



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Políticas Públicas y su influencia en calidad de atención en centro  
emergencia mujer en comisaria distrito de Chao-Virú, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Aliaga Polo, Carmen Amalia (ORCID: 0000-0002-4569-9340)

**ASESOR:**

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A Victoria, mi hija.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por concederme el talento de la humildad y perseverancia para alcanzar mis objetivos.

A mis padres, hermanos y esposo, por apoyarme y creer siempre en mí.

A mis profesores y compañeros, por las vivencias transmitidas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### CARÁTULA

Dedicatoria .....	Error! Bookmark not defined.
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	viii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.1.1. Tipo de investigación .....	13
3.1.2. Diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.3.1 Poblacion .....	16
3.3.2 Muestra.....	16
3.3.3 Muestreo.....	17
3.3.4 Unidad de Analisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	17
3.4.1. Técnicas:.....	17
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:.....	17
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
VIII. PROPUESTA.....	45
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	48
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Distribución de la población en estudio .....	16
Tabla 2.	
Nivel de políticas públicas.....	22
Tabla 3.	
Nivel de políticas públicas respecto en cada una de sus dimensiones .....	23
Tabla 4.	
Nivel de Calidad de servicio .....	24
Tabla 5.	
Nivel de calidad de servicio con respecto a cada una de sus dimensiones	
Tabla 6.	
Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos con respecto las políticas públicas en cada una de sus dimensiones. ....	26
Tabla 7.	
Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos con respecto a la calidad del servicio en cada una de sus dimensiones. ....	27
Tabla 8.	
Distribución numérica y porcentual de la relación entre las políticas públicas y la calidad de servicio .....	28
Tabla 9.	
Prueba estadística que demuestra la influencia de las políticas públicas en la calidad del servicio .....	28
Tabla 10.	
Distribución numérica y porcentual de la relación entre la información y difusión y la calidad de servicio	
Tabla 11.	
Prueba estadística que demuestra la influencia de la información y difusión en la calidad del servicio.....	30
Tabla 12.	
Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H1 .....	30
Tabla 13.	
Distribución numérica y porcentual de la relación entre la deliberación pública en la calidad de servicio	

Tabla 14.	
Prueba estadística que demuestra la influencia de la deliberación pública en la calidad de servicio .....	31
Tabla 15.	
Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H2 .....	32
Tabla 16.	
Distribución numérica y porcentual de la relación entre disposición política y la calidad de atención	
Tabla 17.	
Prueba estadística que demuestra la influencia de la disposición política en la calidad de servicio .....	33
Tabla 18.	
Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H3 .....	33
Tabla 19.	
Distribución numérica y porcentual de la relación entre diseño y ejecución y la calidad de servicio	
Tabla 20.	
Prueba estadística que demuestra la influencia del diseño y ejecución en la calidad de servicio	
Tabla 21.	
Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H3 .....	36

## RESUMEN

El presente trabajo tiene por finalidad en determinar la influencia de las políticas públicas en la calidad de atención del centro emergencia mujer en comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, es importante mencionar que dicho estudio se basó en los métodos del diseño correlacional causal, de corte trasversal y el tipo de estudio no experimental, para ello dicha investigación contó como tamaño de muestra de 295 usuarios (mujeres) que acceden al servicio del Centro de Emergencia Mujer, la misma que se aplicó como instrumentos dos cuestionarios

De todo ello se realizaron los hallazgos necesarios en base a los objetivos establecidos permitiendo conocer que regularmente se aplican las políticas públicas en el centro de emergencia mujer , generando como consecuencia de ello una regular calidad de atención, siendo lo más relevante el valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,740, bajo un nivel de significancia de  $p < (0.05)$ , donde explica que las políticas públicas influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en comisaría del distrito de Chao.

Se recomienda elevar el presente al centro de emergencia mujer en comisaría del distrito de Chao, Virú, para concretar talleres de orientación o capacitación a todas las mujeres de la jurisdicción, en coordinación con el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables MIMP de la Región de la Libertad.

**Palabras Clave:** *Políticas públicas, Calidad de atención, centro de emergencia mujer*

## **ABSTRACT**

The purpose of this work is to determine the influence of public policies on the quality of care at the women's emergency center in the police station. from the district of Chao, Virú, during 2019, it is important to mention that said study was based on the methods of causal correlational design, cross-sectional and the type of non-experimental study, for this said research had a sample size of 295 users (women) who access the service of the Woman emergency center, the same one that was applied as instruments two questionnaires

From all this, the necessary findings were made based on the established objectives, allowing to know that public policies are regularly applied in the women's emergency center, generating as a consequence a regular quality of care, the most relevant being the non-parametric value of Kendall's tau-b ( $\tau$ ) = 0.740, under a significance level of  $p < (0.05)$ , where it explains that public policies significantly influence the quality of care at the women's emergency center at the police station. from the Chao district.

it is recommended to send the present to the women's emergency center of the Chao district police station, Virú, to carry out orientation or training workshops for all women in the jurisdiction, in coordination with the Ministry of Women and Vulnerable Populations MIMP of the Region of Freedom.

