	2	3	3	4	1	1	1	1	1
164	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4
165	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3
166	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2
167	4	3	4	3	1	2	4	4	2	1
168	1	4	1	3	2	3	1	1	3	2
169	2	1	1	3	1	4	1	1	2	4
170	3	4	1	4	3	1	1	1	1	1
171	4	1	2	4	1	3	4	1	1	4
172	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3
173	1	4	3	1	1	1	2	3	1	2
174	2	1	4	2	4	2	4	4	2	1
175	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2
176	2	4	3	1	2	4	1	1	2	4
177	3	1	2	2	2	1	2	1	3	1
178	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2
179	3	2	3	2	3	1	4	3	1	4
180	4	2	1	3	1	3	1	4	3	3
181	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
182	1	4	3	3	1	3	4	1	1	4
183	2	1	4	4	4	2	3	2	3	3
184	1	1	1	4	3	1	2	3	1	2
185	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2
186	3	2	1	1	2	4	4	1	2	2
187	4	2	2	2	1	1	2	1	3	1
188	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2
189	1	4	3	2	1	1	4	3	1	4
190	2	1	4	3	4	3	1	4	3	3
191	1	4	1	3	3	1	1	1	1	1
192	2	1	3	3	2	3	4	1	1	4
193	3	1	2	4	2	2	3	2	3	3
194	4	4	2	4	1	1	2	3	1	2
195	1	1	3	1	2	2	4	4	2	1
196	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2
197	3	4	1	2	3	4	1	1	2	4
198	4	1	3	3	1	2	3	4	3	1
199	1	1	4	3	2	3	2	2	2	4
200	1	2	1	4	1	1	2	3	3	3
201	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4
202	1	1	1	1	3	1	4	1	3	2
203	2	4	2	1	2	2	3	2	4	1
204	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1
205	2	1	3	1	4	3	4	1	1	4
206	1	4	4	2	3	2	3	2	3	3
207	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2
208	3	1	3	3	2	2	4	4	2	1
209	4	2	2	3	1	3	1	1	3	2
210	1	2	2	4	2	4	1	1	2	4
211	2	3	3	4	1	2	3	4	3	1
212	3	4	1	1	3	1	1	1	1	1
213	4	1	1	1	1	3	4	1	1	4
214	1	4	3	2	2	2	3	2	3	3
215	1	1	4	2	1	1	2	3	1	2
216	3	2	1	2	2	2	4	4	2	1
217	4	2	2	3	1	3	1	1	3	2
218	1	3	3	3	2	4	1	1	2	4
219	3	4	4	3	2	2	3	4	3	1
220	4	1	1	4	1	2	3	2	3	3
221	1	4	3	4	2	1	2	3	1	2
222	3	1	2	1	3	2	4	4	2	1
223	2	4	2	1	1	3	1	1	3	2
224	3	1	3	3	3	4	1	1	2	4
225	4	4	1	3	1	2	3	4	3	1

226	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
227	1	1	3	4	1	3	4	1	1	4
228	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3
229	1	1	1	1	3	1	2	3	1	2
230	2	1	1	1	2	2	4	4	2	1
231	3	4	1	2	2	4	1	1	2	4
232	4	1	2	3	1	2	3	4	3	1
233	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
234	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4
235	4	2	4	4	1	2	3	2	3	3
236	1	1	1	4	2	4	4	1	2	2
237	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1
238	2	2	2	1	4	3	3	2	1	2
239	1	3	2	2	3	1	4	3	1	4
240	2	4	3	2	2	3	1	4	3	3
241	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
242	3	4	1	3	3	3	4	1	1	4
243	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3
244	3	2	4	4	3	1	2	3	1	2
245	4	2	1	1	1	2	4	4	2	1
246	1	3	1	1	2	3	1	1	3	2
247	1	4	1	1	1	4	1	1	2	4
248	2	1	2	2	4	2	3	4	3	1
249	1	4	2	2	3	3	2	2	2	4
250	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3
251	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4
252	1	1	1	3	1	1	4	1	3	2
253	2	4	3	4	4	2	3	2	4	1
254	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3
255	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2
256	3	4	3	1	3	2	4	4	2	1
257	4	1	1	2	1	4	1	1	2	4
258	1	1	1	2	2	2	3	4	3	1
259	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1
260	2	1	4	3	4	3	4	1	1	4
261	1	1	1	1	3	2	3	2	3	3
262	2	2	1	4	2	4	4	1	2	2
263	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1
264	4	4	2	2	1	3	3	2	1	2
265	1	1	2	3	2	1	4	3	1	4
266	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3
267	2	1	4	4	1	1	2	3	1	2
268	3	2	1	1	3	2	4	4	2	1

Anexo 3

Resultados de la encuesta aplicada en la Universidad Nacional Federico Villarreal

