

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**“GESTIÓN PRESUPUESTARIA POR RESULTADOS Y CALIDAD  
DEL SERVICIO UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL CALLAO - LIMA, 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**MADISON HUARCAYA GODOY**

Callao, 2019

PERÚ





### **Dedicatoria**

Dedico esta Tesis a mis padres Domingo y Rosa quienes me dieron vida, educación, consejos y su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

También dedico esta Tesis a mis hijos Ximena y Valentino quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

## **Agradecimiento**

El presente trabajo de tesis agradecer primeramente a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por haberme guiado y dado la fortaleza de seguir adelante y no desmayar en las adversidades.

Gracias de todo corazón, a mi asesor de Tesis el Dr. Juan Héctor Moreno San Martín, por tenerme paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento. Han hecho fácil lo difícil. Ha sido un privilegio contar con su guía y ayuda.

Un especial agradecimiento Dr. Heráclito Chacón Sánchez, por su asesoría, consejos y su gran sabiduría y paciencia, apoyo y ánimo que me brindó durante la elaboración de mi Tesis.

Gracias a todas las personas de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, por su atención y amabilidad en todo lo referente a mi vida como alumno del doctorado.

Gracias a las personas que, de una manera u otra, han sido claves en mi vida profesional y por extensión, en lo personal: Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe. Dra. María Celina Huamán Mejía. Dr. José Luis Reyes Doria. Dr. Julio Cesar Espinoza Sante. Dr. Artenis Coral Soria y al Mg. Jorge de la Cruz Neyra.

Y por encima de todo, y con todo amor, gracias a los míos por estar incondicionalmente conmigo durante estos años. Siempre. Gracias. Cesar Ríos. Hermelinda Torpoco. Oscar, Beatriz, Erick, Kenyi, Alessandra, Gloria, Cesar, Joselyn, Nilver, Rosario, Francisco, Pilar. Xiomara, Beatriz Torres.

Y gracias a los que vienen y a los que ya no están. Gracias por todo. Os quiero con todo mi corazón.

## Índice

	Página
PÁGINA DE RESPETO	ii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
TABLAS DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
RESUMO	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3 Objetivos	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4 Limitantes de la investigación (teórico, temporal y espacial)	8
1.4.1. Limitante teórica	8

1.4.2. Limitante temporal	9
1.4.3. Limitante espacial	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes	10
2.2. Marco	13
2.2.1. Teórico (Estado de arte para la investigación básica)	13
2.2.2 Conceptual	16
2.2.3. Teórico conceptual	20
2.3. Definición de términos básicos	55
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
3.1 Hipótesis	58
3.1.1 Hipótesis general.	58
3.1.2. Hipótesis específicas.	58
3.2 Operacionalización de Variables.	59
3.2.1. Definición conceptual	59
3.2.2. Definición Operacional de las variables	59
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
4.1. Tipo y diseño de la investigación	62
4.2. Población y muestra	63
4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental	65
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información de campo	66

4.5. Análisis y procesamiento de datos	69
CAPÍTULO V: RESULTADOS DESCRIPTIVOS	71
5.1. Análisis descriptivo de las variables	71
5.2. Prueba de normalidad de la muestra	78
5.3. Contrastación de hipótesis	80
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS	102
Anexo 1: Matriz de Consistencia	103
Anexo 2: Cuestionario gestión presupuestaria	104
Anexo 3: Cuestionario calidad del servicio universitario	107
Anexo 4: Base Datos	112
Anexo 5: Instrumento de opinion de expertos	127



## Tablas de contenido

Tabla 2. 1: Partida de ingresos	34
Tabla 3. 1: Operacionalización de la variable Gestión Presupuestaria por resultados (V1)	60
Tabla 3. 2: Operacionalización variable calidad del servicio universitario (V2).	61
Tabla 4. 1: Población y muestra de estudio padrón de docentes	64
Tabla 4. 2: Población y muestra de estudio	65
Tabla 4. 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
Tabla 4. 4: Validación de las encuestas, según el juicio de expertos	67
Tabla 4. 5: Valores de los niveles de validez	68
Tabla 4. 6: Niveles de confiabilidad	68
Tabla 4. 7: Estadísticos de fiabilidad del Instrumento: gestión Presupuestaria	69
Tabla 4. 8: Estadísticos de fiabilidad-instrumento calidad servicio universitario	69
Tabla 5. 1: Distribución de frecuencias de eficacia de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao Lima	71

Tabla 5. 2: Distribución de frecuencias de calidad de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao Lima	72
Tabla 5. 3: Distribución de frecuencias de economía de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao Lima	74
Tabla 5. 4: Distribución de frecuencias gestión presupuestaria por Resultados en la Universidad Nacional del Callao Lima	75
Tabla 5. 5: Distribución de frecuencias calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima	76
Tabla 5. 6: Distribución de frecuencias calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima	77
Tabla 5. 7: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de estudio	79
Tabla 5. 8: Correlación de Spearman entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014	81
Tabla 5. 9: Correlación de Spearman entre eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014	82
Tabla 5. 10: Correlación de Spearman entre eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao, Lima, 2014	83
Tabla 5. 11: Correlación de Spearman entre calidad de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao, Lima, 2014	84

Tabla 5. 12: Correlación de Spearman entre economía de la gestión  
Presupuestaria por resultados y calidad del servicio  
universitario en la Universidad Nacional del Callao, Lima, 2014 85

## Índice de figuras

<i>Figura 2. 1:</i> Modelo multidimensional de atributos de la educación superior y satisfacción de los estudiantes	53
<i>Figura 5. 1:</i> Eficacia de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao	72
<i>Figura 5. 2:</i> Calidad de la gestión presupuestaria.	73
<i>Figura 5. 3:</i> Economía de la Gestión Presupuestaria	74
<i>Figura 5. 4:</i> Gestión presupuestaria por resultados	75
<i>Figura 5. 5:</i> Calidad del Servicio Universitario	76
<i>Figura 5. 6:</i> Gestión presupuestaria y calidad del servicio universitario	78

## Resumen

La investigación titulada: “Gestión Presupuestaria por Resultados y Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao - Lima, 2014”, tuvo como objetivo: determinar la gestión presupuestaria por Resultados y Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao - Lima, 2014.

El estudio de investigación es de tipo aplicada, se realizó con el diseño correlacional, el método utilizado fue hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 517 docentes, y la muestra de 199 docentes nombrados de la Universidad Nacional del Callao.

Los resultados evidenciaron que existe una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,966$ ) y directamente proporcional entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

**Palabras Clave:** Gestión, presupuesto, calidad.

## **Abstract**

The qualified investigation: "Budgetary management for Results and Quality of the University Service in the National University of the Callao - Lima, 2014", it had as aim: to determine the budgetary management for Results and Quality of the University Service in the National University of the Callao - Lima, 2014

The study of investigation is of type applied, it was realized by the design correlacional, the used method was hypothetical deductively, the population of study was shaped by 517 teachers, and the sample of 199 renowned teachers of the National University of the Callao.

The results demonstrated that there exists a linear statistically significant very high relation ( $r_s = 0,966$ ) and directly proportionally between budgetary management for results and quality of the university service in the National University of the Callao-Lima, 2014.

**Key words:** Management, budget, quality.

## Resumo

A pesquisa intitulada: "Gestão Orçamental para Resultados e Qualidade do Serviço Universitário da Universidade Nacional de Callao - Lima, 2014", teve como objetivo: determinar a gestão orçamentária por Resultados e Qualidade do Serviço Universitário da Universidade Nacional de Callao - Lima, 2014.

O estudo de pesquisa é do tipo aplicado, foi realizado com o desenho correlacional, o método utilizado foi dedutivo hipotético, a população do estudo foi composta por 517 professores, e a amostra de 199 professores nomeados pela Universidade Nacional de Callao.

Os resultados mostraram que existe uma relação linear estatisticamente significativa muito alta ( $r_s = 0,966$ ) e diretamente proporcional entre a gestão orçamentária por resultados e a qualidade do serviço universitário na Universidade Nacional de Callao-Lima, 2014.

**Palavras-chave:** Gestão, orçamento, qualidade.

## **Introducción**

En años recientes las universidades públicas de los países más avanzados han sufrido transformaciones principalmente que se derivan de los cambios producidos en su entorno. El aumento poblacional, la globalización económica, la repercusión de los medios de información y la revolución tecnológica, todos ellos han influenciado en las instituciones especializadas en educación universitaria. Aparte de estos acontecimientos, se produjeron modificaciones en el aspecto social respecto al rol que asume la universidad como administradora de un servicio público.

Las universidades públicas, de la misma forma que otras instituciones se pueden considerar como entidades sociales que se encuentran en un entorno amplio y que constantemente tienen interacciones con la sociedad. En esta investigación se profundizará en todos los aspectos de la sociedad que condicionen el funcionamiento de la Universidad. Estos elementos del entorno cambian aceleradamente lo que provoca que la universidad sufra cambios constantemente. Son tres los factores que han permitido esta gran revolución que se viene dando y de la cual sus frutos se verán en años venideros. El primero se relaciona con la intensa labor de estudio de organizaciones como OCDE, el banco mundial, las Naciones Unidas o el FMI creando conciencia sobre la importancia de instituciones tanto generales como presupuestarias tienen para lograr el progreso de la economía. El segundo factor se relaciona con la progresiva incursión del inglés y su relevancia en la formación de una comunidad internacional de especialistas en presupuesto público lo que ha permitido romper con la barrera idiomática de años anteriores. El tercer factor es el desarrollo del internet siendo una de las herramientas más masivas que permite acceder a información de estos temas en cualquier parte del mundo.



El Presupuesto Público es el instrumento que posee el Estado para gestionar los recursos y de manera responsable y transparente asigna los recursos públicos suficientes de acuerdo a la previsión en la intervención pública realizada.

En el Perú el Sistema Nacional del Presupuesto administra financieramente el sector público conduciendo el proceso presupuestario de todas las entidades y organismos del Sector Público. Por ello es importante conocer el proceso de su funcionamiento, asegurando así que la asignación de los recursos públicos sea suficiente en el logro del desarrollo social y económico. En la actualidad los retos que enfrenta el Sistema Nacional del Presupuesto se relacionan con: i) articular las acciones del estado ii) identificar entidades responsables del éxito de la intervención realizada iii) desarrollar un presupuesto plurianual con una meta a largo y mediano plazo y iv) mejorar el soporte tecnológico para una mejor infraestructura.

La universidad nacional del Callao, últimamente está contribuyendo con el desarrollo económico del país, cumpliendo un papel de agente que permite la transformación social, científica y tecnológica. Así como se planta bases para el desarrollo también se amplían los programas de conocimiento y se brindan nuevos instrumentos que mejoran su capacidad y eficiencia (Soto, 2008).

Dentro de este campo, La Universidad Nacional del Callao se encuentra involucrada en un proceso de cambios que abarcan la revisión de su modelo académico con la finalidad de apoyar al Estado en la solución de problemas sociales mediante aportes necesarios para una formación con base en la sostenibilidad.

## **CAPÍTULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Actualmente en las Entidades Públicas, específicamente en Universidad Nacional del Callao (UNAC), y la calidad servicio universitario, se compone de un conjunto de subsistemas que operan interrelacionados y asumen un enfoque comprensivo de la administración universitaria, constituyendo una herramienta para el logro de una gestión de los recursos públicos eficaz, eficiente y transparente en un marco de solvencia fiscal. en la UNAC, es considerado como un fin en sí mismo, y debe ser considerado como un instrumento para el apoyo de la toma de decisiones en la gestión educativa

Dentro de la Gestión por Resultados, se da el Presupuesto por Resultados, para ellos se estructura el presupuesto público. Es necesario señalar que, existen Programas Presupuestarios en la UNAC, asociados a funciones esenciales del Estado, donde la presupuestarían que se realiza principalmente en base al sostenimiento de capacidad instalada. En estos casos la oportunidad, el costo y la posibilidad de establecer indicadores desempeño asociados al presupuesto no son obvios, por lo tanto, la aplicación de Gestión por Resultados se ve limitada.

Las universidades públicas, en su mayoría, también aparecen retrasadas en la ejecución de presupuesto. San Marcos, UNI Y LA UNAC son una prueba de ello. Fuentes del Ministerio de Educación dijeron a El Comercio que en la mayoría de casos los retrasos responden que, la programación para los desembolsos de obras en varias universidades se da a partir del segundo semestre. Pero también reconocen que se dan atrasos

en la elaboración de expedientes por malas programaciones. Otro factor que influye tanto en las universidades como en otros sectores es la formación y registro de nuevos equipos en el marco de Invierte.pe. Así, la carrera por el 80% de la ejecución parece lejana en la mayor parte del Estado. No obstante, el Ministerio de Economía y Finanzas señala que trabaja con todo su equipo para servir de facilitador y ayudar a concretar los planes de ejecución a la mayoría de sectores (Álvarez Arredondo, 2017).

En repetidas oportunidades, el Ministerio de Economía y Finanzas ha destacado su confianza en lograr acelerar la inversión pública en el año 2017 y en cumplir su objetivo de incrementar el gasto en proyectos de inversión en 7,5% frente al 2016. “Estamos apuntando a ejecutar el 80% de la inversión pública en este año y 90% el próximo”, dijo la viceministra de Economía, Claudia Cooper, en una reciente entrevista con “El Comercio”. “Vamos a hacer ajustes hasta alcanzarla”, aseveró.

Para Mostajo (2002), “Los principales problemas del sistema presupuestario peruano están asociados a las instituciones presupuestarias que lo sustentan, es decir, a las leyes que fijan restricciones, las reglas de procedimientos y las reglas de transparencia presupuestaria. Entre los principales problemas identificados están la inercia en la asignación y la ejecución del presupuesto, los problemas de coordinación intra-sectorial en el MEF, la atomización y fragmentación del gasto -146 pliegos y 559 unidades ejecutoras-, y la ausencia de evaluación de resultados y de la calidad del gasto” (p.17).

En ese sentido es necesario conocer cómo se presenta la relación entre la calidad del servicio universitario y la Gestión por Resultados que se viene realizando en UNAC, puesto que en la parte Presupuestal existen estos problemas, no solamente a nivel entidad, sino a nivel sectorial, entre

entidades del sector, la asignación de recursos, la calidad en la ejecución del presupuesto, todo esto enmarcado en la Gestión por Resultados que no se está dando en la UNAC

Los argumentos detrás de esa obsesión del Ministerio de Economía y Finanzas están en el dinamismo que generan a la economía los distintos encadenamientos provistos por dicha expansión fiscal. Sin embargo, a menos de cuatro meses para terminar el año, los niveles de ejecución del gasto en proyectos, en el ámbito del 2 gobierno nacional, son muy pobres. Si se considera que el 20% de la ejecución se hace sobre todo en diciembre, tal como en algún momento lo ha sostenido el Ministerio de Economía y Finanzas, la ejecución debiera haber alcanzado un nivel de casi 58% hasta agosto, pero el promedio es del 32,9%, es decir 25 puntos porcentuales por debajo de lo que debería estar.

De los 28 sectores que comprenden el gobierno nacional, solo el Consejo Nacional de la Magistratura alcanzó una ejecución mayor al 50%; 7 registraron ejecuciones superiores al 30% y 20 están debajo del 30%.

En años recientes las universidades públicas de los países más avanzados han sufrido transformaciones principalmente que se derivan de los cambios producidos en su entorno. El aumento poblacional, la globalización económica, la repercusión de los medios de información y la revolución tecnológica, todos ellos han influenciado en las instituciones especializadas en educación universitaria. Aparte de estos acontecimientos, se produjeron modificaciones en el aspecto social respecto al rol que asume la universidad como administradora de un servicio público.

Las universidades públicas, de la misma forma que otras instituciones se pueden considerar como entidades sociales que se encuentran en un

entorno amplio y que constantemente tienen interacciones con la sociedad. En esta investigación se profundizará en todos los aspectos de la sociedad que condicionen el funcionamiento de la Universidad. Estos elementos del entorno cambian aceleradamente lo que provoca que la universidad sufra cambios constantemente. Son tres los factores que han permitido esta gran revolución que se viene dando y de la cual sus frutos se verán en años venideros. El primero se relaciona con la intensa labor de estudio de organizaciones como OCDE, el banco mundial, las Naciones Unidas o el FMI creando conciencia sobre la importancia de instituciones tanto generales como presupuestarias tienen para lograr el progreso de la economía. El segundo factor se relaciona con la progresiva incursión del inglés y su relevancia en la formación de una comunidad internacional de especialistas en presupuesto público lo que ha permitido romper con la barrera idiomática de años anteriores. El tercer factor es el desarrollo del internet siendo una de las herramientas más masivas que permite acceder a información de estos temas en cualquier parte del mundo.

El Presupuesto Público es el instrumento que posee el Estado para gestionar los recursos y de manera responsable y transparente asigna los recursos públicos suficientes de acuerdo a la previsión en la intervención pública realizada.

En el Perú el Sistema Nacional del Presupuesto administra financieramente el sector público conduciendo el proceso presupuestario de todas las entidades y organismos del Sector Público. Por ello es importante conocer el proceso de su funcionamiento, asegurando así que la asignación de los recursos públicos sea suficiente en el logro del desarrollo social y económico. En la actualidad los retos que enfrenta el Sistema Nacional del Presupuesto se relacionan con: i) articular las acciones del estado ii)

identificar entidades responsables del éxito de la intervención realizada iii) desarrollar un presupuesto plurianual con una meta a largo y mediano plazo y iv) mejorar el soporte tecnológico para una mejor infraestructura.

La Universidad Nacional del Callao, últimamente está contribuyendo con el desarrollo económico del país, cumpliendo un papel de agente que permite la transformación social, científica y tecnológica. Así como se planta bases para el desarrollo también se amplían los programas de conocimiento y se brindan nuevos instrumentos que mejoran su capacidad y eficiencia. Soto (2008).

Dentro de este campo, La Universidad Nacional del Callao se encuentra involucrada en un proceso de cambios que abarcan la revisión de su modelo académico con la finalidad de apoyar al Estado en la solución de problemas sociales mediante aportes necesarios para una formación con base en la sostenibilidad.

Por otro lado, la gestión universitaria para desarrollar y manejar múltiples operaciones, en búsqueda de la eficiencia, necesita realizar acciones complejas. Sumado a esto, para que la universidad genere conocimientos actualizados, que involucran altos estándares de complejidad, necesita desarrollar estilos dinámicos de gerencia, sistematización de información y herramientas de gestión para cumplir con los requisitos del mundo moderno.

Con el propósito de contribuir al uso eficiente y eficaz de los fondos del Pliego de la Universidad Nacional del Callao, para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas de las unidades ejecutoras y dar una buena calidad del servicio educativo, durante el año Fiscal 2014, en el marco

de las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina del gasto público establecidas en la Ley de Presupuesto del presente ejercicio fiscal, compatibles con los fines de la Universidad, establecida mediante la Ley Universitaria N° 30220.

Por ello el presente trabajo de investigación, ha establecido la correlación entre elementos dimensionales de la calidad servicio universitario, con la Gestión por Resultados que se viene dando en la UNAC, y de esta manera identificar relación, para llegar a conclusiones, que servirán para dar recomendaciones frente a la solución del problema integral de la Gestión por Resultados en UNAC, y la solución que daría el empleo y calidad del servicio universitario, para el propósito y optimización de la Gestión por Resultados en UNAC.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014?

### **1.2.2. Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de relación entre la eficacia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de relación la eficiencia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao -Lima, 2014?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao- Lima, 2014?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de relación entre la economía del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao -Lima, 2014?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación entre la gestión presupuestaria por resultado y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao- Lima, 2014.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de relación la eficacia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario la Universidad Nacional del Callao -Lima, 2014.



### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de relación entre la eficiencia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao- Lima, 2014.

### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de relación entre la calidad del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario Universidad Nacional del Callao -Lima, 2014.

### **Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de relación entre la economía del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario Universidad Nacional del Callao -Lima, 2014.

## **1.4 Limitantes de la investigación (teórico, temporal y espacial)**

### **1.4.1. Limitante teórica**

Las limitaciones teóricas en la investigación es la poca información teórica sobre la gestión presupuestaria por resultados; así como de la calidad de servicio universitario, no se encuentra con facilidad el estado de arte de las informaciones teóricas de las dos variables de estudio.