Anexo N° 3										
Universidad Nacional Federico Villarreal										
	Pregunta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
2	2	1	1	1	1	2	4	3	3	3
3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1
4	1	3	2	5	2	1	4	3	1	2
5	3	4	2	4	1	2	3	4	2	4
6	4	5	3	5	1	1	1	4	1	5
7	1	2	3	1	4	3	1	4	4	2
8	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3
9	1	1	5	1	1	5	1	1	3	1
10	3	1	2	3	5	2	3	5	5	2
11	4	2	1	2	1	1	2	1	3	1
12	4	1	3	2	4	3	2	4	5	3
13	1	2	4	3	3	4	3	3	1	4
14	3	3	5	2	2	1	1	3	2	1
15	1	1	3	5	3	3	3	4	4	3
16	3	1	1	2	1	4	4	5	1	1
17	4	2	1	1	4	2	1	2	3	5
18	4	1	2	1	5	3	3	1	2	1
19	2	2	4	3	1	5	4	3	2	4
20	2	1	4	3	2	3	5	4	3	3
21	1	1	5	3	4	2	2	5	2	2
22	1	3	2	4	1	3	4	2	2	4
23	3	4	2	4	3	1	3	1	3	3
24	1	5	1	5	5	2	1	3	2	1
25	3	4	3	2	3	1	4	4	1	5
26	4	2	2	1	5	3	5	5	3	1
27	5	1	2	1	1	4	2	2	1	4
28	2	3	3	1	2	1	3	4	3	2
29	1	4	1	3	4	3	1	1	1	4
30	2	2	1	5	3	2	1	3	3	3
31	1	1	2	4	1	4	3	4	1	4
32	3	3	2	2	4	3	5	2	1	5
33	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1
34	1	5	3	2	1	3	5	5	1	4
35	3	1	4	1	5	4	1	3	3	2
36	1	4	5	3	1	4	2	2	1	4
37	3	2	2	1	4	5	4	3	3	3
38	1	4	4	3	2	3	3	1	1	4
39	3	3	1	1	4	3	1	2	1	5
40	1	4	3	3	3	3	1	1	3	1
41	4	4	4	1	4	4	2	3	1	4
42	5	5	4	1	4	3	1	4	3	2
43	1	5	2	1	1	1	1	4	1	4
44	3	4	2	1	3	4	4	5	3	3
45	1	2	1	3	5	2	1	2	1	4
46	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1
47	4	1	2	3	5	5	4	3	2	4
48	5	3	2	4	1	3	5	4	3	3
49	2	4	3	4	2	2	2	5	2	2
50	1	5	1	5	4	3	4	2	2	4
51	2	4	1	3	3	1	3	1	3	3
52	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1
53	3	1	4	3	1	1	4	4	1	5
54	4	1	4	4	2	3	5	5	3	1
55	5	3	5	5	1	4	2	2	1	4
56	2	4	2	5	2	1	3	4	3	2
57	1	5	2	2	4	3	1	1	1	4
58	1	4	1	1	1	2	1	3	3	3
59	3	2	3	1	3	4	3	4	1	4
60	1	4	2	3	5	5	4	5	3	1
61	3	5	2	3	3	1	3	1	4	2
62	4	4	3	3	5	3	3	1	2	1
63	5	2	1	4	1	5	4	3	2	4
64	2	1	1	4	2	3	5	4	3	3
65	1	1	2	5	4	2	2	5	2	2
66	2	3	4	1	3	3	4	2	2	4
67	1	4	4	1	1	1	3	1	3	3
68	3	5	5	3	1	2	1	3	2	1
69	4	4	1	3	2	1	4	4	1	5
70	5	2	2	3	1	3	5	5	3	1
71	4	1	5	3	1	1	4	1	1	1
72	5	3	1	4	2	3	5	3	1	1
73	2	1	4	5	1	4	2	4	3	2
74	4	3	2	5	2	1	3	5	5	1
75	1	1	4	2	4	3	1	2	4	1

76	3	3	3	1	1	2	1	2	5	3
77	4	1	4	1	3	4	3	1	2	1
78	5	3	1	3	5	5	4	3	1	1
79	1	4	2	3	3	1	3	2	1	2
80	1	2	1	3	5	3	3	1	3	3
81	3	2	4	4	1	5	4	3	2	1
82	4	3	3	5	2	5	4	3	2	4
83	5	2	2	2	4	3	5	4	3	3
84	2	4	2	1	3	2	2	5	2	2
85	1	2	1	1	1	3	4	2	2	4
86	3	1	3	1	1	1	3	1	3	3
87	4	1	4	3	2	2	1	3	2	1
88	5	3	5	5	1	1	4	4	1	5
89	3	4	2	4	1	3	5	5	3	1
90	1	5	2	5	3	4	2	2	1	4
91	4	4	1	2	1	3	5	4	3	3
92	3	2	3	1	1	2	2	5	2	2
93	4	4	2	1	2	3	4	2	2	4
94	5	5	2	3	1	1	3	1	3	3
95	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2
96	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3
97	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2
98	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
99	4	1	4	4	1	4	4	1	4	3
100	3	3	5	3	3	5	5	3	4	1
101	1	5	1	1	5	1	1	1	3	2
102	3	4	3	3	4	3	2	2	1	3
103	4	2	2	4	2	2	5	3	4	2
104	3	4	2	2	1	3	4	2	2	4
105	4	5	1	1	2	1	3	1	3	3
106	5	4	3	1	1	2	1	3	2	1
107	3	2	2	1	3	1	4	4	1	5
108	1	1	2	3	5	3	5	5	3	1
109	3	1	3	3	3	4	2	2	1	4
110	4	3	1	4	5	3	4	2	2	4
111	5	4	1	5	1	1	3	1	3	3
112	2	5	1	5	2	2	1	3	2	1
113	1	4	2	2	4	1	4	4	1	5
114	2	2	2	1	3	3	5	5	3	1
115	1	5	1	1	1	2	1	3	2	1
116	3	4	3	3	1	3	3	1	2	1
117	4	2	2	3	2	5	4	3	2	4
118	5	2	2	3	1	3	5	4	3	3
119	1	3	1	3	4	2	2	4	2	3
120	3	2	3	2	3	4	2	2	1	3
121	4	1	4	1	4	5	1	1	2	3
122	5	3	5	3	5	4	3	1	1	3
123	2	1	2	1	4	3	1	1	2	2
124	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2
125	1	3	1	3	1	2	3	5	3	1
126	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3
127	1	4	2	5	1	3	4	2	4	4
128	3	2	1	4	3	1	3	1	3	3
129	3	5	3	4	1	2	1	3	2	1
130	1	4	2	5	3	4	4	5	1	1
131	3	2	2	2	3	2	1	2	3	5
132	1	2	3	1	5	3	3	1	2	1
133	3	1	1	1	3	5	4	3	2	4
134	4	1	1	1	5	3	5	4	3	3
135	5	3	2	3	1	2	2	5	2	2
136	2	4	4	3	2	3	4	2	2	4
137	1	5	4	4	1	2	4	1	3	3
138	2	4	2	4	2	5	5	1	3	5
139	3	3	3	3	1	4	3	2	5	3
140	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2
141	2	4	2	4	1	2	1	1	2	3
142	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2
143	2	1	2	1	4	1	2	3	2	5
144	1	5	1	5	5	5	2	3	1	4
145	3	1	3	1	2	4	3	3	2	5
146	5	1	3	1	2	4	2	3	1	3
147	1	2	1	4	3	1	3	1	4	2
148	4	5	1	5	1	2	1	2	3	5
149	2	4	2	2	2	3	3	1	2	1
150	1	2	4	1	4	5	4	3	2	4