#### **1.4.2. Limitante temporal**

Esta investigación se realizará desde el mes de agosto de 2015 hasta el mes de agosto de 2017 lo que comprende un periodo de 2 años en donde se culminará con la edición del trabajo de investigación.

#### **1.4.3. Limitante espacial**

Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias Administrativas- Callao, en la cual se aplicaron los instrumentos de Gestión Presupuestaria por Resultados y Calidad del Servicio Universitario.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes (internacional y nacional)

##### Antecedentes Internacionales

Azuaje (2010), en su investigación titulada: *Evaluación de la Gestión Presupuestaria en la dirección de Planificación y presupuesto de la Alcaldía del Municipio Pampán del estado Trujillo durante el periodo 2010*, para optar el grado académico de Doctor de la Universidad de los Andes, Colombia. Núcleo “Rafael Rangel”. La tesis tuvo como objetivo: Evaluar la gestión presupuestaria en la dirección de planificación y presupuesto de la alcaldía del municipio Pampán del estado Trujillo durante el período 2008. El tipo de investigación es un estudio de conocimiento científico. La población estuvo conformada por la Alcaldía del municipio Pampán y específicamente la dirección de planificación y presupuesto y la muestra 3 personas, 2 contadores, 1 administradora. Se encontró una correlación significativa  $r_s = 0.765$ ,  $p < 0.05$ . Los resultados evidencian la importancia de la evaluación de la gestión presupuestaria y su repercusión en la alcaldía municipal trujillana, demostrando como dicha alcaldía estuvo en constantes cambios repentinos e imprevistos, resultó difícil llevar a cabo la consecución de los objetivos y las metas propuestas.

Boscan (2011), en su investigación titulada: *Gestión Presupuestaria en el sistema bibliotecario de las universidades públicas del estado Zulia*, para optar el grado académico de Doctor de la Universidad Zulia, de Venezuela. La tesis tuvo como objetivo: Analizar la gestión presupuestaria en el sistema bibliotecario de las universidades públicas del estado Zulia; el

tipo de investigación corresponde al descriptivo, no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. La población lo constituyó las catorce (14) bibliotecas que integran el sistema bibliotecario de las universidades públicas del estado Zulia. Se encontró una correlación significativa  $r_s = 0.874$ ,  $p < 0.05$ . Los resultados evidencian la importancia de la evaluación de la gestión presupuestaria y su repercusión en el sistema bibliotecario, demostrando como el sistema bibliotecario constituye un modelo eficaz para el logro de los objetivos y metas que se plantean; ya que, se encuentra bien estructurado por sus principios

### **Antecedentes nacionales**

Cárdenas (2010), en su investigación titulada: *Evaluación Experimental de una Metodología de Capacitación en Trabajo en Equipo en la gestión presupuestaria*, para optar el título de Doctor en Psicología Social en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El método empleado fue el hipotético deductivo, tipo de investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo integrada por treinta colaboradores pertenecientes a un área de una organización privada y la muestra fue de 15 integrantes. La técnica fue la encuesta y como instrumentos los cuestionarios en la escala de Likert. Se encontró una correlación significativa  $r_s = 0.785$ ,  $p < 0.05$ . Los resultados evidencian la importancia de la capacitación en equipo, con el propósito de tener las competencias, habilidades, destrezas en las funciones asignadas que sumadas al presupuesto por resultados, todo ello conlleva a darle una mayor eficiencia y eficacia tanto al trabajador, así como a los resultados obtenidos.

Tenaka (2011), presentó su investigación titulada: *Influencia del presupuesto por resultados en la gestión financiera presupuestal del Ministerio de Salud*, para optar el Grado Académico de Doctor en Economía de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de Perú. La tesis presenta como objetivo general: analizar la aplicación del PpR en la gestión financiera presupuestal del MINSA, para determinar su eficiencia y eficacia en los Programas Estratégicos Salud Materno Neonatal y Articulado Nutricional en el periodo 2005-2008. La presente tesis es un estudio de tipo descriptivo-explicativo, de método documental. La población estuvo conformada por el total de los profesionales y técnicos del MINSA, y como muestra a los profesionales y técnicos de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MINSA. Se encontró una correlación significativa  $r_s = 0.792$ ,  $p < 0.05$ . Los resultados evidencian la influencia del presupuesto por resultados, con el propósito de poder mejorar la gestión del Ministerio de Salud, la cual se encarga de brindar un mejor servicio a sus beneficiarios mediante el buen manejo del presupuesto.

Palacios (2013), presenta su investigación titulada: *El presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande*, para obtener el grado académico de Doctor en economía, siendo su objetivo; analizar si el presupuesto participativo basado en resultados de la Municipalidad Distrital de Casa Grande contribuya a mejorar la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones del año 2013. El tipo de investigación es descriptivo y explicativo porque el presupuesto por resultado es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles a favor de la población, la población y muestra estuvo constituido por: agentes participantes, inscritos en el registro de organizaciones sociales de la

municipalidad, 30 personas. Se encontró una correlación significativa  $r_s = 0.803$ ,  $p < 0.05$ . Los resultados evidencian la importancia del presupuesto participativo, con el propósito de poder mejorar la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Casa Grande.

## **2.2. Marco**

### **2.2.1. Teórico (Estado de arte para la investigación básica)**

Los Indicadores del presupuesto por resultados (IPpR) pueden interpretarse como un sistema de señales que facilitan evaluar el progreso de nuestros países y regiones hacia el desarrollo sostenible. Los indicadores son herramientas concretas que apoyan el trabajo de diseño y evaluación de la política pública, fortaleciendo decisiones informadas, así como la participación ciudadana, para impulsar a nuestros países hacia el desarrollo sostenible. Es importante mantener presente que los indicadores del presupuesto por resultados como de desarrollo sostenible, constituyen un tema que aún se encuentra en proceso de desarrollo en el mundo, en el cual algunos países han avanzado más que otros, en aspectos diversos. La experiencia está disponible, con diversos grados de publicación impresa o digital, de tal manera que acceder a ella es simple. Lo complicado es poder asirla, porque la diversidad de iniciativas es muy amplia, y se está incrementando cada vez con más fuerza. Al mismo tiempo, han estado surgiendo iniciativas en diversos espacios ciudadanos, en centros de estudio y de gobierno, en los últimos cinco años.

Esta investigación no pretende realizar un análisis exhaustivo de todo lo que se ha escrito sobre experiencias del presupuesto por resultados y calidad del servicio universitario, sino tan sólo mostrar aquellas que son relevantes desde la perspectiva latinoamericana conocimiento en frontera, ya sea porque son de cobertura nacional, porque sus marcos ordenadores son interesantes, o porque su calidad técnica o comunicacional potencian su propuesta notablemente. Por los mismos criterios, no se analiza la profusión creciente de indicadores del presupuesto por resultados exclusivamente en la Universidad Nacional del Callao.

### **Bases epistemológicas**

La investigación se realizó, en Ciudad Callao, en la Universidad Nacional del Callao. Para analizar conocimiento científico en realidades sociales esencialmente complejas, existe la necesidad de contar con un enfoque integral; esto lo especifica la investigadora social Rakowsky (1995) en el capítulo final de Contrapunto, en el cual expresa que un enfoque multidisciplinario puede disminuir el riesgo de elaborar conclusiones erróneas que provienen de investigaciones muy simples. Así mismo, se integran las descripciones e interpretaciones que provienen de diferentes aproximaciones ideológicas, conceptuales y metodológicas, se puede alcanzar la visión texturizada y rica de la compleja y multidimensional realidad: “la investigación incorpora diferentes niveles de análisis para problemas de investigación concretos. Esos incluyen el nivel macroeconómico, la regulación de políticas ambientales, relaciones de poder, comunidades, unidades económicas y hogares de trabajo” (Op. Cit., p. 276).

En la investigación se han escogido como enfoque metodológico la utilización de instrumentos y aproximaciones que pueden estar, simultáneamente en dos paradigmas: el positivista y el cualitativo. Se parte de la premisa de que es necesario un enfoque cualitativo para conocer en detalle una realidad social; y en una fase posterior, se diseñan instrumentos de recolección de información que permitan la realización de un proyecto de investigación no experimental, con una dimensión temporal transversal, ya que se trata de: “analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien, cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo”. Hernández et al (2006).

### **Bases filosóficas**

En América Latina, el impactó sobre todo en la dinámica de la llamada “democracia universitaria”, heredera de la tradición Reformista expandida en la región a partir de la Reforma Universitaria de Córdoba de 1918:2 Las reformas de la última década del milenio que pasó, instalaron una agenda de cambios que impactaron la difícil identidad de las instituciones educativas públicas en su tránsito global. Las reformas de la educación superior en el mundo durante los 90 sobre todo en América Latina y los países del ex bloque socialista, se parecen en su forma, en su aplicación y en sus legislaciones en función de dos premisas básicas: por un lado el corrimiento del Estado como garante del servicio y principal responsable del financiamiento educativo, y por el otro, el protagonismo del mercado como fuente de innovación o de satisfacción de las demandas de los nuevos consumidores Mollis (2008: p. 88).



La Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Banco Mundial (BM), reflejaron, en algunos documentos sobre la educación superior, diferencias de abordaje con respecto al problema de la calidad. Mollis (1999). La CEPAL, en su publicación Educación y conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad (1993), consideraba que para lograr los objetivos de competitividad y ciudadanía –asociados con el de calidad– era necesario maximizar simultáneamente la eficiencia y la equidad del sistema:

La equidad significa igualdad de acceso, tratamiento y resultados. La eficiencia, a su vez, cubre dos aspectos: eficiencia externa en relación con las demandas del sistema económico y social y la eficiencia interna con respecto a las propias metas del sistema y el rendimiento de los insumos utilizados. Del debate contemporáneo se desprende que debe evitarse, sin embargo, que las normas comunes de evaluación se conviertan en un mecanismo de exclusión y de reforzamiento de la diferenciación social. Cepal (1993: p. 8).

### **2.2.2 Conceptual**

#### **Autonomía universitaria**

Autonomía significa la capacidad que tiene una entidad para valerse por sí misma y desenvolverse espontáneamente. (Mora, 2000)

#### **Calidad**

El término calidad para la administración se refiere a la agregación de valor a los productos y servicios para que se distingan de la competencia. (Deming, 2002)

### **Calidad del Servicio Universitario**

“la calidad no se refiere a lo que incluye el servicio sino en aquello que satisfaga al cliente y para lo cual desea a pagar”. (Druker, 1990)

### **Desarrollo Humano y bienestar.**

Apoyo nutricional a la comunidad universitaria y Servicio de Alimentación. (Zineldin, 2007).

### **Donaciones y Transferencias**

Abarca los fondos financieros que no se reembolsan, que son recibidas por el gobierno y que provienen de Agencias Internacionales de Desarrollo, Gobiernos, Instituciones y Organismos Internacionales, de igual forma por otras personas naturales que están domiciliadas o no en el país

### **Economía**

Mide la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros (Salgueiro, 2001, p.32).

### **Eficacia**

Para llevar a cabo el estudio de la eficacia es necesario que existan unos objetivos operativos preestablecidos en cada programa que desarrolle la organización. (Salgueiro, 2001, p. 36)

### **Eficiencia**

La eficiencia compara los outputs o producción real obtenida con los inputs o costes utilizados. (Salgueiro, 2001, p. 41)

### **Extensión y proyección social**

Está comprendida la Promoción y ejecución de programas de educación continua, Servicios de Extensión y Programas de educación continua. (Salgueiro, 2001)

### **Genérica del Ingreso**

Es nivel mayor de agregación que distinguen a un conjunto de recursos homogéneos que son obtenidos, captados u obtenidos. La oficina Central de Planificación (OCPLA).

### **Gasto Público**

Es el conjunto de erogaciones que, por concepto de gasto corriente, gasto de capital y servicios de deuda, realizan las entidades con cargo a los créditos presupuestarios aprobados en los respectivos presupuestos, estén orientados a la atención de la prestación de servicios públicos y acciones desarrolladas por las entidades de acuerdo a sus funciones y objetivos institucionales. Se desagregan conforme a los clasificadores correspondientes. (Andía, 2014, p.96).

### **Gestión Presupuestaria por Resultados**

La gestión presupuestaria financiera debe ser practicada en las organizaciones e instituciones de manera que puedan generar una planificación; un control y evaluar las gestiones (Abredop, 2010).

### **Presupuesto**

Se entiende por presupuesto al documento contable en el que se prevén las actuaciones de la organización mediante el pre-establecimiento de la aplicación de recursos (gastos presupuestarios), su obtención (ingresos presupuestarios) para un tiempo definido. (De Gregorio, 2003, p.20).

### **Presupuesto participativo basado en resultados**

El presupuesto Participativo basado en Resultados incluye la incorporación al proceso del Presupuesto Participativo de las corrientes renovadoras del presupuesto y la gestión por resultados en donde el ciudadano y los resultados que estos necesitan y valoran conforman el eje del accionar público. (USAID-PERU, 2010, p. 9)

### **Presupuesto por resultados**

El presupuesto por resultados es un enfoque que permite desarrollar el presupuesto público, en donde los recursos son programados, asignados, ejecutados y evaluados en función a los cambios específicos positivos que se desean obtener relacionados al bienestar ciudadano. (USAID-PERU, 2010, p.6)

### **Presupuesto publico**

Estado está en la capacidad de cubrir todas las necesidades. Así concebido el presupuesto, se constituye en un excelente instrumento de gobierno, administración y planificación. (Ortega, 2004, p.67).

### **Proceso**

Está referida a la Formación, Gestión de las actividades académicas estudiantiles, Servicios medido y Registro de asignaturas (Zineldin, 2007).

### **Proceso Investigación y generación de conocimiento.**

Comprende el Apoyo a las Actividades Complementarias de la Investigación, Gestión de las convocatorias para los diferentes programas de apoyo. (Zineldin, 2007).

### **Recursos Determinados**

Les corresponde a aquellos ingresos que deben recibir los Pliegos Presupuestarios, de acuerdo a la Ley, por explotación económica de recursos naturales extraídos de su territorio.

### **Recursos Directamente Recaudados**

Se conforma por los ingresos que se generan por las Entidades Públicas y son administradas directamente por éstas, entre algunas podemos mencionar las Rentas de la Propiedad, Tasas, Venta de Bienes y Prestación de Servicios, entre algunos; de igual forma

aquellos ingresos correspondientes de acuerdo a normatividad vigente.

### **Recursos Ordinarios**

Son los ingresos que provienen de la recaudación tributaria, se deducen de la suma que corresponde a la recaudación y servicio bancarios, que no se encuentran vinculados a entidad alguna y presentan fondos a disponibilidad de libre programación. (AID)

### **Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito**

Abarca fondos de fuente interna y externa que provienen de operaciones de crédito realizadas por el Estado con Instituciones, Organismos Internacionales y Gobiernos Extranjeros, de igual manera con asignaciones de Líneas de Crédito. También toma en cuenta los fondos que provienen de operaciones realizadas por el Estado en el mercado internacional de capitales.

### **Usuario Docente**

Comprende las expectativas logradas por el docente en función a la percepción de los estudiantes sobre calidad del servicio universitario (Zineldin, 2007).

## **2.2.3. Teórico conceptual**

### **Gestión Presupuestaria por Resultados**

La gestión presupuestaria financiera debe ser practicada en las organizaciones e instituciones de manera que puedan generar una planificación; un control y evaluar las gestiones.

Al respecto; Abredop (2010), sostuvo que:

Es un instrumento de gran flexibilidad que permite realizar modificaciones y cambios que mejoren estructuralmente las decisiones y mediciones en la planificación, programación y los gastos, enfatizando especialmente los resultados de los programas de gobierno. (p.51).

Es importante para los gobiernos desarrollar una estrategia que permita planear y mejorar el presupuesto trabajando eficientemente en la distribución de recursos. Los programas deben ser bien diseñados balanceando los ingresos y egresos.

El mismo Abredop, (2010), manifestó:

El PbR es un instrumento neutro, si demuestro que lo que realizo brinda resultados que ayuden a lograr los objetivos trazados, entonces no solamente disminuye el monto de los recursos recibidos, sino que se pueden incrementar; de igual forma, si doy resultados definitivamente existirán restricciones en el presupuesto. En función del programa y de cómo se emplee para lograr los objetivos, así como los resultados que se obtendrán, dependerá el aumento o una disminución de recursos. (p. 55).

El Pbr permite obtener resultados de una manera más eficiente manejando adecuadamente los recursos. La gestión permite que el presupuesto se adecue a un programa establecido y establecerá los límites de los recursos. En ese sentido es necesario contar un plan definido de acción.

De Gregorio (2003) sostiene:

La gestión presupuestaria necesita de una cantidad de información que es superada por la obtenida mediante la contabilidad financiera. La contabilidad de gestión, conocida también con el nombre de información contable, proporciona la información requerida para conocer el uso y destino de los recursos y proceder a la toma de decisiones. La contabilidad financiera es una información más que se integra en la contabilidad de gestión (p.14).

Según el autor la contabilidad financiera brinda mayor información que la contabilidad de gestión, sin embargo esta es más eficiente en cuanto al uso de los recursos que permitirán a una empresa tomar decisiones en cuanto a su funcionamiento y rendimiento.

### **Concepto de Presupuesto**

Para De Gregorio (2003):

Se entiende por presupuesto al documento contable en el que se prevén las actuaciones de la organización mediante el pre-establecimiento de la aplicación de recursos (gastos presupuestarios), su obtención (ingresos presupuestarios) para un tiempo definido. (p.20).

Podemos definir por presupuesto a todo tipo de escrito contable en las cuales se informa las intervenciones de la institución u organización de acuerdo al uso de requerimientos.

### **Por Resultados**

Es la metodología presupuestal más novedosa [...]. Para ello requiere de un desarrollo de programas de gasto articulados con sus

componentes, acciones, productos, resultados que genera e indicadores para su seguimiento y evaluación, metodologías de costeo de actividades y programas por unidades de producto o servicios; sistemas de información integrados sobre clasificadores de gasto, costos, acciones y programas y la contabilidad; y nuevas capacidades en recursos humanos.

Para obtener un resultado de acuerdo a la metodología presupuestal de la cual la progresión de los gastos de acuerdo a los factores que lo componen los cuales son generados para ser evaluados.

Al respecto USAID-PERU (2010), sostiene:

El presupuesto por resultados es un enfoque que permite desarrollar el presupuesto público, en donde los recursos son programados, asignados, ejecutados y evaluados en función a los cambios específicos positivos que se desean obtener relacionados al bienestar ciudadano, asimismo el Presupuesto por Resultados presenta una visión integral de la planificación y el presupuesto. Cuando se hace referencia a la planificación, se indica que es lo que se pretende lograr en términos de resultados y el concepto de presupuesto indica lo que se va a gastar en lograr los objetivos dentro del programa (p.6)

El congreso de la República del Perú, afirma que el Presupuesto Nacional Descentralizado es fundamental para poder generar recursos estratégicos la cual se da mediante la modernización de los sistemas de informaciones lo cual está de acuerdo a la metodología que se aplica en el presupuesto para poder obtener resultados satisfactorios para el estado.



Al respecto Reily (2010), sostiene

El presupuesto por resultados presenta una visión integral de la planificación y del presupuesto y para conseguir el resultado deseado considera indispensable la articulación de acciones y actores. El presupuesto por resultados se distancia del esquema tradicional que genera duplicidad, aislamiento y casi ninguna articulación de la intervención estatal hacia un objetivo en común. En definitiva, cada vez que se gasta una parte del presupuesto se generan resultados (p..6).

El mismo complementa,

No solamente es necesario gastar el presupuesto público, sino que al mismo tiempo se tienen que obtener resultados óptimos. Para ello se necesita cambiar el enfoque, dejar de fijarse únicamente en el gasto y concentrarse espacialmente en que resultados se obtiene de ese gasto (p.4)

El presupuesto por resultados es un nuevo planteamiento que el estado peruano está aplicando para poder elaborar un presupuesto público; lo cual tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los ciudadanos peruanos.

Al respecto USAID-PERU (2010), sostiene:

El Presupuesto por Resultados no es una forma para obtener más recursos sino se encarga de optimizar los existentes y así se pueda sustentar con solidez los requerimientos necesarios a futuro. Este presupuesto muestra mayor interés en que los bienes y servicios que el Estado entrega a la población sean los permitan que las personas mejoren su calidad de vida. Esto significa que sean ellos los que

generen cambios en los resultados. Por este motivo es importante que el Estado se esfuerce en mejorar las poblaciones rurales y aquellas zonas marginadas en donde la pobreza existe (pp.11-12).