151	1	2	4	1	1	3	5	4	3	3
152	3	1	5	1	3	2	2	5	2	2
153	3	1	2	3	1	3	4	2	2	4
154	4	3	2	5	2	1	3	1	3	3
155	5	4	1	4	1	2	1	3	2	1
156	3	5	1	3	1	1	4	4	1	5
157	3	4	3	3	3	3	5	5	3	1
158	1	2	4	3	5	4	2	2	1	4
159	1	2	4	1	4	2	1	3	2	2
160	2	5	5	1	3	3	3	1	3	4
161	1	4	3	2	1	2	5	2	1	3
162	3	2	1	1	5	1	4	1	2	1
163	1	2	1	1	1	3	1	4	2	5
164	3	1	3	1	1	3	2	3	3	3
165	4	1	2	3	1	1	2	3	2	1
166	5	5	2	3	3	1	1	2	1	1
167	2	4	3	3	2	3	2	5	3	3
168	1	5	1	5	5	5	2	3	1	4
169	3	1	3	1	2	4	3	3	2	5
170	3	4	2	4	3	2	2	5	2	2
171	4	2	1	4	5	3	4	2	2	4
172	5	5	1	5	1	1	3	1	3	3
173	2	4	3	2	2	2	1	3	2	1
174	1	2	4	1	4	1	4	4	1	5
175	2	5	5	1	3	3	5	5	3	1
176	1	4	3	2	1	4	2	2	1	4
177	3	2	1	1	1	2	1	2	3	5
178	1	2	1	1	5	3	3	1	2	1
179	3	1	3	1	3	5	4	3	2	4
180	4	1	2	3	5	3	5	4	3	3
181	5	5	2	3	1	2	2	5	2	2
182	2	4	3	3	2	3	4	2	2	4
183	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2
184	3	1	4	4	2	1	4	5	5	2
185	3	2	5	5	5	1	5	2	4	3
186	5	2	2	2	4	3	2	3	2	2
187	2	2	4	1	2	4	1	5	3	4
188	1	3	3	2	5	5	1	1	1	3
189	3	2	1	1	4	3	2	2	2	1
190	4	1	5	3	2	1	1	4	1	4
191	5	3	1	3	3	2	2	3	3	5
192	1	2	3	3	1	3	4	2	2	4
193	3	5	1	4	1	1	3	1	3	3
194	4	4	1	4	2	2	1	3	2	1
195	5	2	3	5	1	1	4	4	1	5
196	1	5	2	2	5	3	5	5	3	1
197	3	4	2	1	3	4	2	2	1	4
198	4	2	3	3	5	1	3	4	3	2
199	5	2	4	3	1	3	1	1	1	4
200	2	1	5	4	2	2	1	3	3	3
201	1	1	2	4	4	4	3	4	1	4
202	2	5	2	5	3	5	4	5	3	1
203	1	4	1	2	1	1	3	1	4	2
204	3	2	1	1	1	2	2	5	2	2
205	5	1	4	1	1	3	2	2	2	4
206	4	1	4	2	2	3	4	1	3	3
207	4	2	3	1	4	4	2	3	2	1
208	5	2	3	2	5	5	5	4	1	5
209	2	1	5	2	2	2	4	1	2	4
210	3	2	3	4	2	1	1	2	5	5
211	3	4	2	4	3	1	4	4	2	3
212	3	2	3	4	3	2	5	5	5	1
213	3	4	2	4	5	2	2	2	4	5
214	5	2	3	2	5	5	1	4	1	4
215	5	1	4	1	1	4	1	4	2	2
216	4	1	4	2	2	2	2	4	1	2
217	4	1	1	3	2	3	5	5	3	1
218	5	3	3	3	1	4	2	2	1	4
219	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2
220	4	5	5	4	5	1	3	1	3	3
221	5	4	3	4	1	2	1	3	2	1
222	3	2	1	5	3	1	4	4	1	5
223	1	4	1	2	5	3	5	5	3	1
224	3	5	3	3	3	4	2	2	1	4
225	4	4	2	3	5	1	3	4	3	2

226	5	2	2	3	1	2	2	5	2	2
227	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4
228	1	3	4	1	3	4	4	4	3	3
229	1	3	1	1	3	1	1	5	2	2
230	2	1	3	2	1	3	3	2	2	4
231	1	4	4	1	4	4	4	1	3	3
232	3	5	5	3	5	5	5	1	3	5
233	4	2	2	4	2	2	2	2	5	3
234	1	3	4	1	3	4	4	1	1	2
235	2	2	5	2	2	5	5	1	1	2
236	1	4	2	2	1	4	4	1	1	2
237	1	1	3	4	3	2	4	2	2	2
238	5	1	3	1	3	3	1	3	2	2
239	1	2	1	3	2	1	3	3	1	2
240	1	4	3	1	1	3	4	3	1	3
241	2	5	2	1	3	2	2	5	2	2
242	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4
243	1	2	3	3	5	1	3	1	3	3
244	3	1	4	4	3	2	1	3	2	1
245	4	1	5	5	5	1	4	4	1	5
246	5	3	2	5	1	3	5	5	3	1
247	2	4	2	2	2	4	2	2	1	4
248	1	5	1	1	4	1	3	4	3	2
249	2	4	1	1	3	3	1	1	1	4
250	1	2	3	3	1	2	1	3	3	3
251	3	4	4	3	1	4	3	4	1	4
252	2	5	5	3	2	5	4	5	3	1
253	1	4	3	4	4	1	3	1	4	2
254	1	3	2	1	1	3	1	2	1	4
255	4	4	1	5	1	3	5	1	5	5
256	5	5	3	1	2	1	1	3	1	2
257	2	2	1	4	4	3	1	3	1	2
258	3	4	3	2	5	2	2	1	4	3
259	1	1	1	4	4	2	5	1	5	1
260	1	3	3	3	2	3	4	2	2	2
261	3	4	1	4	1	4	2	4	1	4
262	4	5	3	1	1	5	2	4	1	1
263	3	1	4	2	3	2	1	5	1	3
264	1	1	1	4	4	2	1	2	3	1
265	1	3	3	3	2	2	3	2	5	2
266	3	4	1	4	1	2	4	1	4	1
267	4	5	3	1	1	2	4	1	4	1

Anexo 4

Resultados de la encuesta aplicada en la Universidad Nacional de Ingeniería

Anexo N° 4										
Universidad Nacional de Ingeniería										
	Pregunta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2
2	1	2	2	2	2	1	4	3	3	3
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
4	2	3	1	5	1	2	4	3	2	1
5	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2
6	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3
7	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4
8	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5
9	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
11	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3
12	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4
13	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5
14	3	4	2	1	3	4	1	1	3	4
15	2	1	3	3	3	1	3	1	2	5
16	3	1	3	3	5	2	2	3	1	3
17	2	3	2	3	2	5	4	2	1	4
18	4	3	1	2	5	2	5	4	2	2
19	5	5	1	2	3	1	1	5	1	1
20	1	4	2	2	1	2	4	1	1	4
21	3	1	4	4	4	3	2	3	2	2
22	1	1	5	4	2	1	3	2	1	3
23	3	3	1	5	3	2	2	3	1	3
24	2	3	1	1	3	4	4	5	3	3
25	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
26	2	3	1	5	2	3	1	5	2	3
27	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4
28	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
29	3	4	1	3	3	4	1	3	3	4
30	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
31	5	2	2	4	5	2	2	4	5	2
32	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5
33	5	1	2	3	3	3	4	3	3	5
34	3	5	1	1	5	2	5	5	2	3
35	2	4	1	3	2	4	1	1	3	4
36	4	1	2	2	5	3	2	4	2	1
37	5	1	4	2	3	2	3	3	3	4
38	1	3	5	4	1	1	3	2	2	2
39	3	3	1	4	4	4	2	4	3	4
40	1	5	1	5	2	5	4	5	2	3
41	3	4	3	1	3	3	2	3	4	1
42	2	1	3	3	3	1	1	5	1	1
43	3	5	2	5	4	2	4	1	1	4
44	1	4	4	3	2	3	2	3	2	2
45	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
46	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3
47	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3
48	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4
49	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
50	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1
51	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4
52	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
53	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
54	4	2	4	4	1	3	5	5	3	2
55	5	3	5	5	2	4	1	1	2	4
56	1	4	1	5	1	2	3	4	3	1
57	2	5	1	1	4	3	2	2	2	4
58	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3
59	3	1	3	2	3	4	3	4	2	4
60	2	4	1	3	5	5	4	5	3	2
61	3	5	1	3	3	2	3	2	4	1
62	4	4	3	3	5	3	3	2	1	2
63	5	1	2	4	2	5	4	3	1	4
64	1	2	2	4	1	3	5	4	3	3
65	2	2	1	5	4	1	1	5	1	1
66	1	3	4	2	3	3	4	1	1	4
67	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3
68	3	5	5	3	2	1	2	3	1	2
69	4	4	2	3	1	2	4	4	2	5
70	5	1	1	3	2	3	5	5	3	2
71	3	5	1	4	2	4	1	1	2	4
72	2	4	2	5	3	3	5	4	3	3
73	4	1	3	5	2	1	1	5	1	1
74	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4
75	2	2	1	2	4	2	3	2	3	3

76	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2
77	3	3	2	3	3	1	1	5	1	1
78	2	4	2	3	5	3	4	1	1	4
79	3	5	1	3	3	2	3	2	3	3
80	4	4	4	4	5	1	2	3	1	2
81	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
82	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
83	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	5	1	5	3	4	1	1	2	4
91	4	4	2	1	2	3	5	4	3	3
92	3	1	3	2	2	1	1	5	1	1
93	4	4	1	2	1	3	4	1	1	4
94	5	5	1	3	2	2	3	2	3	3
95	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
96	2	1	2	3	3	1	1	5	1	1
97	4	2	2	2	2	3	4	1	1	4
98	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3
99	2	3	4	3	4	1	2	3	1	2
100	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2
101	3	5	5	4	3	5	4	3	1	4
102	2	4	2	4	3	3	5	4	3	3
103	4	1	1	5	2	1	1	5	1	1
104	3	4	1	1	2	3	4	1	1	4
105	4	5	2	2	1	2	3	2	3	3
106	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
107	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
108	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
112	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	5	1	1	3	2	3	5	4	3	3
119	3	2	3	4	2	1	1	5	1	1
120	4	2	2	4	1	3	4	1	1	4
121	5	3	2	5	2	2	3	2	3	3
122	3	4	1	1	2	1	2	3	1	2
123	2	5	4	2	3	2	4	4	2	5
124	4	4	4	2	2	3	5	5	3	2
125	1	1	5	2	1	4	1	1	2	4
126	2	5	1	3	4	1	1	5	1	1
127	2	4	1	5	2	3	4	1	1	4
128	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3
129	3	5	3	4	2	1	2	3	1	2
130	2	4	1	5	3	4	4	5	2	2
131	3	1	1	1	3	1	2	1	3	5
132	2	1	3	2	5	3	3	2	1	2
133	3	2	2	2	3	5	4	3	1	4
134	4	2	2	2	5	3	5	4	3	3
135	5	3	1	3	2	1	1	5	1	1
136	1	4	4	3	1	3	4	1	1	4
137	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3
138	1	4	5	5	3	1	2	3	1	2
139	2	1	2	5	2	2	4	4	2	5
140	3	1	1	1	2	3	5	5	3	2
141	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4
142	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
143	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
144	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
145	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
146	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
148	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
149	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
150	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2

151	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
152	3	2	5	2	3	1	1	5	2	1
153	3	2	1	3	2	3	4	1	1	4
154	4	3	1	5	1	2	3	2	3	3
155	5	4	2	4	2	1	2	3	1	2
156	3	5	2	3	2	2	4	4	2	5
157	3	4	3	3	3	3	5	5	3	2
158	2	1	4	3	5	4	1	1	2	4
159	3	5	5	4	3	1	2	1	3	5
160	4	4	3	4	5	3	3	2	1	2
161	5	1	2	5	2	5	4	3	1	4
162	1	1	2	3	1	3	5	4	3	3
163	2	2	3	3	4	1	1	5	1	1
164	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4
165	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3
166	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2
167	4	3	4	3	1	2	4	4	2	5
168	5	4	5	2	3	2	5	5	2	3
169	3	5	1	2	5	4	1	1	3	4
170	2	4	1	4	2	1	1	5	1	1
171	4	1	3	4	5	2	4	1	1	4
172	5	5	3	5	3	3	2	3	2	2
173	1	4	2	1	1	1	3	2	1	3
174	3	1	4	3	4	3	4	4	3	5
175	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
176	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
177	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
178	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
179	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
181	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
182	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
183	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
184	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
185	3	3	1	5	3	2	2	3	1	3
186	2	3	1	1	3	4	4	5	3	3
187	4	3	3	3	5	1	3	1	2	5
188	5	2	3	3	3	2	2	3	1	3
189	1	4	2	3	1	5	4	2	1	4
190	3	5	4	2	4	2	5	4	2	2
191	1	4	5	2	2	1	1	5	1	1
192	3	1	2	2	3	2	4	1	1	4
193	2	5	3	4	3	3	2	3	2	2
194	4	4	3	4	1	1	3	2	1	3
195	5	1	2	5	3	3	4	4	3	5
196	3	5	1	1	5	2	5	5	2	3
197	2	4	1	3	2	4	1	1	3	4
198	4	1	2	2	5	3	2	4	2	1
199	5	1	4	2	3	2	3	3	3	4
200	1	3	5	4	1	1	3	2	2	2
201	3	3	1	4	4	4	2	4	3	4
202	1	5	1	5	2	5	4	5	2	3
203	3	4	3	1	3	3	2	3	4	1
204	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
205	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
206	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
207	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
208	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
210	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
211	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
212	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
213	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
214	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
215	1	1	4	2	1	1	2	3	1	2
216	3	2	5	2	2	2	4	4	2	5
217	4	2	2	3	1	3	5	5	3	2
218	5	3	3	3	2	4	1	1	2	4
219	3	4	4	3	2	2	3	4	3	1
220	4	5	5	4	5	2	3	2	3	3
221	5	4	3	4	2	1	2	3	1	2
222	3	1	2	5	3	2	4	4	2	5
223	2	4	2	1	5	3	5	5	3	2
224	3	5	3	3	3	4	1	1	2	4
225	4	4	1	3	5	2	3	4	3	1