Asimismo, el ejercicio 2010 fue incorporada al Perú, el presupuesto participativo que se basa en los resultados se considera que esta dentro de la perspectiva de la Gestión Pública, para poder conseguir la transformación se proyecta conseguir y producir resultados favorables que enriquezcan notablemente la calidad de vida de los ciudadanos peruanos.

### **Presupuesto participativo basado en resultados**

El Presupuesto Participativo basado en Resultados se encuentra enmarcado dentro de una nueva perspectiva en gerencia y gestión pública en donde los recursos públicos son asignados, ejecutados y evaluados en base a cambios específicos que se efectúan para lograr el bienestar de las personas. Realizar estos cambios implica generar resultados altamente favorables para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Al respecto USAID-PERU (2010), sostiene

El presupuesto Participativo basado en Resultados incluye la incorporación al proceso del Presupuesto Participativo de las corrientes renovadoras del presupuesto y la gestión por resultados en donde el ciudadano y los resultados que estos necesitan y valoran conforman el eje del accionar público. Para cumplir este objetivo se estructura el presupuesto en base a los bienes y servicios que la población recibe de parte de organizaciones públicas para obtener resultados. El presupuesto anual tiene que garantizar que los recursos

asignados sean los suficientes para desarrollar productos, en donde se incluyen las previsiones presupuestarias para que los recursos sean suficientes.

El Presupuesto Participativo es el espacio donde se facilitan las decisiones de inversión que brindaran a las entidades del Estado con bienes y el capital requerido para cubrir las limitaciones existentes en la entrega de los productos (p.9).

Para poder lograr una eficacia en la gestión es fundamental vincular los resultados obtenidos con los productos de manera que los proyectos importantes que son enfocados en el proceso participativo.

Estrictamente hablando, el presupuesto participativo se define como un proceso en donde las autoridades y los representantes de las organizaciones de la población se reúnen para precisar los resultados que se desean obtener y de qué manera se invertirán para el desarrollo de la localidad. En este proceso es muy importante el rol desempeñado por el Presidente del Gobierno Regional y los Alcaldes.

El Presupuesto Participativo hace posible que los resultados deseados se prioricen, resolviendo problemas y aprovecha las potencialidades de las respectivas jurisdicciones.

Priorizar de mejor manera los proyectos en base a los resultados deseados y emplear de mejor manera los recursos públicos acorde a los objetivos trazados por el Plan de Desarrollo Concertado del distrito, provincia, región.

Mejorar las relaciones entre el gobierno y la población, fomentando la participación de los ciudadanos en la gestión pública y toma de

decisiones respecto a las prioridades de inversión que ayudan al desarrollo.

Comprometer a la población y empresa privada en el desarrollo de actividades para lograr los objetivos trazados en el Plan de Desarrollo Concertado. Mantener un seguimiento, control y vigilancia de los resultados, de la ejecución del presupuesto y la fiscalización de la gestión de las autoridades. Hacer posible la realización de la agenda del desarrollo territorial.

### **Beneficios del presupuesto basado en resultados**

El Presupuesto Participativo permite:

La priorización de los resultados deseados que permitirán resolver grandes problemas o aprovechar las potencialidades que se tengan en la jurisdicción.

Priorizar los proyectos en base a los resultados deseados y el empleo adecuado de los recursos públicos según el Plan de Desarrollo Concertado del distrito, provincia, región.

El fortalecimiento de la relación entre las universidades y la población, de esta manera fomenta en los pobladores mayor participación en la gestión pública y en la toma de decisiones respecto a las prioridades de inversión que favorezcan el desarrollo.

Compromete a los pobladores y a la empresa privada con acciones que se desarrollaran para cumplir las metas del Plan de Desarrollo Concertado.

La realización de un control y seguimiento de los resultados, de la ejecución y la posibilidad de fiscalizar la gestión de las autoridades. Si bien, son diversos los cambios propiciados por el Presupuesto por

### **Financiamiento del presupuesto basado en resultados**

El Presupuesto por Resultado no es una fuente de financiamiento, es una forma de asignar y ejecutar los recursos públicos, de manera tal, que produzcan mejoras en la calidad de vida de la población. Algunos “mitos” de acuerdo a la guía informativa de USAID/PERU (2009), sostiene:

El Presupuesto es un planteamiento para poder proponer y realizar un seguimiento para poder evaluar el presupuesto con una estructuración dado mediante los bienes y servicios los cuales son suministrados por el estado con el fin de generar un bienestar al ciudadano. (p. 10)

De otro lado, los techos presupuestales que sirven como referencia para la programación del presupuesto participativo de proyectan tomando como base:

Los montos efectivamente transferidos por el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas), en el año anterior en el que se elabora la programación del presupuesto participativo.

### **Sistema de Evaluación**

Desde el 2007 es introducido en la fase de Evaluación Presupuestal nuevos instrumentos que permiten evaluar la gestión por resultados. Las evaluaciones se emplean para corregir los procesos o la gestión de los programas.

Los gobiernos regionales y locales requieren de un desarrollo dado por una programación estratégica, con el fin de contribuir con información la cual se basa en los resultados.

Salhuana (2008) a través del Ministerio de Economía y Finanzas señala que:

El Presupuesto Por Resultados abarca la aplicación del ciclo presupuestal, principios y técnicas para su diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de lo intervenido con un sustento claro en el uso de los bienes y servicios que se proveerán a un grupo seleccionado de la población (productos) y los cambios que estos generan en el ciudadano (resultados) que se deben de lograr aplicando principios de eficiencia y equidad. (p. 8).

### **Cambios que promueve el Presupuesto por Resultados**

Si bien, son diversos los cambios propiciados por el Presupuesto por Resultados, éstos pueden ser resumidos en los siguientes aspectos claves:

De las instituciones al resultado que valora y precisa el ciudadano.

De los insumos a los productos

Del incremento presupuestal, a la cobertura de productos.

USAID: PERU (2010, p.16) menciona

Que, en la lógica tradicional, el presupuesto se aprueba principalmente en función a sus líneas de gastos denominadas actividades y proyectos, así como en función a la clasificación económica, sus montos usualmente responden a un patrón histórico e inercial determinado a nivel institucional y por insumos.

De acuerdo a USAID-PERU (2010, p.6)

El Presupuesto por Resultados rompe con el esquema tradicional del enfoque sectorial e institucional, caracterizado por intervenciones que generan duplicidad, aislamiento y muy poca articulación de la intervención del Estado hacia un objetivo común.

### **Ventajas del Presupuesto por Resultados**

La Ley de Presupuesto del Sector Público para el 2007, menciona en el capítulo IV una innovación clave para el Perú y que está referida a la gestión presupuestal: El desarrollo del Presupuesto por Resultados. [...], han tenido un crecimiento de su economía que ha generado desigualdades en los niveles de ingreso, no ha impulsado la capacidad de consumo interno y ha impedido a una gran parte de la población disfrutar los beneficios de dicho crecimiento.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) introdujo desde 1990 el concepto de desarrollo humano que, en su representación más reciente, tiene una formulación ambiciosa y amplia: sostiene que las personas constituyen la verdadera riqueza de las naciones, y que el desarrollo, [...], es mucho más que el crecimiento económico, que es sólo un medio - aunque muy importante-de ampliar las opciones de la gente.

### **El Gasto Público**

El gasto público se trata en cómo invertir los ingresos de las entidades públicas para la satisfacción de las necesidades colectivas, así el gasto se tiene que utilizar adecuadamente, por otra parte, Ortega menciona que no es suficiente con un decreto emitido para la realización de un gasto, además es necesario que haya una apropiación suficiente en el presupuesto.

De acuerdo a lo indicado por Andía (2014), se tiene:

Es el conjunto de erogaciones que, por concepto de gasto corriente, gasto de capital y servicios de deuda, realizan las entidades con cargo a los créditos presupuestarios aprobados en los respectivos presupuestos, estén orientados a la atención de la prestación de servicios públicos y acciones desarrolladas por las entidades de acuerdo a sus funciones y objetivos institucionales. Se desagregan conforme a los clasificadores correspondientes. (p.96).

El gasto se define como la disminución del patrimonio neto producto de una transacción. Los gobiernos presentan dos funciones económicas generales: asumen la responsabilidad de la provisión adecuada de bienes y servicios a la población y redistribuyen el ingreso efectuando pagos de transferencia.

Al respecto Ortega (2010), sostiene:

Uno de los instrumentos del presupuesto por resultados se sustenta en la metodología de la programación presupuestaria estratégica, en base a ella debemos relacionar los resultados con los productos (p.18).

Para brindar los bienes y servicios a la población, una unidad gubernamental tiene varios medios entre ellos: producirlos directamente y distribuirlos, puede comprarlo a un tercero y distribuirlo o transferir dinero a los hogares para que ellos se encarguen de comprar los bienes y servicios necesarios. La clasificación económica permite identificar el tipo de gastos en que se incurre. La remuneración a los empleados, el uso de bienes y servicios y el



consumo de capital fijo, se relaciona directamente a los costos de la producción realizada por el gobierno.

Para entender el gasto público se debe conocer lo que significa Política Económica. El objetivo primordial de la economía es contribuir con el desarrollo del planeamiento de toda entidad pública, de acuerdo a los proyectos de corto, mediano y largo plazo.

Para comprender el gasto público debemos mencionar lo que es la Política Económica. Como objetivo de la economía es el poder de generar el avance y aumento de resultados que resuelvan los principales problemas de los ciudadanos.

### **El presupuesto publico**

El Presupuesto público tiene un significado considerable motivo por el cual debe ser discutido Ortega (2004): No sólo para evitar gastos absurdos, como generalmente se presentan en los gobiernos; [...]. Estado está en la capacidad de cubrir todas las necesidades. Así concebido el presupuesto, se constituye en un excelente instrumento de gobierno, administración y planificación. (p.67).

El presupuesto es el documento más importante en la administración pública y esto se debe a lo siguiente:

a) Por una parte se considera como un documento jurídico capaz de autorizar y vincular las administraciones para realizar gastos e ingresos que les permitirá cumplir exigencias propias de la sociedad.

b) Por otra parte, el presupuesto se considera la herramienta de gestión más importante con la que cuentan los administradores,

debido a que brinda una información relevante para una mejorar la eficiencia en el cumplimiento de la función.

c) Es una garantía para los administrados, debido a que la actividad de la Administración está dirigida hacia aspectos concretos sometidos a control. (p.68).

Según la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Art. 8), menciona que el presupuesto es un instrumento de gestión del Estado que ayuda a las entidades al logro de sus objetivos y metas que se encuentran en el Plan Operativo Institucional. De la misma forma, son los gastos cuantificados y sistematizados que se efectúan durante un año fiscal, por parte de las entidades que pertenecen al Sector Publico, reflejando los ingresos que financiados por dichos gastos.

### **Genérica del Ingreso**

Es nivel mayor de agregación que distinguen a un conjunto de recursos homogéneos que son obtenidos, captados u obtenidos. La oficina Central de Planificación (OCPLA), es el órgano técnico responsable de asesorar a la Alta Dirección en materia de gestión presupuestaria en las fases de programación, formulación, aprobación y evaluación. Mantiene relaciones técnico-funcionales con la Dirección Nacional del Presupuesto Público (UNI. 2007, rr.151).

Tabla 2. 1

*Partida de ingresos*

1	3	Venta de bienes y servicios y derechos	Son los recursos financieros provenientes de la venta de bienes y/o servicios que la entidad pública produce independientemente de su función de administración.
1	5	Otros Ingresos	Corresponden a otros ingresos que se perciben y que no pueden registrarse en las clasificaciones anteriores, incluye las rentas de la propiedad, las multas y sanciones no tributarias.
1	9	Saldos Balance	Son los recursos financieros que se obtienen del resultado de ejercicios anteriores, los cuales financiarán gastos en el ejercicio vigente.

*Fuente:* Elaboración propia

Las fuentes de financiamiento se establecen en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público y comprende:

**Recursos Ordinarios**

Son los ingresos que provienen de la recaudación tributaria, se deducen de la suma que corresponde a la recaudación y servicio bancarios, que no se encuentran vinculados a entidad alguna y presentan fondos a disponibilidad de libre programación. De la misma manera, está comprendida de fondos por la monetización de productos, entre ellos se consideran los alimentos según el convenio con el gobierno americano mediante la Agencia para el desarrollo internacional (AID) – Ley publica N°480.

### **Recursos Directamente Recaudados**

Se conforma por los ingresos que se generan por las Entidades Públicas y son administradas directamente por éstas, entre algunas podemos mencionar las Rentas de la Propiedad, Tasas, Venta de Bienes y Prestación de Servicios, entre algunos; de igual forma aquellos ingresos correspondientes de acuerdo a normatividad vigente.

### **Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito**

Abarca fondos de fuente interna y externa que provienen de operaciones de crédito realizadas por el Estado con Instituciones, Organismos Internacionales y Gobiernos Extranjeros, de igual manera con asignaciones de Líneas de Crédito. También toma en cuenta los fondos que provienen de operaciones realizadas por el Estado en el mercado internacional de capitales.

### **Donaciones y Transferencias**

Abarca los fondos financieros que no se reembolsan, que son recibidas por el gobierno y que provienen de Agencias Internacionales de Desarrollo, Gobiernos, Instituciones y Organismos Internacionales, de igual forma por otras personas naturales que están domiciliadas o no en el país. Se consideran las transferencias que provienen de las Entidades Públicas y Privadas sin exigencia de contraprestación alguna.

### **Recursos Determinados**

Les corresponde a aquellos ingresos que deben recibir los Pliegos Presupuestarios, de acuerdo a la Ley, por explotación económica de

recursos naturales extraídos de su territorio. De igual manera, considera fondos provenientes de regalías, los recursos por Participación en Rentas de Aduanas que provienen de las rentas que se recaudan por la aduana, postales, fluviales, lacustres y terrestres, regulados correspondientemente, así como transferencias por eliminación de exoneración tributaria.

## **Dimensiones de la gestión presupuestaria por resultados**

### **Dimensión 1: Economía**

Mide la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros

Ordena los gastos públicos de acuerdo con la estructura básica del sistema de cuentas nacionales para acoplar los resultados de las transacciones públicas con el sistema, además permite analizar los efectos de la actividad pública sobre la economía institucional, Salgueiro (2001: p.32).

El concepto de economía está relacionado al desarrollo presupuestario de manera que se realiza un pronóstico de los costos de manera de proforma la cual es comparada con los costos reales.

$$\text{Economía} = \text{costes presupuestados} - \text{costes reales}$$

De nada sirve que se haya conseguido un alto nivel de economía si las actuaciones que se han llevado a cabo no han conseguido el objetivo previsto, es decir, han sido ineficaces. [...] el control de la economía nos tiene que llevar a poder detectar los inputs que sean

antieconómicos (teniendo en cuenta la parte social) para poder eliminar las ineficiencias no deseadas. (p.35)

## **Dimensión 2: Eficacia**

Salgueiro, (2001), define:

Para llevar a cabo el estudio de la eficacia es necesario que existan unos objetivos operativos preestablecidos en cada programa que desarrolla la organización. Pero además es necesario que los objetivos estén bien definidos y a ser posible cuantificados adecuadamente, ya que en caso contrario sería difícil saber si se ha actuado con eficacia. (p.36)

El estudio la eficacia se dedica a corroborar de qué manera se ejecutan los objetivos los cuales se asignan a las organizaciones, se busca cotejar y relacionar los outputs reales con los previstos.

Ligado al concepto de efectividad y asociándolo al concepto de resultado, existe el concepto denominado outcome o impacto de la organización. La efectividad mide el impacto final de la actuación sobre el total de la población afectada [...], podemos definir el impacto u outcome como la efectividad social que se deriva de las actuaciones para conseguir la producción final. (p. 39).

### **Dimensión 3: Eficiencia**

Continua Salgueiro (2001). Define:

La eficiencia compara los outputs o producción real obtenida con los inputs o costes utilizados. El grado de eficiencia de una actuación es la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes y servicios producidos. (p..41).

La valoración de los usuarios, de los costes, puede ser obtenida sin excesividad, dificultad. [...]. La dificultad de medición de los productos no impide que puedan utilizarse indicadores de la eficiencia, como pueden ser:

- 1) La comparación de la eficiencia en una organización con la de años anteriores.
- 2) La comparación de la eficiencia con otras organizaciones que presten servicios o realicen actividades culturales similares.
- 3) La comparación de la eficiencia con referentes o estándares predeterminados. (p.42)

Por último, es necesario recordar la importancia de mantener un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia. [...]. Las políticas de reducción de este coste suponen, en ocasiones, el abuso de las contrataciones temporales o su externalización.

#### **Dimensión 4: Calidad**

Deming (2002), sostiene:

El término calidad para la administración se refiere a la agregación de valor a los productos y servicios para que se distingan de la competencia. Según Gitlow (2001: p.47), es el juicio que hacen los clientes o usuarios del producto sin procedimientos asociados de una organización, juntamente a otros procedimientos relacionado a los clientes, proveedores, accionistas y la comunidad.

La calidad total incluye la participación de todos los trabajadores de una empresa para buscar la mejoría del desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos y servicios. Rico (2002).

El principal objetivo de la calidad no se basa solo en las normas o en los cumplimientos de los condicionantes y cualidades de los productos o servicios, se basa principalmente en poder cumplir las necesidades del usuario.

Al analizar la gestión universitaria de la Universidad Nacional del Callao, se debe tomar en consideración unos matices, los cuales se derivan de las características que destacan a la universidad. De esta manera, García (2003) en las actas de las XX Jornadas de Gerencia Universitaria señala que:

El marco jurídico en que se desenvuelve la gestión universitaria corresponde al ámbito de la institución pública. [...]. Por otra parte, la gestión universitaria sigue un modelo basado en la autonomía y considerado en la constitución como derecho fundamental.



## **La autonomía universitaria**

De acuerdo a la etimología “autonomía significa la capacidad que tiene una entidad para valerse por sí misma y desenvolverse espontáneamente. En el campo jurídico se refiere a la capacidad de dar normas para el autogobierno.

Relacionado al ambiente universitario la autonomía se reconoce en la constitución y determina su alcance, exponiendo lo siguiente:

a. La finalidad constitucional y legal de las instituciones universitarias radica en el desarrollo de la ciencia, las técnicas y la cultura.

b. El contexto adecuado para la consecución de sus fines institucionales ha de garantizar la libertad académica, supra concepto básico que engloba la libertad de enseñanza, estudio e investigación.

c. La libertad académica tiene dos dimensiones: institucional (autonomía de la universidad) e individual (libertad de cátedra).

d. La autonomía universitaria tiene la consideración de derecho fundamental.

La autonomía permite que las universidades se doten de normas propias, arregladas de acuerdo a sus características particulares. Cada universidad tiene la capacidad de auto organización y esto garantiza para tomar decisiones con una amplitud suficiente de criterio.

Los fenómenos que surgen en el entorno de la universidad incrementan la complejidad de la institución universitaria. De acuerdo a Villareal (2000) estos cambios que surgen son los siguientes:

1.- Cambios de regulación que permiten establecer un nuevo marco y nuevas reglas de funcionamiento.

2.- Cambios en las circunstancias que rodean a la institución y que afectan a aspectos de la demanda de servicios, a la potencialidad de sus fuentes de ingresos.

3.- Cambios en la apreciación social respecto a las funciones, los objetivos y las obligaciones de las instituciones universitarias.

Además, estos cambios han hecho más complejo el funcionamiento de las instituciones universitarias, dificultando su gestión, necesitando la incorporación de sistemas de organización que permiten dar solución a los retos planteados. Mora (2000).

El entorno dentro de las universidades ha variado mucho en los últimos años. En consecuencia, La universidad debe dar respuestas contundentes frente a los desafíos que se presenten en el ámbito del conocimiento, para ello aplicara principios de acción que consideren las condicionantes recogidas a continuación. Michavila y Calvo (2000).

## **La Universidad Innovadora**

En la universidad innovadora es necesario el replanteo continuo en tras aspectos fundamentales: enseñanza, aprendizaje y la transferencia del conocimiento:

1. Investigación: la universidad tiene que tener conciencia que es la única fuente de conocimiento. Es necesario que desarrolle una nueva visión, dejando de ser protectora respecto de sus recursos y compartirlos.
2. Enseñanza y aprendizaje: Actualmente el mercado laboral exige el desarrollo permanente de nuevas habilidades. Esto obliga a que la universidad desarrolle nuevas estrategias en el proceso de formación tradicional.
3. Transferencia de conocimientos: La universidad debe buscar transferir conocimientos de manera exitosa, para ello es necesario la colaboración y la gestión de recursos.

## **Calidad del Servicio Universitario**

Los usuarios no suelen tener el mismo concepto de calidad en el servicio que los dirigentes de una empresa. Druker (1990) señala que “la calidad no se refiere a lo que incluye el servicio sino en aquello que satisfaga al cliente y para lo cual desea a pagar”. Se comprende entonces que los clientes solo compran para sentirse bien o para dar solución a sus problemas.

El autor Cottle (2009) menciona que el usuario, refiriéndose a los servicios, no solamente evalúa la calidad en relación al servicio brindado sino también en función a la forma en cómo se entrega. La

calidad de los servicios incluye estas dos clasificaciones, debido a que forman parte de las expectativas del consumidor.

Según Flores (2006), el concepto de Satisfacción del Estudiante proviene de un concepto conocido en el campo de la gestión de empresas económicas, en donde se le denomina satisfacción del usuario. Este aspecto es clave para el logro de los objetivos y enfrentar satisfactoriamente las exigencias del mercado competitivo. Cortada y Woods (2005), mencionan que: "Satisfacción del cliente se define como la entrega de un servicio o producto y que logra cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente".

Fernández (2001) señala que esta nueva filosofía emplea términos de gestión para colocar al docente como un organizador de las acciones. Sin embargo, existen algunos problemas para definir la posición del alumnado dentro de este concepto, se les podría asociar: como consumidor o cliente, producto (alumnado como materia prima manejado de acuerdo al mercado y alumnado como producto teniendo una participación activa y responsabilidad en su aprendizaje).

### **Mediciones de satisfacción del estudiante en Instituciones de Educación Superior**

Kramer (1994) analizó múltiples variables buscando aquellas de mayor impacto en la satisfacción del cliente. De aquellos resultados llegó a determinar los siguientes componentes: (1) Carrera: calidad de los cursos y habilidad del profesor 2) desarrollo personal: referente al crecimiento intelectual y habilidades sociales que faciliten

el trabajo en equipo, 3) satisfacción con la elección de la carrera elegida 4) participación académica: experiencia y logros en el estudio, 5) análisis y resolución de problemas: manejo de conceptos científicos para solucionar problemas y (6) conciencia cultural: apreciación y juicio de valor sobre el arte y la cultura.

Posterga y Markham (2001) usaron un modelo de satisfacción del estudiante luego analizaron sus componentes comparándolos con la satisfacción en general.

Ali Kara (2004) tomando como base un modelo conceptual y desarrollando pruebas de hipótesis demostraron que una experiencia agradable de los estudiantes en una universidad se relaciona con la satisfacción y deseos de quedarse en el lugar. Desarrollaron muchas pruebas de hipótesis que median la relación de la gestión de la universidad y la satisfacción de los alumnos.

### **Métodos de Medición de la Satisfacción.**

Para poder conocer y medir la satisfacción en instituciones educativas, partiendo de la dependencia de múltiples factores para su análisis, es que se aplica el modelo SERVQUAL, que desde 1985 sirve como indicador de la satisfacción frente al servicio brindado. El modelo ha sido puesto a pruebas en múltiples ocasiones en instituciones educativas garantizando su uso y se ha ajustado al contexto universitario. Zineldin (2007).

### **El concepto de calidad percibida del servicio**

Dentro de las características que diferencian los productos tangibles de los servicios se destacan la intangibilidad, la heterogeneidad y la

inseparabilidad de la producción, Parasuraman et al (1998), esto no permite evaluarlos de la misma manera por ende necesario aplicar diferentes métodos para su análisis.

La heterogeneidad está referida la variabilidad de la percepción en el servicio prestado. La inseparabilidad se refiere a la relación estrecha e inseparable entre producción y consumo. La interacción entre cliente y personal de la empresa se da siempre, afectando significativamente la evaluación del servicio. Estas características mencionadas conducen a tres consecuencias relevantes para el análisis. Parasuraman (1998).

Al analizar estas características de los servicios, se puede observar la importancia de conocer aquellos aspectos que el cliente evalúa en el momento de juzgar la calidad y que percepción tiene del servicio. Gronroos (1994), orientando la evaluación al proceso y no tanto en el resultado.

La calidad percibida es de una abstracción complicada y es multidimensional en su análisis. Esta se valora empleando una comparación en donde el cliente en base a la superioridad o inferioridad de los bienes o servicios, los compara con posibles sustitutos Gronroos (1994).

### **La multidimensionalidad de la calidad del servicio**

Según Fransi (2002), no existe un consenso definido sobre el carácter multidimensional de la calidad del servicio ya que presentan muchas variables diferentes entre sí, haciendo difícil su agrupación para un mejor análisis. Asimismo, existen muchas corrientes que

estudian la calidad de servicio, estas se agrupan principalmente en tres escuelas a) la de Parasuraman, Zeithmal y Berry (Escuela norteamericana), b) Eitglier y Langeard (1989) (Escuela francesa) y C) Gronroos (Escuela escandinava).

Eiglier y Langeard (1989) sugieren el uso de la palabra “servucción” para referirse al proceso de creación del servicio, debido a que no existía un término equivalente en el mercado.

Para Gronroos (1994) la calidad del servicio, es una variable de muchas dimensiones y que se forma de dos componentes principales según la percepción de los clientes: una dimensión técnica y otra funcional. Según Gronroos (1994) los servicios son procesos intangibles que se experimentan subjetivamente y donde las actividades productivas y de consumo se realizan al mismo tiempo.

### **Modelo SERVQUAL**

Parasuraman et al. (1988) parten del concepto utilizado por Gronroos y desarrollan un instrumento capaz de medir eficientemente la calidad del servicio que se percibe: SERVQUAL. Para ellos la calidad de servicio se encuentra influenciada por múltiples factores que se presentan en las organizaciones.

Distinguieron las siguientes dimensiones:

1. Elementos tangibles. Conformado por las instalaciones físicas, equipos y materiales.
2. Fiabilidad. Habilidad para la ejecución del servicio cumpliendo con la calidad ofrecida.
3. Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar y proveer a

los clientes con un servicio rápido y eficiente.

4. Profesionalidad. Destreza y grado de conocimiento para prestar el servicio.
5. Cortesía. Manera de trato amable y respetuoso que recibe el cliente por parte del personal.
6. Credibilidad. Veracidad y honestidad en la ejecución del servicio.
7. Seguridad. No existencia de peligros para el usuario
8. Accesibilidad. Disponibilidad y facilidad de contacto con el cliente.
9. Comunicación. Informar a los clientes empleando un lenguaje claro y escuchar sus opiniones.
10. Comprensión del cliente. Esforzarse en conocer las necesidades del cliente.

Tras una investigación exploratoria y cualitativa, la medición de posibles coincidencias entre las diez dimensiones tuvo que esperar a una fase posterior de investigación cuantitativa. Sobre la base de la investigación cualitativa y el concepto de calidad de servicio percibida Parasuraman et al. (1998).

Los diferentes análisis utilizados en la estructuración del SERVQUAL evidenciaron la existencia de una importante correlación entre los “ítems” que representan algunas de estas diez dimensiones iniciales. [...], se agrupan en una única dimensión de seguridad (en el sentido de confianza inspirada); por otro lado, la accesibilidad, la comunicación o la comprensión del usuario dieron lugar a la dimensión de empatía (en el sentido de capacidad de dar una atención individualizada).



Por lo tanto, resultaron las siguientes dimensiones: 1) elementos tangibles como equipos y materiales 2) fiabilidad- habilidad para que el servicio se ejecute de forma fiable 3) capacidad de respuesta – disposición para ofrecer el servicio de manera rápida 4) seguridad – habilidad de los empleados para ofrecer seguridad 5) empatía- interés que muestran las empresas por los asuntos de sus clientes escuchándolos y ofreciendo comprensión.

Los estudios realizados por Parasuraman, Zeithmal y Berry ofrecen un instrumento que logra medir la calidad del servicio que se realiza, aunque existen problemas, limitaciones y revisiones que se pueden resumir Butler (1996):

1. La dimensionalidad del constructo “calidad de servicio”. Las cinco dimensionales que se encuentran en SERVQUAL no muestran tanta universalidad como sus autores aseguran. Por ende, las dimensiones se deben adaptar a cada servicio en específica.
2. El tipo de expectativas que se deben usar. La validez de las expectativas está en cuestionamiento debido a que los consumidores no poseen expectativas bien claras y definidas Carman (1990). El concepto de expectativas no se encuentra bien especificado en el modelo de instrumento SERVQUAL.

De esta manera Parasraman Zeithmal y Berry (1988), definen a las expectativas como “deseos y necesidades que los consumidores tienen y que creen que tiene que ofrecer los

proveedores, en vez de lo que se ofrecería”.

Teas (1994) por otro lado señala a las expectativas como “puntos ideales en modelos actitudinales” y en base a ello sugiere un modelo de “desempeño evaluado, esto sirve para generalizar la escala SERVQUAL.

Los problemas en la operatividad de la escala suelen presentarse en aquellas empresas que tienen una gran cantidad de servicios. Carman (1990).

En Fransi (2002), se concluye que las críticas sobre la conceptualización, metodología y operativización de la escala SERVQUAL; por un lado, en las obras de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1994) defendiendo la validez de la escala; y, por otro lado, en los artículos de Cronin et al. (1994) y Teas (1994) criticando dicha escala. En sus trabajos, cada uno de ellos defienden sus postulados, pero señalando a su vez, la necesidad de profundizar en el estudio y análisis de la medición de la calidad del servicio.

$$Q_i^* = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}^*)$$

Donde:

1.  $Q_i^*$  es la calidad percibida global del cliente  $i$  en el “SERVQUAL revisado”;
2.  $k$  es el número de atributos, 22 en este caso;
3.  $P_{ij}$  es la percepción del resultado del cliente  $i$  con respecto al atributo  $j$ ;

4.  $E^*_{ij}$  es la expectativa revisada de calidad de servicio del atributo  $j$  para el cliente  $i$ .

Principalmente son cuatro las modificaciones metodológicas que se plantean sobre la escala SERVQUAL. Fransi (2002):

Se suprimen los ítems de terminología negativa: En los pre-test empíricos de la escala SERVQUAL, se observaron problemas en los ítems enunciados negativamente. También como señalaba Carman (1990), el hecho de que 9 de los 22 ítems estén redactados en forma negativa, puede motivar al entrevistado para que esté atento y no los deje en blanco, pero puede provocar un cierto efecto negativo, creando alguna confusión y dificultad para comprenderlos.

Se incluyen y modifican variables e ítems: Los ítems negativos fueron sustituidos por positivos a fin de evitar problemas, también se incorporó dos ítems nuevos en reemplazo de los ítems originales. Al mismo tiempo se cambió la medida de la calidad del servicio global (CSG) como una variable separada del instrumento SERVQUAL revisado. En la versión analizada, la variable es calculada mediante una escala desde el valor 1 "extremadamente mala" hasta el valor 10 "Extremadamente buena", cambiando así las cuatro categorías que se utilizaron en la escala original. Las otras variables conceptuales no se modifican.

Se incluyen puntuaciones importantes: En la escala revisada se pide a los encuestados distribuir un total de 100 puntos entre las cinco

dimensiones de la escala, dependiendo de la importancia que tenga cada una para los clientes. La operatividad directa de las puntuaciones reemplaza a las evaluaciones indirectas de la escala de origen.

Se cambia la forma de solicitar la valoración de las expectativas: La conceptualización de las expectativas no es modificada, pero sí, la forma de medida de las mismas. Uno de los problemas que se plantearon en los pre-test fue que la media para la mayoría de los 22 ítems de la sección de las expectativas del SERVQUAL, estaba alrededor del 6 sobre 7. Estos resultados, muy altos en opinión de Parasuraman, Zeithaml y Berry eran debidos a la forma de enunciado de los ítems. Estos autores pensaron que el término “should” (deben) contribuía a valorar los ítems con puntuaciones altas. Se cambió por el término “will” (enunciado de futuro, “deberían”).

### **Aplicación del SERVQUAL en Instituciones de Educación Superior**

La investigación de Hill (1995) es una de las primeras investigaciones realizadas en una universidad británica. Se basa en la teoría de calidad de servicio, y fue una investigación exploratoria longitudinal de las expectativas y percepciones que los alumnos tienen sobre los servicios ofrecidos en la universidad.

Narasimhan (2007) realizó una investigación del estado de enseñanza-aprendizaje en un aula universitaria. La muestra se conformó por 160 estudiantes del área empresarial, de dos cursos de tercer ciclo de una universidad del Reino Unido y otra de una universidad hindú. El autor

menciona que hay diferencias marcadas dependiendo del lugar, sin embargo, no es capaz de identificar la razón de dichas diferencias.

Yanhong y Kave (1999) desarrollan una investigación longitudinal con la misma finalidad del caso anterior en un curso de Ingeniería Civil y otro de Matemáticas. Sin embargo, este estudio estuvo centrado en la versión del SERVQUAL, que se destinó solo a la evaluación de las características de la enseñanza que se hacen a los estudiantes.

Éstas se organizan en cuatro grupos: (a) tangibles (ej. Adecuado ajuste de la enseñanza, puesta al día de servicios informáticos), (b) fiabilidad (ej. buena planificación de la estructura de los cursos, objetivos claros de los cursos), (c) sensible a las necesidades (ej. una guía adecuada para la selección de los cursos, enfoques de enseñanza apropiados, métodos de evaluación apropiados) y (d) relación con el profesorado (ej. disponibilidad de éstos, feedback rápido, utilidad del feedback).

De los resultados obtenidos en el análisis de las expectativas, Yanhong y Kaye (1999) concluyeron que las expectativas de los estudiantes fueron relativamente estables durante los tres años del estudio, y que en aquellas características en las que se encontraron cambios significativos, éstos no siguen una estructura clara, aumentaron en unas ocasiones y disminuyeron en otras.

En lo concerniente a aspectos metodológicos, se equilibró el número de ítems en cada dimensión y se ampliaron las categorías, de esta manera se recogió el análisis de la calidad del servicio de manera

integral. Buttler, (1994). Los resultados manifiestan lo necesario de ampliar la cantidad de dimensiones para analizar la calidad de servicio de forma integral y lo importante de la tener nuevos ítems en cada categoría.

Para Zineldin (2007), la interacción entre los que proveen y reciben los servicios educativos, está influenciada por un ambiente específico de cooperación. De igual forma, el ambiente está influenciado por las características de las personas involucradas y la naturaleza de la interacción misma. El ambiente puede afectar la percepción de la calidad del servicio para mejorarlo o perjudicarlo. Zineldin (2007) amplía la funcionalidad técnica de un modelo de calidad en el marco de cinco dimensiones 5Qs: Total Quality es una función  $f(q1+q2+q3+q4+q5)$ , donde  $q1\dots q5$  representan las cinco dimensiones de calidad:

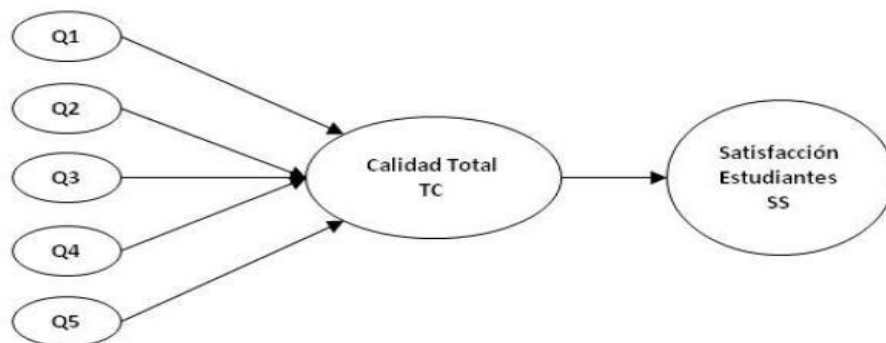


Figura 2. 1: Modelo multidimensional de atributos de la educación superior y satisfacción de los estudiantes

Usando la filosofía de un enfoque por procesos que incluya las 5Qs y visualizando la organización como una colección de sistemas y procesos interdependientes, los directivos pueden entender cómo

ocurren los problemas y comprender la organización como un todo. Las mediciones del proceso y sus elementos, permitirán obtener indicadores acerca del funcionamiento de las actividades de educación y su impacto sobre las percepciones de los usuarios. [...]. El modelo es entonces completo, y provee un método para determinar los cambios que más eficientemente aumentarían el valor de las variables objetivo. Zineldin (2007). De acuerdo a lo anterior y a los objetivos de la presente investigación, se toma este modelo como guía para el diseño del estudio.

## **Dimensiones de la calidad del Servicio Universitario**

### **Dimensión 1: Proceso**

Está referida a la Formación, Gestión de las actividades académicas estudiantiles, Servicios medido y Registro de asignaturas

### **Dimensión 2: Extensión y proyección social**

Está comprendida la Promoción y ejecución de programas de educación continua, Servicios de Extensión y Programas de educación continua.

### **Dimensión 3: Proceso Investigación y generación de conocimiento.**

Comprende el Apoyo a las Actividades Complementarias de la Investigación, Gestión de las convocatorias para los diferentes programas de apoyo.

#### **Dimensión 4: Desarrollo Humano y bienestar.**

Apoyo nutricional a la comunidad universitaria y Servicio de Alimentación.

#### **Dimensión 5: Usuario Docente**

Comprende las expectativas logradas por el docente en función a la percepción de los estudiantes sobre calidad del servicio universitario

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Gestión Pública.**

Es una disciplina que está relacionada directamente con otros campos de conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía y la psicología.

#### **Actividad Empresarial.**

Es el conjunto de acciones que desarrolla la empresa consumiendo capital tecnológico y humano en un proceso productivo con el objeto de alcanzar sus metas señaladas desde su constitución, sean de lucro o de bien social.

#### **Presupuesto.**

Es un instrumento de gestión de los derechos y obligaciones generados en los ingresos y gastos de las transacciones económica – financieras.

#### **Fondos Públicos.**

Los fondos públicos recursos económicos financieros de diferentes fuentes para orientar a la atención de los gastos que genere el cumplimiento del bienestar de la Sociedad.



### **Pliegos Presupuestarios.**

Son las entidades Públicas a las que se les aprueba un crédito presupuestario en la Ley de Presupuesto del Sector Público y se crean o suprimen mediante Ley.

### **Presupuesto por Resultados.**

Es la aplicación de los principios y técnicas para el diseño, ejercicio seguimiento y evaluación en una articulación sustentada entre bienes y servicios.

### **Toma de decisiones.**

En el proceso de toma de decisiones hay relaciones entre la estructuración de la planificación y organización de la institución, las actividades administrativas y pedagógicas y los procesos de aprendizajes que se desarrollan conjuntamente con la evaluación de los mismos.

### **Autonomía Universitaria.**

Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se basan por sus propios estatutos en el marco de la constitución y de las Leyes.

### **Desarrollo Económico Sostenible.**

La sostenibilidad económica pretende impulsar nuestro crecimiento. Significa que las generaciones futuras serán más ricas, tendrán una mayor renta per cápita y calidad de vid. Vaquero (2011: p.85)

## **Gestión.**

La gestión es una actividad importante que desarrolló el ayuntamiento para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos estatales y federal. López (2010: p.52)

## **CAPÍTULO III.**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general.**

Existe un nivel de relación directo y significativo entre la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

###### **Hipótesis específica 1**

Existe un nivel de relación directo y significativo entre la eficacia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

###### **Hipótesis específica 2**

Existe un nivel de relación directo y significativo entre eficiencia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

###### **Hipótesis específica 3**

Existe un nivel de relación directo y significativo entre la calidad del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

###### **Hipótesis específica 4**

Existe un nivel de relación directo y significativo entre la economía del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

## **3.2 Operacionalización de Variables.**

### **3.2.1. Definición conceptual**

#### **Gestión presupuestaria (V1)**

Al respecto; Abredop, (2010), sostiene que “Es un instrumento flexible que permite modificar y mejorar de manera estructural las decisiones. (p.51)

#### **Calidad del Servicio Universitario (V2)**

El marco jurídico e institucional en el que se desarrolla la gestión universitaria se sitúa en el ámbito de una institución pública, con una configuración normativa diseñada por la Ley Universitaria, que constituye un rasgo de identificación importante. García (2003: p.23).