226	5	1	1	3	2	1	1	5	1	1
227	1	5	3	4	1	3	4	1	1	4
228	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3
229	1	1	5	5	3	1	2	3	1	2
230	2	5	1	1	2	2	4	4	2	5
231	3	4	1	2	2	4	1	1	2	4
232	4	1	2	3	1	2	3	4	3	1
233	5	1	2	3	2	1	1	5	1	1
234	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4
235	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
236	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
237	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
238	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
239	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
240	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
242	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
243	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
244	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
245	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
248	4	3	2	2	4	2	3	4	3	1
249	1	4	2	2	3	3	2	2	2	4
250	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3
251	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4
252	1	5	5	3	1	5	4	5	3	2
253	2	4	3	4	4	2	3	2	4	1
254	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3
255	2	5	2	5	5	1	2	3	1	2
256	3	4	3	1	3	2	4	4	2	5
257	4	1	1	2	5	4	1	1	2	4
258	5	5	1	2	2	2	3	4	3	1
259	1	4	3	2	1	1	1	5	1	1
260	2	1	4	3	4	3	4	1	1	4
261	1	1	5	5	3	2	3	2	3	3
262	2	2	1	4	2	4	4	5	2	2
263	3	2	1	2	2	1	2	1	3	5
264	4	4	2	2	1	3	3	2	1	2

Anexo 5

Resultados de la encuesta aplicada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

Anexo N° 5											
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle											
	Pregunta										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
2	1	2	2	2	2	1	4	3	3	3	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
4	2	3	1	5	1	2	4	3	2	1	
5	3	1	4	1	2	4	3	1	4	1	
6	1	5	3	5	2	2	2	1	2	5	
7	5	1	2	4	4	4	2	3	2	2	
8	4	4	2	2	2	2	5	2	3	4	
9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
12	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
13	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	5	1	5	2	2	3	2	3	3	5	
19	3	5	4	2	2	4	1	1	5	3	
20	2	1	2	3	3	1	3	2	5	2	
21	1	1	3	3	2	2	5	1	3	2	
22	5	4	4	3	1	3	4	5	2	3	
23	3	2	4	1	5	4	5	1	3	1	
24	4	2	3	5	2	1	4	2	1	5	
25	4	3	2	5	4	2	3	3	5	1	
26	2	1	2	4	1	5	1	1	4	5	
27	2	5	4	2	2	2	2	1	2	1	
28	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
29	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
30	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
31	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
32	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	2	5	2	5	1	3	1	4	4	1	
35	4	1	2	3	3	2	3	2	3	3	
36	2	4	4	3	2	4	2	3	4	2	
37	3	2	1	3	2	2	1	1	2	5	
38	1	2	1	1	4	3	5	5	3	2	
39	5	3	5	5	2	1	4	4	2	1	
40	4	1	4	5	4	2	3	1	3	4	
41	2	5	4	4	1	3	2	2	2	1	
42	2	1	2	2	2	4	2	3	3	3	
43	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
44	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
45	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
46	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
47	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
51	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	
52	3	5	5	3	2	4	2	3	4	2	
53	4	4	2	3	1	2	4	4	2	5	
54	5	1	1	3	2	3	5	5	3	2	
55	5	5	1	3	2	2	3	2	3	3	
56	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2	
57	2	1	2	3	3	1	1	5	1	1	
58	4	2	2	2	2	3	4	1	1	4	
59	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	
60	2	3	4	3	4	1	2	3	1	2	
61	2	4	4	3	2	3	3	2	1	2	
62	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
64	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
66	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
69	2	2	1	3	5	3	5	5	3	2	
70	3	2	3	3	3	4	1	1	2	4	
71	4	3	2	4	5	3	4	1	1	4	
72	5	4	2	5	2	2	3	2	3	3	
73	1	4	4	3	1	3	4	1	1	4	
74	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3	
75	1	4	5	5	3	1	2	3	1	2	

76	2	1	2	5	2	2	4	4	2	5
77	3	1	1	1	2	3	5	5	3	2
78	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4
79	5	2	2	2	2	2	3	4	3	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	5	4	2	4	2	1	2	3	1	2
93	3	5	2	3	2	2	4	4	2	5
94	3	4	3	3	3	3	5	5	3	2
95	2	1	4	3	5	4	1	1	2	4
96	3	5	5	4	3	1	2	1	3	5
97	4	4	3	4	5	3	3	2	1	2
98	5	1	2	5	2	5	4	3	1	4
99	1	1	2	3	1	3	5	4	3	3
100	2	2	3	3	4	1	1	5	1	1
101	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4
102	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3
103	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2
104	4	3	4	3	1	2	4	4	2	5
105	5	4	5	3	2	3	5	5	3	2
106	2	5	1	3	5	4	1	1	2	4
107	3	4	1	4	3	1	1	5	1	1
108	4	1	2	4	5	3	4	1	1	4
109	5	5	2	5	2	2	3	2	3	3
110	1	4	3	1	1	1	2	3	1	2
111	2	1	4	2	4	2	4	4	2	5
112	1	5	5	2	3	3	5	5	3	2
113	2	4	3	1	2	4	1	1	2	4
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	2	5	4	3	4	3	5	4	3	3
128	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1
129	2	1	3	3	2	3	4	1	1	4
130	3	5	2	4	2	2	3	2	3	3
131	4	4	2	4	1	1	2	3	1	2
132	5	1	3	5	2	2	4	4	2	5
133	2	5	1	1	5	3	5	5	3	2
134	3	4	1	2	3	4	1	1	2	4
135	4	1	3	3	5	2	3	4	3	1
136	5	1	4	3	2	3	2	2	2	4
137	1	2	5	4	1	1	2	3	3	3
138	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4
139	1	5	1	5	3	5	4	5	3	2
140	2	4	2	1	2	2	3	2	4	1
141	3	1	2	2	2	1	1	5	1	1
142	2	5	3	5	4	3	4	1	1	4
143	2	4	2	1	5	3	5	5	3	2
144	3	5	3	3	3	4	1	1	2	4
145	4	4	1	3	5	2	3	4	3	1
146	5	1	1	3	2	1	1	5	1	1
147	1	5	3	4	1	3	4	1	1	4
148	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3
149	1	1	5	5	3	1	2	3	1	2
150	2	5	3	5	4	3	4	1	1	4