### **3.2.2. Definición Operacional de las variables**

**Gestión presupuestaria (V1).** La gestión presupuestaria anteriormente definida, será analizada para determinar la manera cómo son asignados y administrados los recursos financieros en la universidad, con la finalidad de prever los escenarios de actuación y gestión que deben realizarse para lograr los objetivos y metas planteadas para poder garantizar las condiciones óptimas de desarrollo y crecimiento de la universidad nacional del Callao.

Tabla 3. 1

*Operacionalización de la variable gestión presupuestaria por resultados*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles/ Rangos
Eficacia	Capacitación Evaluación periódica Reportes mensuales Verificación de gastos Resultados financieros Medidas de austeridad	1 - 8		
Eficiencia	Logro de objetivos Asignación presupuestaria Programación presupuestaria Planes estratégicos Programación del financiamiento	9 - 15	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Muy Buena < 127 - 170> Buena < 81 - 1126> Regular < 35- 80> Deficiente < 0 - 34>
Calidad	Recorte presupuesto Metas de ingresos Verificación presupuesto Control del presupuesto Indicadores de eficacia	16. -25		
Economía	Programacion de Ingresos Autorización gestión presupuesto Normas de austeridad Transferencias de fondos	26. - 34		

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 3. 2

*Operacionalización de la variable calidad del servicio universitario (v2).*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/ Rangos
Proceso	Espacios adecuados Registros adecuados Horarios adecuados Calificaciones oportunas	1 - 6		
Extensión y proyección social	Diplomados Maestrías Doctorado Información actualizada Inserción laboral	7 - 10		
investigación y generación del conocimiento	Investigaciones en frontera Amabilidad Seguridad Horarios adecuados	11-13	Muy insatisfecho =1 Insatisfecho =2 Indiferente =3 Satisfecho =4 Muy satisfecho= 5	Destacado < 227 – 310> Bueno <145 – 226> Regular < 63 – 144> Insatisfactorio < 0 – 62>
Desarrollo humano Y bienestar	Servicios oportunos Comunicación adecuada Buen desempeño Horarios adecuados para servicios Buen servicio de salud Atención rápida Buena comunicación Guías de laboratorio actualizada	14-43		
Usuario Docente	Gestión autoridades eficiente Computadoras actualizadas Disponibilidad de software Ambientes de clase adecuados Buena limpieza de ambientes Jardines en buen estado	44-62		

*Fuente:* Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV.**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo**

La presente investigación asume el tipo de investigación: por la finalidad que persigue es aplicada, ya que busca la resolución de problemas prácticos por su temporalidad es de corte transversal, porque se realizará en un determinado tiempo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80).

##### **Diseño de la investigación**

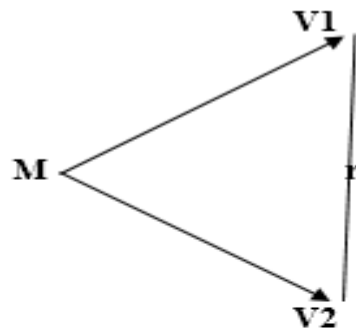
El diseño de esta investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Díaz (2009: p.116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

Consideramos que sigue un diseño correlacional, porque describe la relación entre dos variables, Cultura organizacional y gestión institucional. Salkind (1998) señala:

Es correlacional, porque “básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado.

Al diseño de investigación correlacional le corresponde el siguiente esquema



Leyenda:

M = Muestra

r = correlación

V1 = Gestión presupuestaria por resultados.

V2 = Calidad del servicio universitario

## 4.2. Población y muestra

### Población

De acuerdo a Bisquerra (2004) la población es la totalidad de las unidades de análisis de un contexto en la cual se observa un fenómeno que es posible de ser analizado.

La población está conformada por 517 docentes nombrados de la Universidad Nacional del Callao.



## Muestra

Tamayo (2008: p.98). Subconjunto de la población, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquél, parte representativa de la población que se investiga, parte de las de las entidades o personas cuya situación de dificultad se está investigando. Grupo de individuos que se toma de una población, para estudiar un fenómeno estadístico, está conformada por 199 docentes.

El tamaño de la muestra ( $n$ ) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton (1995) con un nivel de confianza del 95%,  $d=0,05$ ;  $N=517$ ;  $Z=1,96$ ;  $P=0,5$ ;  $Q=0,5$ .

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5*0.5.*517) / (0.5*0,5 (517 -1) + (1. 96^2 * 0.5*0.5) = 199$$

Donde  $n$  (Tamaño de la muestra) = **199**

Tabla 4. 1

### *Población y muestra de estudio*

Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.	Población	Muestra
Docentes	517	199
Total	517	199

Fuente: Padrón de docentes de la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

## **Muestreo**

Tamayo (2008: p.99). Instrumento de gran validez en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas.

Tabla 4. 2

### *Población y muestra de estudio*

Universidad Nacional Del Callao - Facultades	Población	Muestra
Ciencias Administrativas	54	20
Ciencias Contables	43	17
Ciencias de la Salud	44	17
Ciencias Económicas	51	19
Ingeniería Ambiental y Recursos Naturales	26	10
Ingeniería Eléctrica y Electrónica	60	24
Ingeniería Industrial y Sistemas	54	20
Ingeniería Mecánica - Energía	45	18
Ingeniería Química	47	18
Ingeniería Pesquera y de alimentos	51	20
Ciencias naturales y matemáticas	42	16
Total	517	199

*Fuente:* oficina de personal de UNAC 2015

## **4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental**

### **4.3.1. Técnica.**

Tamayo (2008: p.141). Conjunto de procedimientos para el aprovechamiento de los elementos que rodean los fenómenos sobre los cuales se investiga.

La técnica empleada fue la encuesta, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) mediante esta técnica puede recolectarse datos en poblaciones grandes o en muestras de gran magnitud en un tiempo único.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información de campo**

##### **Encuesta**

Tamayo (2008: p.51). Instrumento de observación formado por una serie de preguntas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador

##### **4.4.1. Instrumento**

Tamayo (2008: p.81). El instrumento, ayuda o elementos que el investigador construye para la recolección de los datos a fin de facilitar la medición de los mismos

##### **Cuestionario.**

Es un instrumento que posibilita el proceso estructurado de recolección de información a través de una serie de preguntas predeterminadas y codificadas. Gordillo (2012: p.98).

El cuestionario para la recolección de los datos, se aplicaron de manera personal en el lugar y de manera directa. El tiempo que llevó la recolección de datos

Tabla 4. 3

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Gestión presupuestaria	Encuesta	Cuestionario de gestión presupuestaria por resultados
Calidad de Servicio Universitario	Encuesta	Cuestionario de Calidad de Servicio Universitario

*Fuente:* Elaboración propia

**Validación y confiabilidad de los instrumentos**

**Validez de los instrumentos**

La validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para lo cual fueron contruidos. Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de las universidades de Lima Metropolitana

Tabla 4. 4

*Validación de las encuestas, según el juicio de expertos*

Expertos	Gestión presupuestaria por resultados (%)	Calidad Servicio Universitario (%)
Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe	88	85
Dra. María Celina Huamán Mejía	86	89
Dr. José Luis Reyes Doria	84	87
<b>Promedio de validación</b>	<b>86</b>	<b>87</b>

*Fuente:* Instrumentos de opinión de expertos

Tabla 4. 5

*Valores de los niveles de validez*

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
85 - 100	Muy Bueno
65 - 80	Bueno
45 - 60	Regular
25 - 40	Bajo
5 - 20	Deficiente

*Fuente:* Instrumentos de opinión de expertos

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre gestión presupuestaria por resultados obtuvo un valor de 86 % y la encuesta sobre calidad del servicio universitario obtuvo el valor de 87%, podemos deducir que ambos instrumentos tienen muy buena validez.

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de los datos se determinó a través de la aplicación de los instrumentos a una muestra de quince (15) docentes de la Universidad Nacional del Callao

Tabla 4. 6

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (1998)

Tabla 4. 7

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento: gestión presupuestaria*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	
		Nº de elementos
0,84	0, 85	34

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,85, lo cual nos permite afirmar que el instrumento gestión presupuestaria por resultados de 34 ítems tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 4. 8

*Estadísticos de fiabilidad-instrumento calidad servicio universitario*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	
		Nº de elementos
0,83	0,86	62

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,86, lo cual nos permite afirmar que el instrumento calidad del servicio universitario de 62 ítems tiene una fuerte confiabilidad

#### **4.5. Análisis y procesamiento de datos**

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas y figuras

a través de los cuales se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis pertinente.

La Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, es para determinar si la muestra de estudio tiene distribución normal.

Como las variables de estudio son categóricas, sus niveles de medición ordinal y el diseño es correlacional, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

La contrastación de hipótesis, se tuvo en cuenta que las variables son categóricas y sus niveles de medición ordinal. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman utilizando el SPSS.21.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

### 5.1. Análisis descriptivo de las variables

En las siguientes tablas se aprecia el resultado descriptivo de las variables: Gestión presupuestaria por resultados y Calidad del servicio universitario.

**Dimensión:** Eficacia de la gestión presupuestaria

Tabla 5. 1

*Distribución de frecuencias de eficacia de la gestión presupuestaria*

Eficacia de la Gestión Presupuestaria	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	1,5
Regular	18	9,0
Buena	132	66,3
Muy Buena	46	23,1
Total	199	100,0

Fuente: Elaboración propia



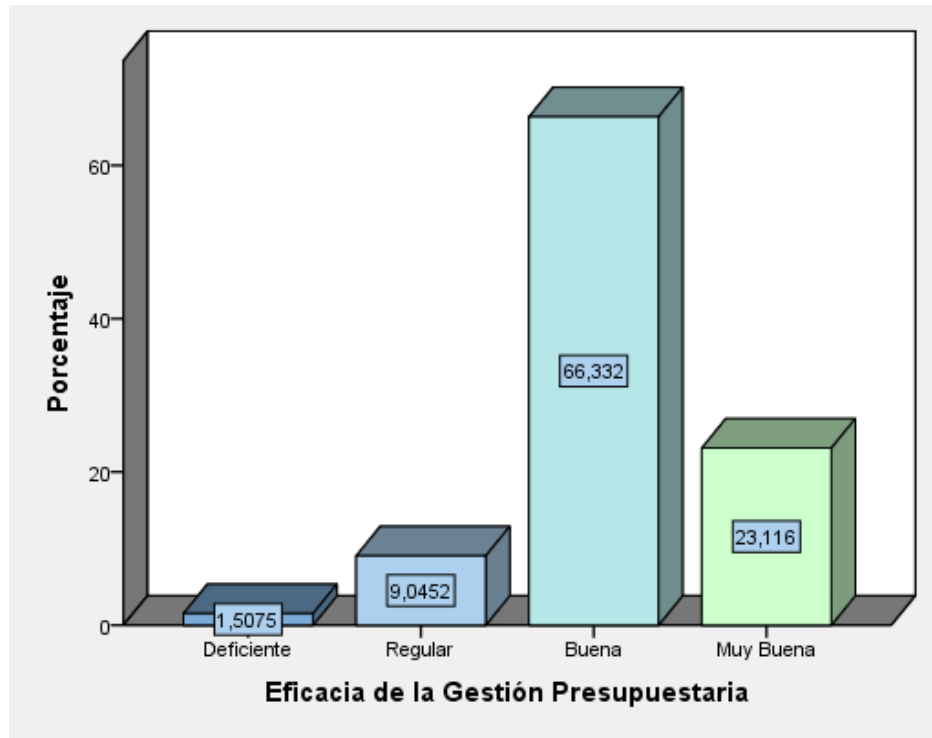


Figura 5.1: Eficacia de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao

**Resultados:**

De acuerdo a la figura N° 5.1 y tabla N° 5.1 de datos, el 3 (1.5%) de los encuestados perciben un nivel deficiente en la dimensión Eficacia de la Gestión Presupuestaria, el 18(9.0%) un nivel regular, el 132 (66.3%) un nivel bueno y el 46 (23.1%) un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la Eficacia de la Gestión Presupuestaria.

Tabla 5. 2

*Distribución de frecuencias de calidad de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao Lima*

Calidad de la Gestión Presupuestaria	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	3,0
Regular	69	34,7
Buena	100	50,3
Muy Buena	24	12,1
Total	199	100,0

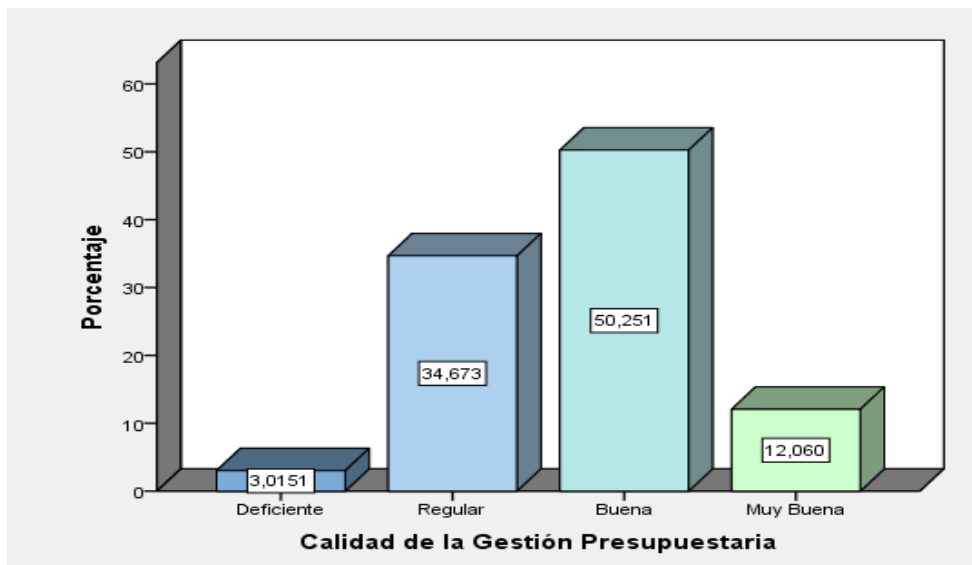


Figura 5. 2: Calidad de la gestión presupuestaria.

**Resultados:**

De acuerdo a la figura N° 5.2 y tabla N° 5.2 de datos, el 6 (3.3%) de los encuestados perciben un nivel deficiente en la dimensión calidad de la gestión presupuestaria, el 69 (34.7%) un nivel regular, el 100 (50.3%) un nivel bueno y el 24 (12.1%) un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la calidad de la gestión presupuestaria.

Tabla 5. 3

*Distribución de frecuencias de economía de la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional del Callao Lima*

Economía de la Gestión Presupuestaria	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	1,5
Regular	18	9,0
Buena	119	59,8
Muy Buena	59	29,6
Total	199	100,0

Fuente: Elaboración propia

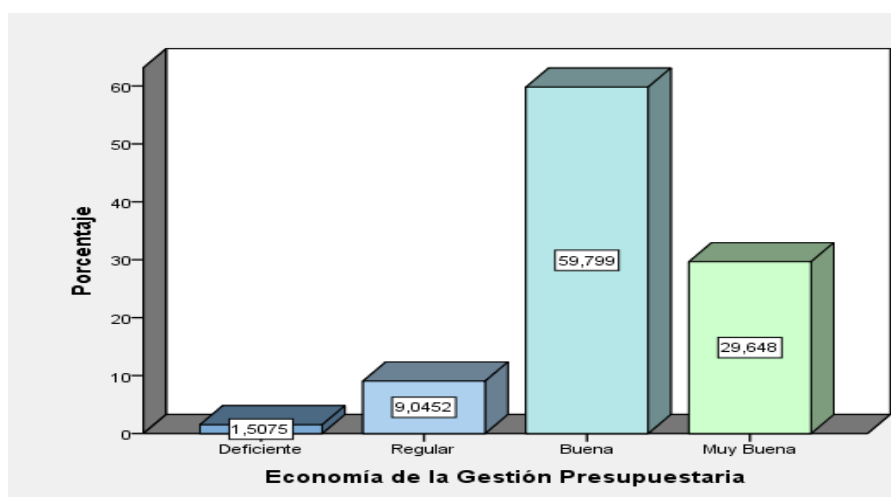


Figura 5. 3: Economía de la Gestión Presupuestaria

**Variable:** Gestión presupuestaria por resultados

**Resultados:**

De acuerdo a la figura N° 5.3 y tabla N° 5.3 de datos, el 3 (1.5%) de los encuestados perciben un nivel deficiente en la economía de la gestión

presupuestaria., el 18 (9.0%) un nivel regular, el 119 (59.8%) un nivel bueno y el 59 (29.6%) un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la economía de la gestión presupuestaria.

Tabla 5. 4

*Distribución de frecuencias gestión presupuestaria por resultados en la Universidad Nacional del Callao-Lima*

Gestión Presupuestaria por Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	1,5
Regular	36	18,1
Buena	121	60,8
Muy Buena	39	19,6
Total	199	100,0

Fuente: Elaboración propia

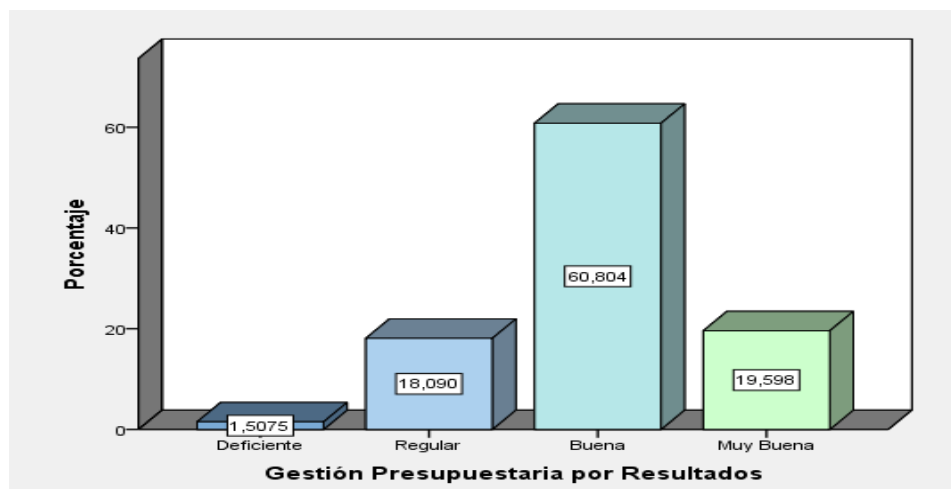


Figura 5. 4: Gestión presupuestaria por resultados

Fuente: Elaboración propia

**Resultados:**

De acuerdo a la figura N° 5.4 y tabla N° 5.4 de datos, el 3 (1.5%) de los encuestados perciben un nivel deficiente en la gestión presupuestaria por resultados, el 36 (18.1%) un nivel regular, el 121 (60.8%) un nivel bueno y el

39(19.6%) un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión presupuestaria por resultados.

Tabla 5. 5  
*Distribución de frecuencias calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao - Lima*

Calidad del Servicio Universitario	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	6	3,0
Básico	72	36,2
Bueno	91	45,7
Destacado	30	15,1
Total	199	100,0

Fuente: elaboración propia

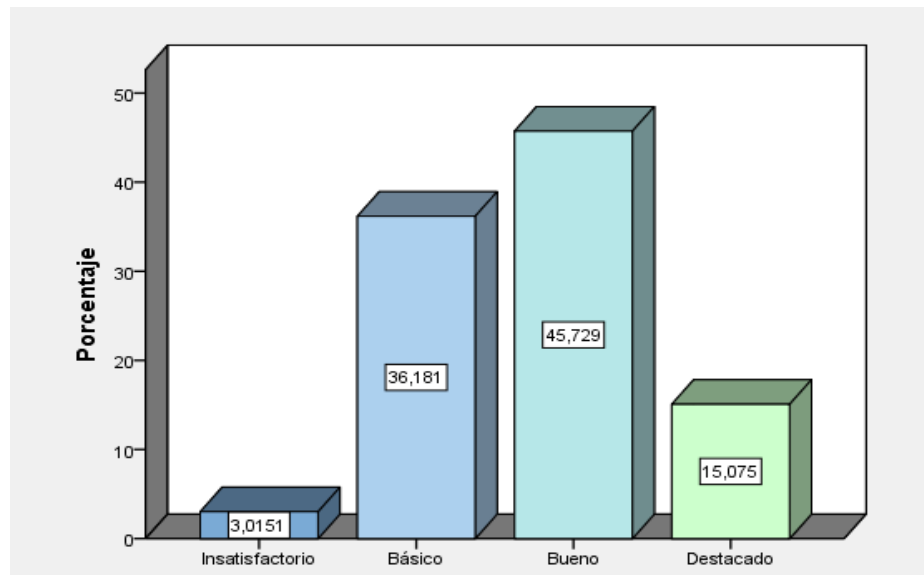


Figura 5. 5: Calidad del Servicio Universitario

Fuente: Elaboración propia

**Variables:** Gestión presupuestaria por resultados y Calidad del servicio universitario

## Resultados

De acuerdo a la figura N° 5.5 y tabla N° 5.5 de datos, el 6(3.0%) de los encuestados perciben un nivel insatisfecho en la calidad del servicio universitario, el 72 (36.2%) un nivel básico, el 91(45.7%) un nivel bueno y el 30(15.1%) un nivel destacado, siendo el nivel bueno el predominante en la Calidad del servicio universitario.

Tabla 5. 6  
Distribución de frecuencias calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima

Gestión presupuestaria por resultados	Calidad del Servicio Universitario								TOTAL	
	Insatisfactorio		Básico		Bueno		Destacado			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	3	1.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	1.50%
Regular	3	1.50%	30	15.10%	3	1.50%	0	0.00%	36	18.10%
Buena	0	0.00%	42	21.10%	76	38.20%	3	1.50%	121	60.80%
Muy Buena	0	0.00%	0	0.00%	12	27.00%	27	13.60%	39	19.60%
TOTAL	6	3.00%	72	36.20%	91	45.70%	30	15.10%	199	100.00%

Fuente: Elaboración propia

## Gestión Presupuestaria y Calidad del Servicio Universitario

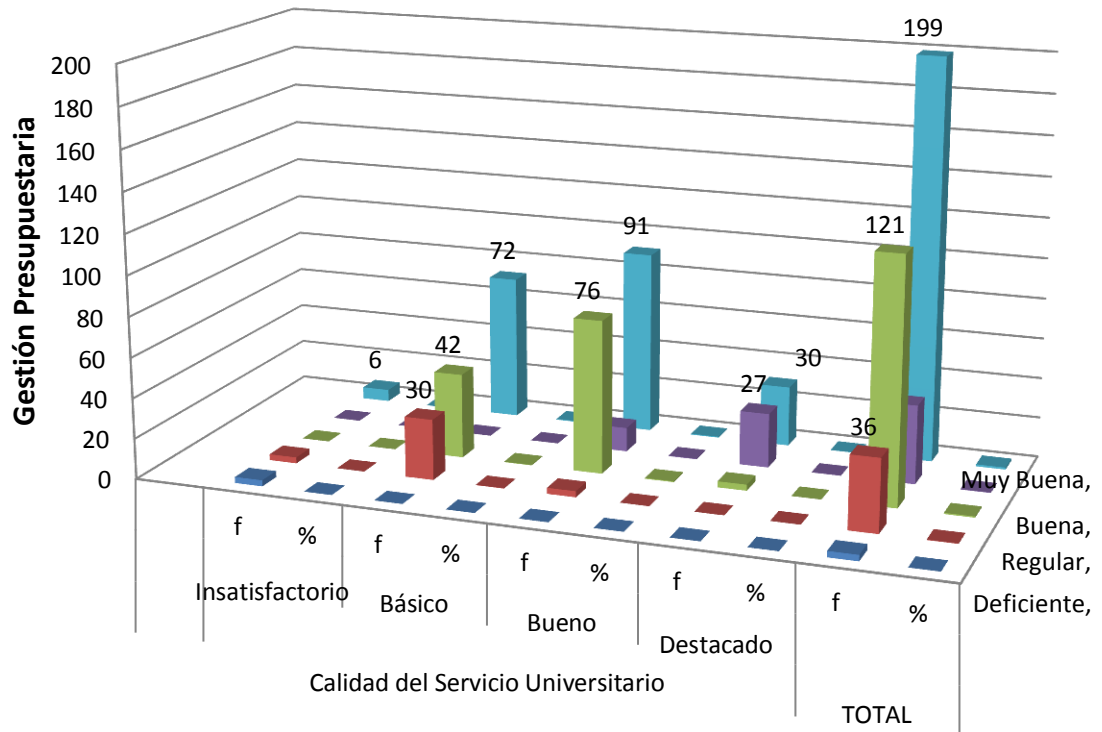


Figura 5. 6: Gestión presupuestaria y calidad del servicio universitario  
Fuente: Elaboración propia

### 5.2. Prueba de normalidad de la muestra

Para determinar si la muestra de estudio tiene distribución normal, se aplica el Test de prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov ( $n > 50$ ).

## RESULTADOS INFERENCIALES

### Planteo de hipótesis:

Ho: Los datos provienen de una población normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen de una población normal.

Regla de decisión

Si Sig < 0.05 entonces rechazar la Ho

Si Sig > 0.05 entonces no rechazar Ho

### Resultados:

En la tabla 18, como  $p = 000 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; o sea que la muestra no proviene de una población normal, por lo tanto, se analizará con la estadística no paramétrica.

Tabla 5. 7

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de estudio*

Pruebas de normalidad	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia de la Gestión Presupuestaria	,124	199	,000
Eficiencia de la Gestión Presupuestaria	,165	199	,000
Calidad de la Gestión Presupuestaria	,146	199	,000
Economía de la Gestión Presupuestaria	,125	199	,000
Gestión Presupuestaria por Resultados	,091	199	,000
Calidad del Servicio Universitario	,117	199	,000

Fuente: Elaboración propia



### 5.3. Contrastación de hipótesis

El contraste de hipótesis se utiliza con el propósito de conseguir que los objetivos planteados en la investigación se cumplan.

Para este estudio, se establecieron las características de las variables, por ello, en razón de los fundamentos de análisis de la Escuela de postgrado de la Universidad nacional del Callao, las bases teóricas de Gutiérrez (2004) metodología de análisis estadístico en investigación educativa se siguen los procedimientos siguientes:

1. Ordenamiento de datos en una base de datos.

2. Caracterización de las variables:

Variable gestión presupuestaria por resultados: Cualitativa Ordinal

Variable calidad del servicio universitario: Cualitativa Ordinal

3. Determinación de hipótesis

Para este estudio se presenta las siguientes pruebas estadísticas

Ho.  $p > q$ . No existe relación

Hi.  $p < q$ . Existe relación

4. Determinación del nivel de confianza: El análisis se trabaja al 95% de confianza

5. Determinación del nivel de significancia: En el estudio se trabaja con un

$\alpha = 0,05$

6. Si  $p$ -valor es  $\leq$  que  $\alpha$ ; se rechaza Ho.

## Hipótesis general

Ho: No existe un nivel de relación directo y significativo entre la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

H1: Existe un nivel de relación directo y significativo entre la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

Tabla 5. 8

*Correlación de Spearman entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.*

Correlaciones		Calidad del Servicio Universitario
Gestión Presupuestaria por Resultados	Coefficiente de correlación	,966**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	199

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

Fuente: Elaboración propia

## Resultados:

En la tabla N° 5.8, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis general. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,966$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe un nivel de relación directo y significativo entre la eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

H<sub>1</sub>: Existe un nivel de relación directo y significativo entre la eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

Tabla 5. 9

*Correlación de Spearman entre eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.*

Correlaciones		Calidad del Servicio Universitario
Eficacia de la Gestión Presupuestaria	Coefficiente de correlación	,775**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	199

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

Fuente: Elaboración propia

### Resultados:

En la tabla N° 5.9, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 1. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,755$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe un nivel de relación directo y significativo entre la eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

H<sub>1</sub>: Existe un nivel de relación directo y significativo entre la eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

Tabla 5. 10

*Correlación de Spearman entre eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao - Lima, 2014.*

Correlaciones		Calidad del Servicio Universitario
Eficiencia de la Gestión Presupuestaria	Coefficiente de correlación	,800**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	199

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

Fuente: elaboración propia

## Resultados:

En la tabla N° 5.10 se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 2. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,800$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe un nivel de relación directo y significativo entre la calidad de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

H<sub>1</sub>: Existe un nivel de relación directo y significativo entre la calidad de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

Tabla 5. 11

*Correlación de Spearman entre calidad de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.*

Correlaciones		Calidad del Servicio Universitario
Calidad de la Gestión Presupuestaria	Coefficiente de correlación	,915**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	199

Fuente: elaboración propia

### Resultados:

En la tabla N° 5.11, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,784$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre calidad de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe un nivel de relación directo y significativo entre la economía de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

H<sub>1</sub>: Existe un nivel de relación directo y significativo entre la economía de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014

Tabla 5. 12

*Correlación de Spearman entre economía de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.*

Correlaciones		Calidad del Servicio Universitario
Economía de la Gestión Presupuestaria	Coefficiente de correlación	,784**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	199

Fuente: Elaboración propia

#### Resultados:

En la tabla N° 5.12, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,784$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre economía de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

## **CAPÍTULO VI.**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y las hipótesis de investigación, se establece:

El estudio respondió al problema general planteado, y al objetivo general de esta investigación, que consistió en determinar el nivel de relación entre la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Al contrastar la hipótesis general, los resultados determinan que existe un nivel de relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,966$ ) y directamente proporcional entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

En este estudio se llega a confirmar el objetivo específico 1, en determinar el nivel de relación entre la eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014. Los hallazgos encontrados al contrastar la hipótesis específica1 confirman que existe una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,755$ ) y directamente proporcional entre eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

El objetivo específico 2 propuesto en determinar el nivel de relación entre la eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Los

resultados de la contratación de la hipótesis específica 2 orientan a una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,800$ ) y directamente proporcional entre eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

Se confirma el objetivo específico 3, al determinar el nivel de relación entre la calidad de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Los hallazgos encontrados al contrastar la hipótesis específica 3, orientan a una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,784$ ) y directamente proporcional entre calidad de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

Similarmente se llega a confirmar el objetivo específico 4, al determinar el nivel de relación entre la economía de la gestión presupuestaria por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Los resultados al contrastar la hipótesis específica 4, se confirma que existe una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,784$ ) y directamente proporcional entre economía de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014.

Los resultados dan cuenta al contrastar la hipótesis general, existe un nivel de relación lineal estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Al respecto Tenaka (2011), presentó su investigación titulada: Influencia del presupuesto por resultados en la gestión financiera presupuestal del



Ministerio de Salud De acuerdo a los datos obtenidos en el trabajo de campo y el análisis de los mismos, se confirma la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas en la investigación.

Los hallazgos encontrados al contrastar la hipótesis específica<sup>1</sup> confirman que existe una relación lineal estadísticamente significativa alta y directamente proporcional entre eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Al respecto Palacios (2013), presenta su investigación titulada: *El presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande*. Siendo Las conclusiones más relevantes fue que el Presupuesto Público facilitó la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones del 2013, de manera eficaz y efectivo, el presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande cumplió los objetivos y metas del presupuesto participativo en la población beneficiaria, en el periodo del 2013.

Los resultados dan cuenta al contrastar la hipótesis 2, existe un nivel de relación lineal estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional entre eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014. Al respecto Cárdenas, (2010), en su investigación titulada: *Evaluación Experimental de una Metodología de Capacitación en Trabajo en Equipo en la gestión presupuestaria*. Se comprobó que el uso de la metodología de capacitación organizacional, si fomenta el establecimiento de metas específicas de desempeño; y, también se comprobó que el uso de la metodología de capacitación organizacional, si fomenta el reconocimiento de

responsabilidades compartidas en los en los equipos de trabajo lo realizan con eficiencia y eficacia requerida.

Similarmente al contrastar la hipótesis específica 3, orientan a una relación lineal estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional entre calidad de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. En el mismo sentido, Boscan (2011), Se adhiere, en su investigación titulada: *Gestión Presupuestaria en el sistema bibliotecario de las universidades públicas del estado Zulia*. La tesis llegó a las siguientes conclusiones: el modelo de gestión presupuestaria utilizado por el sistema bibliotecario constituye un modelo eficaz, y de calidad para el logro de los objetivos y metas que se plantean; ya que, se encuentra bien estructurado por sus principios. Los empleados encuestados cumplen paso a paso cada una de las etapas para llevar a cabo el proceso presupuestario. Las etapas de pre iniciación y elaboración se cumplen a través de la presentación del anteproyecto de presupuesto, a través del Plan Operativo Anual.

Respecto a la hipótesis específica 4, se confirma que existe una relación lineal estadísticamente significativa alta y directamente proporcional entre economía de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. Similarmente se encontró un estudio similar en la tesis de Azuaje, (2010), en su investigación titulada: *Evaluación de la Gestión Presupuestaria en la dirección de Planificación y presupuesto de la Alcaldía del Municipio Pampán del estado Trujillo durante el periodo 2010*. Los resultados de la gestión presupuestaria en la dirección de planificación y presupuesto fueron muy buenos económicamente.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general (tabla 5.8), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se encontró relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014 ( $r_s = 0,966$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1 (tabla 5.9), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre eficacia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. ( $r_s = 0,775$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2 (tabla 5.10), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre eficiencia de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014. ( $r_s = 0,800$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3 (tabla 5.11), se evidencia un índice de significancia bilateral de

0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre calidad de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao-Lima, 2014 ( $r_s = 0,915$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 4 (tabla 5.12), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre economía de la gestión presupuestaria por resultados y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 ( $r_s = 0,984$ ,  $p < 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional del Callao, implementar programas extracurriculares sobre gestión presupuestaria por resultados

**Segunda:** La Universidad Nacional del Callao, debe programar capacitaciones continuas a sus directivos y docentes, en temas que requieren reforzamiento inmediato para mejorar la docencia, investigación y proyección social, con el propósito de obtener mejora continua en la calidad educativa.

**Tercera:** Se recomienda fomentar la importancia de la calidad del servicio universitario a fin de fortalecer los aprendizajes de los estudiantes de pregrado y postgrado.

**Cuarta:** Se recomienda hacer extensivo la presente investigación a nivel nacional a todas las instituciones universitarias como estrategias de capacitación permanente con fines de mejora continua, para lograr aprendizajes de los estudiantes eficientes y eficaces, y generar resultados dentro de los estándares de la calidad educativa universitaria.

**Quinta:** La Universidad Nacional del Callao, debe programar capacitaciones continuas a sus directivos y docentes, en temas que requieren reforzamiento inmediato para mejorar la eficiencia, eficacia, calidad y economía a fin obtener mejores estándares de calidad educativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abredop,E.(2010).*Presupuesto Basado en Resultados*. México.Ed.IEXE.

Ali Kara, D. (2004) *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation* MEQ. Nueva York: Free Press

Ander, H (2011). *Metodología de la investigación*. México: Nueva Editorial Panamericana

Andía, H (2014) *Gestión presupuesto por resultados* (6ª ed.). Madrid: Morata

Arias H. (2006). *Metodología de la Investigación México*: Mc Graw Hill.

Arribas, G (2008). *Metodología de la Investigación*. (2ª. ed.). Buenos Ares: Ateneo

Azuaje, P (2010). *Evaluación de la Gestión Presupuestaria en la dirección de Planificación y presupuesto de la Alcaldía del Municipio Pampán del estado Trujillo durante el periodo 2008*, para optar para optar el grado académico de Doctor. Universidad de los Andes, Colombia.

Bello, E (1975). *Metodo para evaluar el desarrollo institucional en estaciones experimentales agropecuarias*. Uruguay: Ed.IICA-CIDIA.

Beneyto, M (1978). *Gestión presupuestaria* (4ª ed.) México: Mc Graw- Hill

Berner, M (2008). *Presupuestos por resultados* Madrid: Editorial ESIC.

- Bisquerra, H (2004) *Metodología de investigación* Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Boscan, R (2011). *Gestión Presupuestaria en el sistema bibliotecario de las universidades públicas del estado Zulia*, Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Zulia, Venezuela.
- Burgos (2014) *Prepuestro por resultados*. México: Editorial Trillas.
- Buttler, F (1996). “*SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda*”. Nueva York: Free Press
- Calderón, F. (1995), *Gobernabilidad, Competitividad e Integración Social*, en Revista de la CEPAL 67.
- Calleja, G (1991). *Cambios sociales*. Lima: Editorial San Marcos
- Campos (2003). “*Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del Estado*”. Tesis para optar el grado de Doctor en Contabilidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima
- Cárdenas, M (2010). *Evaluación Experimental de una Metodología de Capacitación en Trabajo en Equipo en la gestión presupuestaria*, para optar el título de Doctor en Psicología Social. Facultad de Letras y Ciencias Humanas en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Carman, G (1990). *Servicios de calidad*. (1ª ed.). México: Ediciones PODER

- Constitución Política del Estado (1993), promulgada el 29 de diciembre.  
Perú: Diario Oficial el Peruano, 30 de diciembre.
- Cordiplan, M (1998). *Gestión presupuestaria por resultados (2ªed.)*. México:  
Limusa
- Cortada, D y Woods, G (2005). *Expectativas y satisfacción del cliente*.  
Madrid: Editorial Narcea
- Cottle, F (2009). *Servicios de calidad*. Madrid: Morata
- Cronin, R y et al (1994). *Calidad universitaria*. Buenos Aires: Ediciones  
Castillo S.A.
- Darlaston, J et al (2003). *Students' expectations of higher education*.  
Barcelona: Ediciones Gestión 2000
- De Gregorio, S (2003): *Gestión presupuestaria por resultados* Buenos Aires:  
Edit. Orión
- Deming, H (2002). *Administración de calidad*. México: McGraw Hill.
- Díaz, V (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*.  
México: Nueva Editorial Panamericana.
- Drucker, P (1990). *Gerencia para el futuro*. Buenos Aires: Editora Norma
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1989). "Une Approche Nouvelle du Marketing des  
Services". Revue Francaise de Gestión. Nueva York: Free Press
- Eury, H (2000) *Restricciones de la gestión presupuestaria (2ª ed.)* México:  
Mc Graw- Hill.
- Ewell, S (2009). *Efectividad dl servicio universitario*. Colombia: Editorial el



manual moderno.

- Fernández, R (2001). *Enseñanza centrada en el profesorado*. (3ª ed.). Madrid; Cátedra
- Flores, D (2006). *Gestión empresarial*. (4ª ed.). Madrid: Morata.
- Fransi, E. (2002) *Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico*. Tesis doctoral Universidad de Lleida España
- García, M (2003). *Gerencia universitaria*. España: Editores S.A.
- Girardet, H. (2001) *Creando ciudades sostenibles*, Valencia, Ed. Tilde.
- Gitlow, M (2001). *Indicadores de la gestión presupuestaria*. (3ª ed.) México: Universidad Iberoamericana
- Gómez, T (1994). *Presupuesto por resultados* (6ª ed.). Madrid: Morata
- Gordillo, R (2012). *Metodología de la Investigación* México: Editorial Iberoamericana.
- Gronroos, C (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid: Thomson
- Hernández, F y Col, D (2006) *Metodología de la Investigación* (4ª ed.) México: Mc Graw- Hill
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Hill, S (1995) *Indicadores de la calidad del servicio universitario*. (1ª ed.). Barcelona: Editorial UOC

- Inche, M y otros (2003), *Metodología de la Investigación* México: Editorial Iberoamericana.
- Johnson, B. (2008). *Marketing: It's not everything*. College Board Review. (3<sup>a</sup> ed.). Madrid: Cátedra
- Kerlinger, F (2008). *Investigación del comportamiento*. (4<sup>a</sup> ed.). México: Mc. Graw- Hill/ Interamericana Editores S.A
- Kramer, R (1994). *Calidad en instituciones de educación superior*. (2<sup>a</sup> ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Le Vasseur, M (2006). *Convergencia universitaria*. Madrid: Pearson Educación
- Ley Marco N° 281 12, (2003). *Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público*. Perú: Diario Oficial el Peruano, 28 de noviembre.
- Ley Marco No 28056, (2003). *Ley Marco del Presupuesto Participativo*. Perú: Diario Oficial el Peruano, 08 de agosto.
- Ley N° 27972, (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Perú: Diario Oficial El Peruano, 21 de mayo.
- Ley No 27783, (2002). *Ley de Base de Descentralización*. Perú: Diario Oficial El Peruano, 20 de julio.
- Ley N° 26300, (1994). *Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos*. Perú: Diario Oficial el Peruano- 03 de mayo.
- López, M (2010). *Gestión universitaria*. (1<sup>a</sup> ed.). Sevilla: Editorial MAD
- Melchor, M. (2009) “*Análisis de los factores que impactan la satisfacción*

*del estudiante en las instituciones de educación superior*” Tesis de Maestría en Ingeniería Industrial, Universidad del Valle Guatemala.