226	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
227	2	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3
228	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1	1
229	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
230	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3
231	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
233	2	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3
234	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1	1
235	4	5	1	2	1	2	3	2	3	3	3
236	5	4	3	4	2	1	2	3	1	2	2
237	2	1	4	5	4	2	4	4	2	5	5
238	3	4	3	3	3	3	5	5	3	2	2
239	2	5	4	3	5	4	1	1	2	4	4
240	3	4	5	3	3	2	3	4	3	1	1
241	3	1	1	4	3	4	1	1	2	4	4
242	2	4	1	4	5	2	3	4	3	1	1
243	3	5	2	5	3	3	5	4	3	3	3
244	3	4	2	1	3	1	1	5	1	1	1
245	4	1	3	2	5	3	4	1	1	4	4
246	5	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3
247	1	2	5	3	1	1	2	3	1	2	2
248	2	3	3	3	4	2	4	4	2	5	5
249	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3
251	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
252	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	2	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3
254	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1	1
255	1	2	5	3	1	1	2	3	1	2	2
256	2	3	3	3	4	2	4	4	2	5	5
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3
259	5	1	3	1	2	4	4	5	2	2	2
260	1	4	1	2	1	1	2	1	3	5	5
261	2	5	1	2	4	3	3	2	1	2	2
262	1	4	3	3	3	5	4	3	1	4	4

Anexo 6

Resultados de la encuesta aplicada en la Universidad Nacional Agraria La Molina

Anexo N° 6											
Universidad Nacional Agraria La Molina											
	Pregunta										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
2	1	2	2	2	2	1	4	3	3	3	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
4	2	3	1	5	1	2	4	3	2	1	
5	3	4	1	4	2	1	3	4	1	4	
6	4	5	3	5	2	2	2	4	2	5	
7	5	4	2	1	1	1	2	3	2	2	
8	1	1	2	2	2	2	5	2	3	1	
9	2	2	1	2	3	3	3	5	1	4	
10	3	3	1	3	2	2	3	1	5	5	
11	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
12	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
13	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
14	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
15	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
18	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
19	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
20	1	2	4	3	1	3	5	4	3	3	
21	2	2	5	3	4	1	1	5	1	1	
22	2	3	1	4	2	3	4	1	1	4	
23	3	4	1	4	3	2	3	2	3	3	
24	2	5	2	5	5	1	2	3	1	2	
25	3	4	3	1	3	2	4	4	2	5	
26	4	1	1	2	5	3	5	5	3	2	
27	5	2	1	2	2	4	1	1	2	4	
28	1	3	3	2	1	2	3	4	3	1	
29	2	4	2	3	4	3	2	2	2	4	
30	1	1	2	5	3	1	2	3	3	3	
31	2	2	1	4	2	4	3	4	2	4	
32	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
33	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
34	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
35	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
36	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
39	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
40	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
41	1	3	2	5	1	2	3	3	5	4	
42	2	4	2	1	4	5	4	4	1	5	
43	2	5	1	2	2	2	2	4	2	4	
44	3	4	1	2	3	4	4	5	2	2	
45	2	1	2	3	5	1	2	1	3	5	
46	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	
47	4	2	1	3	5	5	4	3	1	4	
48	5	3	1	4	2	3	5	4	3	3	
49	1	4	3	4	1	1	1	5	1	1	
50	2	5	2	5	4	3	4	1	1	4	
51	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
52	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
53	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
54	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
55	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
57	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
58	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
59	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
60	2	4	1	3	5	5	4	5	3	2	
61	3	5	1	3	3	2	3	2	4	1	
62	4	4	3	3	5	3	3	2	1	2	
63	5	1	2	4	2	5	4	3	1	4	
64	1	2	2	4	1	3	5	4	3	3	
65	2	2	1	5	4	1	1	5	1	1	
66	1	3	4	2	3	3	4	1	1	4	
67	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	
68	3	5	5	3	2	1	2	3	1	2	
69	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
70	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
71	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
72	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
73	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
75	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	

76	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
77	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
78	2	4	2	3	5	3	4	1	1	4
79	3	5	1	3	3	2	3	2	3	3
80	4	4	4	4	5	1	2	3	1	2
81	5	1	4	4	2	3	3	2	1	2
82	1	4	5	5	1	5	4	3	1	4
83	2	5	1	1	4	3	5	4	3	3
84	1	4	1	2	3	1	1	5	1	1
85	2	1	2	2	2	3	4	1	1	4
86	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
87	4	2	4	3	1	1	2	3	1	2
88	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
89	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
90	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
91	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
92	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
95	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
96	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
97	4	2	2	2	2	3	4	1	1	4
98	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3
99	2	3	4	3	4	1	2	3	1	2
100	2	4	4	3	2	3	3	2	1	2
101	3	5	5	4	3	5	4	3	1	4
102	2	4	2	4	3	3	5	4	3	3
103	4	1	1	5	2	1	1	5	1	1
104	3	4	1	1	2	3	4	1	1	4
105	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
106	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
107	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
108	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
109	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
112	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
113	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
114	1	1	1	2	3	3	5	5	3	2
115	2	5	2	2	2	1	2	3	1	2
116	3	4	3	3	2	3	3	2	1	2
117	4	1	1	3	1	5	4	3	1	4
118	5	1	1	3	2	3	5	4	3	3
119	3	2	3	4	2	1	1	5	1	1
120	4	2	2	4	1	3	4	1	1	4
121	5	3	2	5	2	2	3	2	3	3
122	3	4	1	1	2	1	2	3	1	2
123	2	5	4	2	3	2	4	4	2	5
124	4	4	4	2	2	3	5	5	3	2
125	1	1	5	2	1	4	1	1	2	4
126	2	5	1	3	4	1	1	5	1	1
127	2	4	1	5	2	3	4	1	1	4
128	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3
129	3	5	3	4	2	1	2	3	1	2
130	2	4	1	5	3	4	4	5	2	2
131	3	1	1	1	3	1	2	1	3	5
132	2	1	3	2	5	3	3	2	1	2
133	3	2	2	2	3	5	4	3	1	4
134	4	2	2	2	5	3	5	4	3	3
135	5	3	1	3	2	1	1	5	1	1
136	1	4	4	3	1	3	4	1	1	4
137	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3
138	1	4	5	5	3	1	2	3	1	2
139	2	1	2	5	2	2	4	4	2	5
140	3	1	1	1	2	3	5	5	3	2
141	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4
142	5	2	2	2	2	2	3	4	3	1
143	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4
144	4	4	1	3	1	1	2	3	3	3
145	5	5	1	3	2	4	3	4	2	4
146	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
147	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
148	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
149	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
150	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1