Mena, F (2004). *Gestión pública* Madrid: Thomson

Michavila, H y Calvo, M (2000). *Gestión estratégica universitaria*. Madrid: Pearson Educación

Mora, H (2000). *Gestión universitaria por resultados*. (4<sup>a</sup> ed.) México: Mc Graw- Hill

Morstain, B (1977) *An analysis of student's satisfaction with their academic program*. Journal of Higher Education. México: Mc Graw Hill

Narasimhan (2007). *Enseñanza aprendizaje en el aula universitaria*. Brasil: Editorial Sal Terrae.

Ortega, S (2004): *Presupuesto público* Barcelona: Editorial Bresca.

Palacios, D (2013). *El presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande*, tesis para optar el grado académico de Magister, Universidad Nacional de Trujillo

Parasuraman A., et al (1998). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality*. Nueva York: Free Press

- Petit, F (2011). *Control presupuestario de las Universidades Públicas del estado Zulia*, tesis de Doctorado, universidades públicas del estado Zulia
- Ponce, R. (2006), *Administración por objetivos*. México: Limusa Noriega Ed.
- Posada, L. y Vargas, E. (1997). *Desarrollo económico sostenible, relaciones económicas internacionales y recursos minero-energéticos en Colombia*. Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Humanidades.
- Posterga, F y Markham, R (2001). *Calidad educativa*. . Madrid: Thomson
- Ramírez, (2005), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ramírez, M (2005) *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). México: Thomson Learning
- Reily, H (2010). *Presupuesto por resultados*. (2ª ed.) México. Universidad Iberoamericana
- Rico, M (2002). *Calidad Administrativa*. México: Editorial Trillas
- Rodríguez, F (2010). *Control de la Gestión Presupuestaria en las Universidades Públicas del Estado Zulia*, Tesis doctoral. Universidades Públicas del Estado Zulia
- Rosenberg, D (1996) *Gestión pública* (2ª ed.). Barcelona: Ediciones DEUSTO.
- Rothblatt, M (1995) *Nuevas demandas sociales*. España: Editorial Escuela Española

- Ruíz, M. (1998). *Metodología de la investigación científica Colombia*:  
Pearson
- Salgueiro, M (2001). *Proceso presupuestario*. Buenos Aires: Edit. Orión
- Salhuana, H (2008). *Presupuesto por resultados*. Madrid: Paraninfo
- Salkind N.J. (1988) *Métodos de investigación* (3ª edición). México: editorial  
Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Sánchez, R, et al (2006). *Metodología de la Investigación*. (2ª. ed.). Buenos  
Aires: Ateneo
- Soto, M (2008) *Desarrollo Universitario* (3ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Tada, R y Woods, S (2005). *Gestión de calidad*. (2ª ed.). Buenos Aires:  
Ateneo
- Tamayo, M. (2008). *Diccionario de la investigación científica* (2ªed.). México:  
*Limusa*:
- Teas, M (1994). *Desempeño evaluado*. (1ª ed.). México: SEVILLA Editores.
- Teenkamp, M (1990). *Calidad percibida en los servicios* Buenos Aires: IPE-  
Buenos Aires/UNESCO.
- Tenaka, M (2011). *Influencia del presupuesto por resultados en la gestión  
financiera presupuestal del Ministerio de Salud, para optar el Grado  
Académico de Magíster en Economía*. Facultad de Ciencias  
Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos,  
Perú.

- USAID Perú. (2010). *Presupuesto por resultados*. Lima: Editorial San Marcos
- Vaquero, G (2011). *Desarrollo económico sostenido*. Madrid: Editorial EDAF.
- Villarreal, M (2000). *Desarrollo universitario México*: Editorial Trillas.
- Vught, G (2000). *Aprendizaje e inteligencia social*. Ecuador: Editorial Paidós
- With, M (2004) *Universidades competitivas*. Barcelona: Paidós
- Yanhong, M y Kaye, H (1999). *Evaluación de la enseñanza universitaria*. Madrid, España: Ediciones AKAL
- Zineldin, M. (2007) *The Quality of Higher Education and Student Satisfaction Self assessment and Review process A TRM Philosophy and 5Qs*. Nueva York: Free Press

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**TITULO:** Gestión presupuestaria y Calidad de Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión presupuestaria por resultado y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1) ¿Cuál es el nivel de relación entre la eficacia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014? 2). ¿Cuál es el nivel de relación la eficiencia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014? 3). ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014? 4).¿Cuál es el nivel de relación entre la economía del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de relación entre la gestión presupuestaria por resultado y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1) Determinar el nivel de relación la eficacia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 2) Determinar el nivel de relación entre la eficiencia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 3) Determinar el nivel de relación entre la calidad del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 4) Determinar el nivel de relación entre la economía del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario Universidad Nacional del Callao Lima, 2014</p>	<p><b>Hipótesis:</b> Existe un nivel de relación directo y significativo entre la gestión presupuestaria por resultado y calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1) Existe un nivel de relación directo y significativo entre la eficacia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 2) Existe un nivel de relación directo y significativo entre eficiencia del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 3). Existe un nivel de relación directo y significativo entre la calidad del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2014 4) Existe un nivel de relación directo y significativo entre la economía del presupuesto por resultados y la Calidad del Servicio Universitario en la Universidad Nacional del Callao Lima, 2015.</p>	<p><b>V1: Gestión Presupuestaria Dimensiones</b> Eficacia Eficiencia Calidad Economía</p>	<p><b>1. Tipo de Investigación</b> Aplicada</p>
			<p><b>V2. Calidad de servicio universitario Dimensiones</b> 1 Proceso 2 Extensión y proyección social 3 Investigación y generación del conocimiento 4 Desarrollo humano Y bienestar 5 Usuario Docente</p>	<p><b>2. Diseño:</b> No experimental Correlacional y transversal</p> <p><b>3. Metodología</b> Método Hipotético deductivo</p> <p><b>4 Población</b> Personal Docente de la UNAC</p> <p><b>5. Muestra.</b> Conformada por 33 docentes de UNAC</p> <p><b>6.Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>7. Instrumento</b> Cuestionario de gestión presupuestaria por resultados Cuestionario de calidad del servicio universitario</p>



## Anexo 2 Cuestionario gestión presupuestaria

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

### Instrucciones:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Aceptable (4) y Bueno (5)

Dimensión	N°	Ítems	1	2	3	4	5
EFICACIA	1	El personal del área de presupuesto ha recibido capacitación sobre aplicación del software del proceso presupuestario anual.					
	2	Se han establecido procedimientos de evaluación periódica para la ejecución del presupuesto de gastos y avance de metas físicas					
	3	Se preparan reportes mensuales de variaciones presupuestales para la alta dirección					
	4	Existen procedimientos de verificación de los gastos de caja.					
	5	Se han establecido procedimientos de comparación entre los resultados financieros y presupuestarios de ingresos y gastos realizados en el año fiscal					
	6	Se han incorporado los saldos de balance del año anterior al presupuesto de la universidad del ejercicio.					
	7	Se han efectuado modificaciones presupuestarias a nivel de la universidad					
	8	Para las modificaciones presupuestarias se han previsto las medidas de austeridad y limitaciones establecidas en la ley anual de presupuesto.					
EFICIENCIA	9	Existen objetivos institucionales a lograr durante el año fiscal					
	10	La asignación presupuestaria de la fuente recursos ordinarios, armoniza con los objetivos y metas de la Universidad.					
	11	Las estimaciones de ingresos y egresos de recursos directamente recaudados son efectuados de acuerdo a lineamientos de las directivas anuales de programación y formulación presupuestaria					

	12	Los objetivos y metas del plan operativo son los reflejados y aprobados en el plan estratégico 2010-2015					
	13	Para la programación de ingresos de recursos directamente recaudados se consideran las normas legales y administrativas relacionadas a su generación.					
	14	Se ha efectuado la programación de ingresos y gastos por fuente de financiamiento					
	15	Se remite la programación de gastos oportunamente a los organismos competentes					
CALIDAD	16	El presupuesto aprobado ha sido recortado con relación al año anterior					
	17	El presupuesto aprobado contempla las metas de ingresos y gastos formuladas en la etapa de programación					
	18	El presupuesto de la universidad ha sido aprobado dentro del plazo establecido					
	19	Se verifica que la ejecución de ingresos y gastos guarde relación con los compromisos mensuales autorizados					
	20	Se verifica el cumplimiento de metas respecto a la ejecución presupuestaria					
	21	El presupuesto asignado a cada área de gestión es controlado por el funcionario y/o jefe responsable.					
	22	La evaluación presupuestaria de la universidad se evalúa en forma semestral y anual					
	23	Se ha determinado el grado de cumplimiento de metas presupuestarias con relación al logro de los objetivos de la universidad					
	24	En el análisis de gestión presupuestaria ¿Se ha empleado los indicadores de eficacia?					
	25	Los informes de evaluación son presentados en los plazos establecidos a las instancias pertinentes.					
ECONOMÍA	26	Se ha efectuado la programación de ingresos y gastos por cada fuente de financiamiento					
	27	La ejecución del presupuesto de gastos se efectúa en base al calendario mensual de compromiso					
	28	Para la ejecución del presupuesto se ha tomado en cuenta las restricciones dispuestas en las normas de austeridad					
	29	La ejecución del presupuesto de gastos se efectúa en base a las necesidades prioritarias previa autorización de la jefatura de la universidad					
	30	Se han solicitado ampliación de los calendarios de compromisos durante el periodo					
	31	Se informa periódicamente a la jefatura el avance de la ejecución presupuestaria como instrumento de gestión para la					

	toma de decisiones.					
32	Los gastos de personal se realizan sobre la base del cuadro de asignación de personal y presupuesto analítico de personal y escalas remunerativas vigentes					
33	Se han efectuado transferencias de fondos de recursos ordinarios al CAFAE durante el periodo					
34	Los gastos de bienes y servicios se realizan de acuerdo al plan anual de adquisiciones					

### Anexo 3

#### Cuestionario calidad del servicio universitario

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

#### Instrucciones:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Indiferente (3), Satisfecho (4), muy satisfecho (5)

N°	Proceso	Ítems	1	2	3	4	5
1		¿Le parece adecuada la programación de los espacios para dictar los cursos?					
2		¿Los horarios establecidos para la atención al público en el área de registro académico son adecuados?					
3		¿Le parece adecuada la programación de los horarios de clase para dictar los cursos?					
4		¿Las fechas y los plazos determinados para el registro de las calificaciones son oportunos?					
5		¿Cuál es su percepción acerca del servicio de consulta a través del Sistema de Información de Registro Académico - SIRA (asignaturas, calificaciones, horarios)?					
6		¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios del área de registro académico (amabilidad, seguridad, fiabilidad)?					
	<b>Extensión y Proyección Social</b>						
7		¿Las fechas establecidas para las inscripciones, adición y cancelación de asignaturas de los diferentes programas de extensión (Diplomados, especializaciones, maestrías, Doctorados) son oportunas?					
8		¿En los programas de extensión, la información es de fácil acceso para la comunidad y se encuentra actualizada?					
9		¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público en los programas de extensión?					
10		¿Le parecen oportunos los medios que utiliza la oficina de Extensión para comunicar información acerca de los programas de educación continua, emprendimiento y apoyo a la inserción laboral?					

	Investigación y Generación del Conocimiento						
11	¿En la Vicerrectoría de Investigaciones responden a sus necesidades, inquietudes y sugerencias?						
12	¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios de la Vicerrectoría de Investigaciones (amabilidad, seguridad, fiabilidad)?						
13	¿Los horarios de Atención al usuario en la Vicerrectoría de Investigaciones son adecuados para Usted?						
	<b>Desarrollo Humano y Bienestar</b>						
14	¿Los mecanismos de comunicación para la difusión de la información concerniente a los comedores Universitario le parecen convenientes?						
15	¿Los horarios establecidos por los comedores Universitario para la venta de tiquetes le parecen adecuados?						
16	¿Los horarios definidos por los comedores Universitario para la prestación del servicio de alimentación son convenientes para Usted?						
17	¿La apariencia de las instalaciones físicas de los comedores Universitario es adecuada, y limpia?						
18	¿El personal de los comedores Universitario es atento, respetuoso, amable y además posee la formación y las destrezas requeridas para la adecuada ejecución de los servicios?						
19	¿Percibe que en los comedores Universitario muestran un interés sincero por solucionar los problemas de los usuarios?						
20	¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera (colas) para acceder al servicio de Restaurante?						
21	¿Los horarios de funcionamiento de los diferentes servicios prestados por la UNC son oportunos?						
22	¿Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios prestados por la UNAC son adecuados?						
23	¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios de la UNAC en cuanto a amabilidad, comunicación y conocimiento del trabajo desempeñado?						
24	¿El estado de las instalaciones físicas donde se realizan las actividades deportivas, recreativas y culturales proporcionadas por la UNAC es adecuado para las actividades de deporte, recreación y cultura?						
25	¿La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida?						
26	¿Le parecen convenientes los mecanismos de comunicación para la difusión de la información concerniente al servicio de odontológico?						
27	¿Le parecen adecuados los horarios establecidos por el						

	Servicio Odontológico para el otorgamiento de citas y la prestación del servicio?					
28	¿La apariencia de las instalaciones físicas del Servicio Odontológico es adecuada, limpia y pulcra?					
29	¿Percibe que en el Servicio Odontológico muestran un interés sincero por solucionar los problemas de los usuarios?					
30	¿El personal del servicio Odontológico es atento, respetuoso, amable y además posee la formación y las destrezas requeridas para la adecuada ejecución de los servicios?					
31	¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al Servicio Odontológico?					
32	¿Le parecen convenientes los mecanismos de comunicación para la difusión de la información concerniente al servicio psicológico?					
33	¿Le parecen adecuados los horarios establecidos por el Servicio Psicológico para el otorgamiento de las citas y la prestación de los servicios?					
34	¿La apariencia de las instalaciones físicas del Servicio Psicológico es adecuada, y limpia?					
35	¿Percibe que en el Servicio Psicológico muestran un interés sincero por solucionar los problemas de los usuarios?					
36	¿El personal del Servicio Psicológico es atento, respetuoso, amable y además posee la formación y las destrezas requeridas para la adecuada ejecución de los servicios?					
37	¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio Psicológico?					
38	¿Le parecen convenientes los mecanismos de comunicación para la difusión de la información concerniente al servicio de Salud?					
39	¿Le parecen adecuados los horarios establecidos por el Servicio de Salud para el otorgamiento de citas y la prestación del servicio?					
40	¿La apariencia de las instalaciones físicas de los servicios higiénicos es adecuada y limpia?					
41	¿Percibe que en el Servicio de Bienestar muestran un interés sincero por solucionar los problemas de los usuarios?					
42	¿El personal de Recursos Humanos es atento, amable, respetuoso y posee la formación y las destrezas requeridas para la adecuada ejecución de los servicios?					
43	¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio de bienestar?					

	<b>Usuario Docente</b>						
44	¿Los mecanismos de comunicación utilizados por la Universidad para difundir información de interés para los docentes, son los adecuados?						
45	¿La Programación de los horarios de clase es adecuada para Usted?						
46	¿Cuál es su percepción acerca de los servicios del campus virtual de la Universidad?						
47	¿Cuál es su percepción con la gestión de los Directivos de la Escuela, con los Directivos de su Plan, las Coordinaciones Académicas y Administrativas y su secretaria en su Facultad?						
48	¿Cuál es su percepción con la gestión de los directivos (Rector, Vicerrector, Jefes y coordinadores)?						
49	¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos e instrumentos de los laboratorios?						
50	¿Las guías de laboratorio son útiles y están actualizadas?						
51	¿La cantidad actual de computadores de su Facultad, Escuela o Instituto, es la necesaria?						
52	¿Los computadores tienen una velocidad adecuada y son confiables para la labor que usted realiza?						
53	¿Está disponible el software especializado que usted requiere?						
54	¿La velocidad del Internet es la propicia?						
55	¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura de los auditorios de su Facultad?						
56	¿Cuál es su percepción acerca del equipamiento de las aulas, (TV, Video, retroproyector, multimedia, tableros, cortinas, asientos etc.)?						
57	¿Le parece adecuada la infraestructura de las aulas (capacidad, iluminación y ventilación)?						
58	¿Cuál es su percepción acerca del estado de los espacios libres (plazoletas, corredores, etc.)?						
59	¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza de su Sede, Facultad o Instituto?						
60	¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza y mantenimiento de los baños de su Facultad, Instituto Académico o Sede Regional?						

61	¿Le parece adecuado el estado de las zonas verdes, jardines y árboles de su Facultad, Instituto Académico o Sede Regional?					
62	¿Cuál es su percepción acerca de la seguridad de la Universidad contra robos y asaltos?					



**Anexo 4  
BASE DATOS**

	Eficacia									Eficiencia						Calidad						Economía																
1	4	2	4	3	1	3	2	2	21	2	4	3	5	5	4	5	28	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	30	4	2	4	3	1	3	2	2	2	23
2	4	4	5	5	2	5	5	3	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48	4	4	5	5	2	5	5	3	5	38
3	4	5	5	4	2	5	4	4	33	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	44	4	5	5	4	2	5	4	4	5	38
4	4	5	4	4	2	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	43	4	5	4	4	2	5	5	5	5	39
5	4	4	3	5	1	4	2	5	28	3	4	5	4	4	3	5	28	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	36	4	4	3	5	1	4	2	5	3	31
6	4	5	5	5	3	4	4	4	34	5	3	5	3	5	5	5	31	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	43	4	5	5	5	3	4	4	4	5	39
7	5	5	5	5	2	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
8	4	3	4	4	2	4	2	2	25	3	4	5	5	4	4	4	29	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	36	4	3	4	4	2	4	2	2	3	28
9	4	5	5	5	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	47	4	5	5	5	2	5	5	5	5	41
10	4	5	4	5	4	4	5	4	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
11	4	5	4	5	1	4	3	5	31	4	4	5	4	5	5	3	30	5	3	1	3	3	3	3	4	4	3	32	4	5	4	5	1	4	3	5	4	35
12	4	4	3	4	2	4	4	3	28	5	3	5	2	4	3	4	26	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	29	4	4	3	4	2	4	4	3	5	33
13	4	5	5	5	1	2	2	2	26	4	3	4	5	2	4	4	26	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	35	4	5	5	5	1	2	2	2	4	30
14	4	4	5	3	1	4	3	5	29	4	4	3	5	4	4	1	25	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	35	4	4	5	3	1	4	3	5	4	33
15	5	4	5	5	2	5	3	5	34	4	4	4	4	5	4	4	29	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	34	5	4	5	5	2	5	3	5	4	38
16	4	5	4	5	2	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	40	4	5	4	5	2	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	2	4	2	1	25	4	3	5	4	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	34	4	4	4	4	2	4	2	1	4	29
18	4	2	4	5	2	4	5	5	31	3	5	3	5	3	5	5	29	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	35	4	2	4	5	2	4	5	5	3	34
19	4	5	5	5	3	4	5	5	36	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	4	5	5	5	3	4	5	5	5	41
20	4	5	4	3	2	4	2	2	26	3	4	5	5	5	4	5	31	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	36	4	5	4	3	2	4	2	2	3	29
21	4	4	5	5	2	4	3	1	28	5	4	5	5	5	1	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	2	4	3	1	5	33
22	5	5	5	4	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47	5	5	5	4	2	5	5	5	5	41
23	4	2	5	5	3	4	3	5	31	2	3	5	5	2	5	5	27	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	40	4	2	5	5	3	4	3	5	2	33
24	5	4	1	5	2	5	5	4	31	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	40	5	4	1	5	2	5	5	4	5	36
25	4	2	5	5	3	4	2	5	30	2	3	5	3	5	2	5	25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	35	4	2	5	5	3	4	2	5	2	32
26	4	3	3	4	3	4	2	2	25	2	3	5	5	4	3	5	27	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	34	4	3	3	4	3	4	2	2	2	27
27	4	2	5	5	2	4	2	5	29	3	3	4	3	4	5	4	26	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	37	4	2	5	5	2	4	2	5	3	32

28	4	5	3	5	2	5	3	5	32	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	34	4	5	3	5	2	5	3	5	4	36
29	4	4	4	4	2	4	2	1	25	5	3	5	4	3	1	4	25	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	29	4	4	4	4	2	4	2	1	5	30
30	4	5	4	3	2	4	4	4	30	3	4	5	4	4	3	5	28	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	30	4	5	4	3	2	4	4	4	3	33
31	4	5	4	3	3	3	5	5	32	5	5	5	5	5	3	5	33	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	40	4	5	4	3	3	3	5	5	5	37
32	3	5	5	4	2	4	4	4	31	3	4	4	5	5	1	4	26	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	37	3	5	5	4	2	4	4	4	3	34
33	4	3	5	4	1	4	2	5	28	5	3	5	4	4	1	4	26	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	33	4	3	5	4	1	4	2	5	5	33
34	5	5	4	5	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48	5	5	4	5	2	5	5	5	5	41
35	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	5	4	5	31	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	40	4	4	4	4	3	4	3	5	4	35
36	4	5	3	3	2	4	4	4	29	5	3	4	4	3	1	3	23	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	4	5	3	3	2	4	4	4	5	34
37	4	5	4	4	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	4	1	4	4	4	5	35
38	4	5	4	4	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	4	1	4	4	4	5	35
39	5	5	4	3	2	5	4	4	32	5	5	4	5	4	2	4	29	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	41	5	5	4	3	2	5	4	4	5	37
40	4	5	4	3	1	4	4	4	29	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	3	1	4	4	4	5	34
41	4	5	5	3	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	5	3	1	4	4	4	5	35
42	4	5	4	3	2	4	4	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	4	4	4	5	35
43	4	5	5	3	2	4	4	4	31	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	5	3	2	4	4	4	5	36
44	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
45	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	37	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
46	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	5	4	5	3	3	4	29	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
47	4	5	4	3	2	3	5	5	31	5	5	4	5	3	2	3	27	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	36	4	5	4	3	2	3	5	5	5	36
48	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	5	4	5	3	3	4	29	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	35	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
49	4	5	4	3	2	4	5	5	32	5	5	4	5	4	2	4	29	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	34	4	5	4	3	2	4	5	5	5	37
50	4	5	4	3	2	4	5	4	31	5	3	4	5	3	3	4	27	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	37	4	5	4	3	2	4	5	4	5	36
51	4	5	4	3	2	4	5	4	31	5	3	4	5	3	2	4	26	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	40	4	5	4	3	2	4	5	4	5	36
52	5	5	4	5	2	4	5	5	35	5	5	4	5	4	3	4	30	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	40	5	5	4	5	2	4	5	5	5	40
53	5	5	4	3	2	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	4	4	3	5	4	3	4	4	2	38	5	5	4	3	2	4	5	5	5	38
54	5	5	5	5	2	4	5	4	35	4	3	5	5	3	3	4	27	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	37	5	5	5	5	2	4	5	4	4	39
55	5	5	5	5	2	4	5	5	36	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	39	5	5	5	5	2	4	5	5	5	41
56	4	5	5	5	1	4	5	5	34	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	5	5	1	4	5	5	5	39
57	4	4	4	5	2	2	4	5	30	5	5	4	5	5	2	5	31	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	43	4	4	4	5	2	2	4	5	5	35
58	4	5	4	5	1	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	4	5	1	4	5	5	5	38
59	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	3	4	26	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	39	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37

60	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
61	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
82	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	2	4	28	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
63	4	5	4	5	2	5	5	4	34	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	2	5	5	4	5	39
64	4	5	4	3	2	4	3	4	29	5	5	5	4	4	2	4	29	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	39	4	5	4	3	2	4	3	4	5	34
65	4	2	4	3	1	3	2	2	21	2	4	3	5	5	4	5	28	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	30	4	2	4	3	1	3	2	2	2	23
66	4	4	5	5	2	5	5	3	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48	4	4	5	5	2	5	5	3	5	38
67	4	5	5	4	2	5	4	4	33	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	44	4	5	5	4	2	5	4	4	5	38
68	4	5	4	4	2	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	43	4	5	4	4	2	5	5	5	5	39
69	4	4	3	5	1	4	2	5	28	3	4	5	4	4	3	5	28	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	36	4	4	3	5	1	4	2	5	3	31
70	4	5	5	5	3	4	4	4	34	5	3	5	3	5	5	5	31	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	43	4	5	5	5	3	4	4	4	5	39
71	5	5	5	5	2	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
72	4	3	4	4	2	4	2	2	25	3	4	5	5	4	4	4	29	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	36	4	3	4	4	2	4	2	2	3	28
73	4	5	5	5	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	47	4	5	5	5	2	5	5	5	5	41
74	4	5	4	5	4	4	5	4	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
75	4	5	4	5	1	4	3	5	31	4	4	5	4	5	5	3	30	5	3	1	3	3	3	3	4	4	3	32	4	5	4	5	1	4	3	5	4	35
76	4	4	3	4	2	4	4	3	28	5	3	5	2	4	3	4	26	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	29	4	4	3	4	2	4	4	3	5	33
77	4	5	5	5	1	2	2	2	26	4	3	4	5	2	4	4	26	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	35	4	5	5	5	1	2	2	2	4	30
78	4	4	5	3	1	4	3	5	29	4	4	3	5	4	4	1	25	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	35	4	4	5	3	1	4	3	5	4	33
79	5	4	5	5	2	5	3	5	34	4	4	4	4	5	4	4	29	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	34	5	4	5	5	2	5	3	5	4	38
80	4	5	4	5	2	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	40	4	5	4	5	2	5	5	5	5	40
81	4	4	4	4	2	4	2	1	25	4	3	5	4	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	34	4	4	4	4	2	4	2	1	4	29
82	4	2	4	5	2	4	5	5	31	3	5	3	5	3	5	5	29	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	35	4	2	4	5	2	4	5	5	3	34
83	4	5	5	5	3	4	5	5	36	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	4	5	5	5	3	4	5	5	5	41
84	4	5	4	3	2	4	2	2	26	3	4	5	5	5	4	5	31	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	36	4	5	4	3	2	4	2	2	3	29
85	4	4	5	5	2	4	3	1	28	5	4	5	5	5	1	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	2	4	3	1	5	33
86	5	5	5	4	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47	5	5	5	4	2	5	5	5	5	41
87	4	2	5	5	3	4	3	5	31	2	3	5	5	2	5	5	27	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	40	4	2	5	5	3	4	3	5	2	33
88	5	4	1	5	2	5	5	4	31	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	40	5	4	1	5	2	5	5	4	5	36
89	4	2	5	5	3	4	2	5	30	2	3	5	3	5	2	5	25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	35	4	2	5	5	3	4	2	5	2	32

90	4	3	3	4	3	4	2	2	25	2	3	5	5	4	3	5	27	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	34	4	3	3	4	3	4	2	2	2	27
91	4	2	5	5	2	4	2	5	29	3	3	4	3	4	5	4	26	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	37	4	2	5	5	2	4	2	5	3	32
92	4	5	3	5	2	5	3	5	32	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	34	4	5	3	5	2	5	3	5	4	36
93	4	4	4	4	2	4	2	1	25	5	3	5	4	3	1	4	25	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	29	4	4	4	4	2	4	2	1	5	30
94	4	5	4	3	2	4	4	4	30	3	4	5	4	4	3	5	28	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	30	4	5	4	3	2	4	4	4	3	33
95	4	5	4	3	3	3	5	5	32	5	5	5	5	5	3	5	33	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	40	4	5	4	3	3	3	5	5	5	37
96	3	5	5	4	2	4	4	4	31	3	4	4	5	5	1	4	26	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	37	3	5	5	4	2	4	4	4	3	34
97	4	3	5	4	1	4	2	5	28	5	3	5	4	4	1	4	26	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	33	4	3	5	4	1	4	2	5	5	33
98	5	5	4	5	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48	5	5	4	5	2	5	5	5	5	41
99	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	5	4	5	31	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	40	4	4	4	4	3	4	3	5	4	35
100	4	5	3	3	2	4	4	4	29	5	3	4	4	3	1	3	23	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	4	5	3	3	2	4	4	4	5	34
101	4	5	4	4	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	4	1	4	4	4	5	35
102	4	5	4	4	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	4	1	4	4	4	5	35
103	5	5	4	3	2	5	4	4	32	5	5	4	5	4	2	4	29	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	41	5	5	4	3	2	5	4	4	5	37
104	4	5	4	3	1	4	4	4	29	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	3	1	4	4	4	5	34
105	4	5	5	3	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	5	3	1	4	4	4	5	35
106	4	5	4	3	2	4	4	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	4	4	4	5	35
107	4	5	5	3	2	4	4	4	31	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	5	3	2	4	4	4	5	36
108	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
109	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	37	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
110	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	5	4	5	3	3	4	29	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
111	4	5	4	3	2	3	5	5	31	5	5	4	5	3	2	3	27	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	36	4	5	4	3	2	3	5	5	5	36
112	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	5	4	5	3	3	4	29	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	35	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
113	4	5	4	3	2	4	5	5	32	5	5	4	5	4	2	4	29	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	34	4	5	4	3	2	4	5	5	5	37
114	4	5	4	3	2	4	5	4	31	5	3	4	5	3	3	4	27	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	37	4	5	4	3	2	4	5	4	5	36
115	4	5	4	3	2	4	5	4	31	5	3	4	5	3	2	4	26	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	40	4	5	4	3	2	4	5	4	5	36
116	5	5	4	5	2	4	5	5	35	5	5	4	5	4	3	4	30	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	40	5	5	4	5	2	4	5	5	5	40
117	5	5	4	3	2	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	4	4	3	5	4	3	4	4	2	38	5	5	4	3	2	4	5	5	5	38
118	5	5	5	5	2	4	5	4	35	4	3	5	5	3	3	4	27	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	37	5	5	5	5	2	4	5	4	4	39

119	5	5	5	5	2	4	5	5	36	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	39	5	5	5	5	2	4	5	5	5	41
120	4	5	5	5	1	4	5	5	34	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	5	5	1	4	5	5	5	39
121	4	4	4	5	2	2	4	5	30	5	5	4	5	5	2	5	31	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	43	4	4	4	5	2	2	4	5	5	35
122	4	5	4	5	1	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	4	5	1	4	5	5	5	38
123	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	3	4	26	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	39	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
124	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
125	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
126	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	2	4	28	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
127	4	5	4	5	2	5	5	4	34	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	2	5	5	4	5	39
128	4	5	4	3	2	4	3	4	29	5	5	5	4	4	2	4	29	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	39	4	5	4	3	2	4	3	4	5	34
129	4	2	4	3	1	3	2	2	21	2	4	3	5	5	4	5	28	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	30	4	2	4	3	1	3	2	2	2	23
130	4	4	5	5	2	5	5	3	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48	4	4	5	5	2	5	5	3	5	38
131	4	5	5	4	2	5	4	4	33	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	44	4	5	5	4	2	5	4	4	5	38
132	4	5	4	4	2	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	43	4	5	4	4	2	5	5	5	5	39
133	4	4	3	5	1	4	2	5	28	3	4	5	4	4	3	5	28	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	36	4	4	3	5	1	4	2	5	3	31
134	4	5	5	5	3	4	4	4	34	5	3	5	3	5	5	5	31	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	43	4	5	5	5	3	4	4	4	5	39
135	5	5	5	5	2	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
136	4	3	4	4	2	4	2	2	25	3	4	5	5	4	4	4	29	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	36	4	3	4	4	2	4	2	2	3	28
137	4	5	5	5	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	47	4	5	5	5	2	5	5	5	5	41
138	4	5	4	5	4	4	5	4	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
139	4	5	4	5	1	4	3	5	31	4	4	5	4	5	5	3	30	5	3	1	3	3	3	3	4	4	3	32	4	5	4	5	1	4	3	5	4	35
140	4	4	3	4	2	4	4	3	28	5	3	5	2	4	3	4	26	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	29	4	4	3	4	2	4	4	3	5	33
141	4	5	5	5	1	2	2	2	26	4	3	4	5	2	4	4	26	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	35	4	5	5	5	1	2	2	2	4	30
142	4	4	5	3	1	4	3	5	29	4	4	3	5	4	4	1	25	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	35	4	4	5	3	1	4	3	5	4	33
143	5	4	5	5	2	5	3	5	34	4	4	4	4	5	4	4	29	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	34	5	4	5	5	2	5	3	5	4	38
144	4	5	4	5	2	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	40	4	5	4	5	2	5	5	5	5	40
145	4	4	4	4	2	4	2	1	25	4	3	5	4	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	34	4	4	4	4	2	4	2	1	4	29
146	4	2	4	5	2	4	5	5	31	3	5	3	5	3	5	5	29	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	35	4	2	4	5	2	4	5	5	3	34
147	4	5	5	5	3	4	5	5	36	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	4	5	5	5	3	4	5	5	5	41

148	4	5	4	3	2	4	2	2	26	3	4	5	5	5	4	5	31	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	36	4	5	4	3	2	4	2	2	3	29
149	4	4	5	5	2	4	3	1	28	5	4	5	5	5	1	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	2	4	3	1	5	33
150	5	5	5	4	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	5	5	4	5	4	47	5	5	5	4	2	5	5	5	5	41	
151	4	2	5	5	3	4	3	5	31	2	3	5	5	2	5	5	27	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	40	4	2	5	5	3	4	3	5	2	33
152	5	4	1	5	2	5	5	4	31	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	40	5	4	1	5	2	5	5	4	5	36
153	4	2	5	5	3	4	2	5	30	2	3	5	3	5	2	5	25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	35	4	2	5	5	3	4	2	5	2	32
154	4	3	3	4	3	4	2	2	25	2	3	5	5	4	3	5	27	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	34	4	3	3	4	3	4	2	2	2	27
155	4	2	5	5	2	4	2	5	29	3	3	4	3	4	5	4	26	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	37	4	2	5	5	2	4	2	5	3	32
156	4	5	3	5	2	5	3	5	32	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	34	4	5	3	5	2	5	3	5	4	36
157	4	4	4	4	2	4	2	1	25	5	3	5	4	3	1	4	25	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	29	4	4	4	4	2	4	2	1	5	30
158	4	5	4	3	2	4	4	4	30	3	4	5	4	4	3	5	28	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	30	4	5	4	3	2	4	4	4	3	33
159	4	5	4	3	3	3	5	5	32	5	5	5	5	5	3	5	33	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	40	4	5	4	3	3	3	5	5	5	37
160	3	5	5	4	2	4	4	4	31	3	4	4	5	5	1	4	26	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	37	3	5	5	4	2	4	4	4	3	34
161	4	3	5	4	1	4	2	5	28	5	3	5	4	4	1	4	26	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	33	4	3	5	4	1	4	2	5	5	33
162	5	5	4	5	2	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48	5	5	4	5	2	5	5	5	5	41
163	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	5	4	5	31	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	40	4	4	4	4	3	4	3	5	4	35
164	4	5	3	3	2	4	4	4	29	5	3	4	4	3	1	3	23	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	4	5	3	3	2	4	4	4	5	34
165	4	5	4	4	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	4	1	4	4	4	5	35
166	4	5	4	4	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	4	1	4	4	4	5	35
167	5	5	4	3	2	5	4	4	32	5	5	4	5	4	2	4	29	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	41	5	5	4	3	2	5	4	4	5	37
168	4	5	4	3	1	4	4	4	29	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	4	3	1	4	4	4	5	34
169	4	5	5	3	1	4	4	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	5	5	3	1	4	4	4	5	35
170	4	5	4	3	2	4	4	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	4	4	4	5	35
171	4	5	5	3	2	4	4	4	31	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	5	3	2	4	4	4	5	36
172	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	3	4	5	3	3	4	27	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
173	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	3	4	5	3	2	4	26	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	37	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
174	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	5	4	5	3	3	4	29	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	36	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35
175	4	5	4	3	2	3	5	5	31	5	5	4	5	3	2	3	27	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	36	4	5	4	3	2	3	5	5	5	36
176	4	5	4	3	2	3	5	4	30	5	5	4	5	3	3	4	29	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	35	4	5	4	3	2	3	5	4	5	35

177	4	5	4	3	2	4	5	5	32	5	5	4	5	4	2	4	29	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	34	4	5	4	3	2	4	5	5	5	37
178	4	5	4	3	2	4	5	4	31	5	3	4	5	3	3	4	27	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	37	4	5	4	3	2	4	5	4	5	36
179	4	5	4	3	2	4	5	4	31	5	3	4	5	3	2	4	26	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	40	4	5	4	3	2	4	5	4	5	36
180	5	5	4	5	2	4	5	5	35	5	5	4	5	4	3	4	30	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	40	5	5	4	5	2	4	5	5	5	40
181	5	5	4	3	2	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	4	4	3	5	4	3	4	4	2	38	5	5	4	3	2	4	5	5	5	38
182	5	5	5	5	2	4	5	4	35	4	3	5	5	3	3	4	27	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	37	5	5	5	5	2	4	5	4	4	39
183	5	5	5	5	2	4	5	5	36	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	39	5	5	5	5	2	4	5	5	5	41
184	4	5	5	5	1	4	5	5	34	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	5	5	1	4	5	5	5	39
185	4	4	4	5	2	2	4	5	30	5	5	4	5	5	2	5	31	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	43	4	4	4	5	2	2	4	5	5	35
186	4	5	4	5	1	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	4	5	1	4	5	5	5	38
187	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	3	4	26	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	39	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
188	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
189	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
190	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	2	4	28	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
191	4	5	4	5	2	5	5	4	34	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	2	5	5	4	5	39
192	4	5	4	3	2	4	3	4	29	5	5	5	4	4	2	4	29	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	39	4	5	4	3	2	4	3	4	5	34
183	4	5	5	5	1	4	5	5	34	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	5	5	1	4	5	5	5	39
194	4	4	4	5	2	2	4	5	30	5	5	4	5	5	2	5	31	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	43	4	4	4	5	2	2	4	5	5	35
185	4	5	4	5	1	4	5	5	33	5	3	5	5	3	3	4	28	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	5	4	5	1	4	5	5	5	38
196	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	3	4	26	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	39	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
197	4	5	4	5	1	4	5	5	33	4	3	4	5	3	2	4	25	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	5	4	37
198	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	3	4	29	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37
199	4	5	4	5	1	4	5	4	32	5	3	5	5	4	2	4	28	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	37	4	5	4	5	1	4	5	4	5	37











103	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	255			
104	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	230		
105	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	229			
106	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	231			
107	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	231	
108	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	232	
109	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	231			
110	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	2	4	3	4	236			
111	5	4	5	3	2	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	2	4	5	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	5	3	4	3	4	233			
112	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	235	
113	5	4	5	4	2	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	3	3	3	4	236	
114	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	237	
115	3	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	4	5	3	4	240	
116	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	259				
117	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	2	5	5	4	3	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	246				
118	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	5	244				
119	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	254			
120	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	252
121	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	2	5	5	5	261				
122	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	249					
123	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	241				
124	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	235			
125	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	244				
126	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	4	3	5	3	4	3	4	239				
127	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	246				
128	5	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	5	5	3	5	243				



155	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	3	4	3	4	1	4	3	223								
156	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	227				
157	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	1	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	3	201			
158	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	5	222			
159	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	265	
160	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	4	237			
161	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	3	5	4	4	1	4	5	3	5	2	3	3	214	
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	296					
163	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	256			
164	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	207				
165	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	229
166	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	232			
167	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	3	4	255			
168	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	230
169	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	229		
170	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	231
171	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	2	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	231	
172	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	232
173	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	231		
174	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	2	4	3	4	236		
175	5	4	5	3	2	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	2	4	5	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	5	3	4	3	4	233		
176	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	235			
177	5	4	5	4	2	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	3	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	3	3	3	4	236			
178	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	237	
179	3	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	4	5	3	4	240	
180	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	259			

181	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	246																				
182	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	5	244							
183	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	254		
184	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	252	
185	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	261	
186	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	249	
187	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	241
188	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	235		
189	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	244		
190	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	4	3	5	3	4	3	4	239		
191	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	246	
192	5	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	5	5	3	5	243		
183	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	252	
194	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	261		
185	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	249		
196	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	241		
197	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	235		
198	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	244	
199	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	4	3	5	3	4	3	4	239	