151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
152	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1
153	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
154	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
155	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1
156	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
157	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
158	2	1	4	3	5	4	1	1	2	4	4
159	3	5	5	4	3	1	2	1	3	5	5
160	4	4	3	4	5	3	3	2	1	2	2
161	5	1	2	5	2	5	4	3	1	4	4
162	1	1	2	3	1	3	5	4	3	3	3
163	2	2	3	3	4	1	1	5	1	1	1
164	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4	4
165	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3
166	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2
167	4	3	4	3	1	2	4	4	2	5	5
168	5	4	5	3	2	3	5	5	3	2	2
169	2	5	1	3	5	4	1	1	2	4	4
170	3	4	1	4	3	1	1	5	1	1	1
171	4	1	2	4	5	3	4	1	1	4	4
172	5	5	2	5	2	2	3	2	3	3	3
173	1	4	3	1	1	1	2	3	1	2	2
174	2	1	4	2	4	2	4	4	2	5	5
175	1	5	5	2	3	3	5	5	3	2	2
176	2	4	3	1	2	4	1	1	2	4	4
177	3	1	2	2	2	1	2	1	3	5	5
178	2	1	2	2	5	3	3	2	1	2	2
179	3	2	3	2	3	5	4	3	1	4	4
180	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
181	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1
182	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
183	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
184	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
186	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1
187	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
188	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
189	1	4	3	2	1	5	4	3	1	4	4
190	2	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3
191	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1	1
192	2	1	3	3	2	3	4	1	1	4	4
193	3	5	2	4	2	2	3	2	3	3	3
194	4	4	2	4	1	1	2	3	1	2	2
195	5	1	3	5	2	2	4	4	2	5	5
196	2	5	1	1	5	3	5	5	3	2	2
197	3	4	1	2	3	4	1	1	2	4	4
198	4	1	3	3	5	2	3	4	3	1	1
199	5	1	4	3	2	3	2	2	2	4	4
200	1	2	5	4	1	1	2	3	3	3	3
201	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4	4
202	1	5	1	5	3	5	4	5	3	2	2
203	2	4	2	1	2	2	3	2	4	1	1
204	3	1	2	2	2	1	1	5	1	1	1
205	2	5	3	5	4	3	4	1	1	4	4
206	1	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3
207	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
208	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1
209	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
210	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
211	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1
212	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
213	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1
214	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
215	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
216	3	2	5	2	2	2	4	4	2	5	5
217	4	2	2	3	1	3	5	5	3	2	2
218	5	3	3	3	2	4	1	1	2	4	4
219	3	4	4	3	2	2	3	4	3	1	1
220	4	5	5	4	5	2	3	2	3	3	3
221	5	4	3	4	2	1	2	3	1	2	2
222	3	1	2	5	3	2	4	4	2	5	5
223	2	4	2	1	5	3	5	5	3	2	2
224	3	5	3	3	3	4	1	1	2	4	4
225	4	4	1	3	5	2	3	4	3	1	1

226	5	1	1	3	2	1	1	5	1	1
227	1	5	3	4	1	3	4	1	1	4
228	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
229	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
230	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
231	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
232	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
233	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
234	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
235	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
236	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
237	1	2	3	5	1	1	2	1	3	5
238	2	2	2	1	4	3	3	2	1	2
239	1	3	2	2	3	5	4	3	1	4
240	2	4	3	2	2	3	5	4	3	3
241	1	5	1	2	3	1	1	5	1	1
242	3	4	1	3	3	3	4	1	1	4
243	2	1	3	3	5	2	3	2	3	3
244	3	2	4	4	3	1	2	3	1	2
245	4	2	5	5	5	2	4	4	2	5
246	5	3	1	5	2	3	5	5	3	2
247	1	4	1	1	1	4	1	1	2	4
248	2	5	2	2	4	2	3	4	3	1
249	1	4	2	2	3	3	2	2	2	4
250	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
251	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
252	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
253	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
254	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
255	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
256	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1
257	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
258	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2

Anexo 7

Resultados de la encuesta aplicada en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Anexo N° 7											
Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur											
	Pregunta										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
2	1	2	2	2	2	1	4	3	3	3	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
4	2	3	1	5	1	2	4	3	2	1	
5	3	4	1	4	2	1	3	4	1	4	
6	4	5	3	5	2	2	2	4	2	5	
7	5	4	2	1	1	1	2	3	2	2	
8	1	1	2	2	2	2	5	2	3	1	
9	2	2	1	2	3	3	3	5	1	4	
10	3	3	1	3	2	2	3	1	5	5	
11	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
16	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
17	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
18	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	1	2	4	3	1	3	5	4	3	3	
21	2	2	5	3	4	1	1	5	1	1	
22	2	3	1	4	2	3	4	1	1	4	
23	3	4	1	4	3	2	3	2	3	3	
24	2	5	2	5	5	1	2	3	1	2	
25	3	4	3	1	3	2	4	4	2	5	
26	4	1	1	2	5	3	5	5	3	2	
27	5	2	1	2	2	4	1	1	2	4	
28	1	3	3	2	1	2	3	4	3	1	
29	2	4	2	3	4	3	2	2	2	4	
30	1	1	2	5	3	1	2	3	3	3	
31	2	2	1	4	2	4	3	4	2	4	
32	3	2	4	5	2	5	4	5	3	2	
33	4	3	4	1	1	2	3	2	4	1	
34	5	4	5	2	2	3	2	3	3	5	
35	3	5	1	2	2	1	4	4	5	3	
36	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
40	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
41	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
42	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
43	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	2	1	2	3	5	1	2	1	3	5	
46	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	
47	4	2	1	3	5	5	4	3	1	4	
48	5	3	1	4	2	3	5	4	3	3	
49	1	4	3	4	1	1	1	5	1	1	
50	2	5	2	5	4	3	4	1	1	4	
51	1	4	2	3	3	2	3	2	3	3	
52	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	
53	3	2	4	3	2	2	4	4	2	5	
54	4	2	4	4	1	3	5	5	3	2	
55	5	3	5	5	2	4	1	1	2	4	
56	1	4	1	5	1	2	3	4	3	1	
57	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
62	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
63	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
64	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
68	3	5	5	3	2	1	2	3	1	2	
69	4	4	2	3	1	2	4	4	2	5	
70	5	1	1	3	2	3	5	5	3	2	
71	3	5	1	4	2	4	1	1	2	4	
72	2	4	2	5	3	3	5	4	3	3	
73	4	1	3	5	2	1	1	5	1	1	
74	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4	
75	2	2	1	2	4	2	3	2	3	3	

76	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2
77	3	3	2	3	3	1	1	5	1	1
78	2	4	2	3	5	3	4	1	1	4
79	3	5	1	3	3	2	3	2	3	3
80	4	4	4	4	5	1	2	3	1	2
81	5	1	4	4	2	3	3	2	1	2
82	1	4	5	5	1	5	4	3	1	4
83	2	5	1	1	4	3	5	4	3	3
84	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
89	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
90	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
91	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	4	4	1	2	1	3	4	1	1	4
94	5	5	1	3	2	2	3	2	3	3
95	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
96	2	1	2	3	3	1	1	5	1	1
97	4	2	2	2	2	3	4	1	1	4
98	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3
99	2	3	4	3	4	1	2	3	1	2
100	2	4	4	3	2	3	3	2	1	2
101	3	5	5	4	3	5	4	3	1	4
102	2	4	2	4	3	3	5	4	3	3
103	4	1	1	5	2	1	1	5	1	1
104	3	4	1	1	2	3	4	1	1	4
105	4	5	2	2	1	2	3	2	3	3
106	5	4	3	2	2	1	2	3	1	2
107	3	1	1	2	3	2	4	4	2	5
108	2	2	1	3	5	3	5	5	3	2
109	3	2	3	3	3	4	1	1	2	4
110	4	3	2	4	5	3	4	1	1	4
111	5	4	2	5	2	2	3	2	3	3
112	1	5	2	5	1	1	2	3	1	2
113	2	4	1	1	4	2	4	4	2	5
114	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
119	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
120	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
121	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	4	4	4	2	2	3	5	5	3	2
125	1	1	5	2	1	4	1	1	2	4
126	2	5	1	3	4	1	1	5	1	1
127	2	4	1	5	2	3	4	1	1	4
128	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3
129	3	5	3	4	2	1	2	3	1	2
130	2	4	1	5	3	4	4	5	2	2
131	3	1	1	1	3	1	2	1	3	5
132	2	1	3	2	5	3	3	2	1	2
133	3	2	2	2	3	5	4	3	1	4
134	4	2	2	2	5	3	5	4	3	3
135	5	3	1	3	2	1	1	5	1	1
136	1	4	4	3	1	3	4	1	1	4
137	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3
138	1	4	5	5	3	1	2	3	1	2
139	2	1	2	5	2	2	4	4	2	5
140	3	1	1	1	2	3	5	5	3	2
141	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4
142	5	2	2	2	2	2	3	4	3	1
143	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4
144	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
148	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
149	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
150	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

151	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
152	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	3	2	1	3	2	3	4	1	1	4
154	4	3	1	5	1	2	3	2	3	3
155	5	4	2	4	2	1	2	3	1	2
156	3	5	2	3	2	2	4	4	2	5
157	3	4	3	3	3	3	5	5	3	2
158	2	1	4	3	5	4	1	1	2	4
159	3	5	5	4	3	1	2	1	3	5
160	4	4	3	4	5	3	3	2	1	2
161	5	1	2	5	2	5	4	3	1	4
162	1	1	2	3	1	3	5	4	3	3
163	2	2	3	3	4	1	1	5	1	1
164	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4
165	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3
166	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2
167	4	3	4	3	1	2	4	4	2	5
168	5	4	5	3	2	3	5	5	3	2
169	2	5	1	3	5	4	1	1	2	4
170	3	4	1	4	3	1	1	5	1	1
171	4	1	2	4	5	3	4	1	1	4
172	5	5	2	5	2	2	3	2	3	3
173	1	4	3	1	1	1	2	3	1	2
174	2	1	4	2	4	2	4	4	2	5
175	1	5	5	2	3	3	5	5	3	2
176	2	4	3	1	2	4	1	1	2	4
177	3	1	2	2	2	1	2	1	3	5
178	2	1	2	2	5	3	3	2	1	2
179	3	2	3	2	3	5	4	3	1	4
180	4	2	1	3	5	3	5	4	3	3
181	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
182	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
185	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
186	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
187	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
188	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	2	5	4	3	4	3	5	4	3	3
191	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1
192	2	1	3	3	2	3	4	1	1	4
193	3	5	2	4	2	2	3	2	3	3
194	4	4	2	4	1	1	2	3	1	2
195	5	1	3	5	2	2	4	4	2	5
196	2	5	1	1	5	3	5	5	3	2
197	3	4	1	2	3	4	1	1	2	4
198	4	1	3	3	5	2	3	4	3	1
199	5	1	4	3	2	3	2	2	2	4
200	1	2	5	4	1	1	2	3	3	3
201	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4
202	1	5	1	5	3	5	4	5	3	2
203	2	4	2	1	2	2	3	2	4	1
204	3	1	2	2	2	1	1	5	1	1
205	2	5	3	5	4	3	4	1	1	4
206	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
207	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
208	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
210	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
211	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
212	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
213	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	1	1	4	2	1	1	2	3	1	2
216	3	2	5	2	2	2	4	4	2	5
217	4	2	2	3	1	3	5	5	3	2
218	5	3	3	3	2	4	1	1	2	4
219	3	4	4	3	2	2	3	4	3	1
220	4	5	5	4	5	2	3	2	3	3
221	5	4	3	4	2	1	2	3	1	2
222	3	1	2	5	3	2	4	4	2	5
223	2	4	2	1	5	3	5	5	3	2
224	3	5	3	3	3	4	1	1	2	4
225	4	4	1	3	5	2	3	4	3	1

226	5	1	1	3	2	1	1	5	1	1
227	1	5	3	4	1	3	4	1	1	4
228	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3
229	1	1	5	5	3	1	2	3	1	2
230	2	5	1	1	2	2	4	4	2	5
231	3	4	1	2	2	4	1	1	2	4
232	4	1	2	3	1	2	3	4	3	1
233	5	1	2	3	2	1	1	5	1	1
234	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
235	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
236	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
237	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
238	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
239	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
240	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
241	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
242	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
244	3	2	4	4	3	1	2	3	1	2
245	4	2	5	5	5	2	4	4	2	5
246	5	3	1	5	2	3	5	5	3	2
247	1	4	1	1	1	4	1	1	2	4
248	2	5	2	2	4	2	3	4	3	1
249	1	4	2	2	3	3	2	2	2	4
250	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3
251	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4
252	1	5	5	3	1	5	4	5	3	2
253	2	4	3	4	4	2	3	2	4	1
254	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3