**Keywords:** *Public policies, Quality of care, women's emergency center*



## I. INTRODUCCIÓN

Desde hace tiempo atrás la mujer ha sido la gran olvidada, ausente e invisible por la historia, la filosofía, la medicina, la cultura, el deporte, la economía y, especialmente por la política; y es que desde siempre la mujer ha estado dedicada a la labor doméstica, el cuidado de los hijos y del hogar en sí mismo; empero, a la mujer el espacio público, el trabajo productivo y reconocidos en las cuentas públicas del país le han sido prohibidos, vetados en su real dimensión. Sin embargo, toda esta situación en los últimos años ha sido objeto de grandes transformaciones: la igualdad de género no solo favorece, sino que defiende a la mujer en todas estas dimensiones. Sin embargo, las normas de interés público en gran parte no han sido capaces de mostrar eficacia en sus resultados, es por ello que resulta de suma importancia la gestión por parte del estado y sus reglamentos para que las políticas sean beneficiosas de manera real a la mujer y la familia.

En un promedio cercano a la tercera parte (30%) dentro de la población de mujeres que se han encontrado inmersas en una relación, estas han llegado a que se arrojan en relación a la violencia entre parejas se encuentran entre el 23.2% en aquellos países de estándares de los ingresos, de la misma manera el 24.6% recopilado desde la aplicación en la región Pacífico Occidental, de la misma manera se muestra un 37% en la región Mediterráneo Oriental y así en la región Asia Sudoriental el 37.7%. Desde otro punto de vista también se obtuvo que el 38% de los casos de feminicidios que se reportaron se llevan a cabo a nivel mundial son realizados por la pareja. Adicionalmente también se pudo deducir que el 7% de las féminas que han sido víctimas de estos actos, ellas han sufrido de abuso y agresiones de índole sexual por parte de personas ajenas a sus parejas, a pesar de sus porcentajes son menores en relación de este índice. Las situaciones de fuerza y agresión tanto física como sexual son cometidas en su mayoría por hombres contra mujeres.

En nuestro país existe la ley N° 30364, “La ley constituida y formada con la finalidad de prevenir, castigar y sancionar así como buscar la erradicación de cualquier tipo de agresión direccionada hacia las mujeres y el grupo familiar en

cuestión”, esto sucede de manera especial cuando se encuentran circunstancialmente vulnerables, ya sea por sus condición física, edad como el caso de los niños o niñas, así como también adolescentes, personas mayores y también personas con discapacidad física o mental.

En el Perú la entidad rectora en materia profesional que busca la prevención y protección ante los casos de agresión y violencia hacia la mujer así como contra el grupo familiar, también el ente encargado de la coordinación y administración articulada de las normas y leyes que rigen en base a la vigilancia y la aplicación de manera efectiva de la misma es el ministerio de la mujer y población vulnerable.

Dentro del país, como detalla la encuesta de ubicación demográfica y de salud de las familias - ENDES (INEI, 2016) porcentualmente se detalló que el 32.2% de mujeres en alguna circunstancia ha sido agredida o víctima de algún tipo de agresión física o sexual siendo el agresor su pareja o cónyuge, el 64,2% de una manera ha sufrido agresión verbal o de manera psicológica, así como se tiene que el 60.5% manifiesta que ha sufrido o es el objeto de alguna forma de control o dominación. Los datos son inferiores a los resultados que se han registrado según las más recientes encuestas, sobre todo y en referencia a la del año 2012, en dicha encuesta se obtuvo los datos porcentuales de 37.2%, 70.6%, 66.3% de manera respectiva. Sin embargo, la tendencia se mantiene: la agresión o violencia de generado hacia el género femenino se ha instalado como un fenómeno estructural de la sociedad peruana mientras que su magnitud hace extremadamente difícil, por el momento, una mayor democratización e igualdad en la relación entre los sexos, por ejemplo, en la toma de decisiones concernientes a la sexualidad, las elecciones profesionales o la vida familiar cotidiana.

Los actos de violencia no diferencian de ningún tipo de rasgos como la edad, nivel socio económico o género. De la misma forma en el que es una realidad el alto grado de violencia y agresión contra la mujer, de la misma manera existen casos en su memoria de agresiones o violencia contra el hombre de igual manera violencia gestada por sus parejas. En un población de 6149 de los casos en cuestión que fueron de atención en los CEM en el país en lo que respecta a abril del presente año, en lo que se ha encontrado que el 15% de las situaciones

atendidas son de actos de violencia familiar, así lo informa e indica el Ministerio” (Correo, 2018).

De esta misma manera esta problemática no es ajena a lo que acontece en el distrito de Chao, de la provincia de Virú respecto a la violencia hacia las mujeres donde, ha venido siendo tratada por el Estado Peruano, con una marcada influencia de las corrientes internacionales, teniendo la voluntad política de aunarse a los esfuerzos de garantía y aceptación ante los derechos que las mujeres ejercen traducidos en la suscripción de diversos instrumentos de carácter supranacional los cuales se contemplan directamente a defender los derechos humanos de la población vulnerable de género femenino. La violencia contra el género femenino viene a ser un dilema multicausal y multifactorial analizado desde diferentes perspectivas y desde distintos lineamientos de enfoques políticos que se enciernen regidos por el control de diversos sectores a fin de permitir formar un grupo de interacciones que de alguna manera aislada generan beneficio a los diferentes conjuntos de ciudadanos y etarios en sus características ya sean por ejemplo desde la infancia, adolescencia, adultos mayores, mujeres en edad de fertilidad y personas con discapacidad; así mismo se debe fomentar y proyectar resultados óptimos y eficientes, ya que la violencia contra las mujeres, es necesario un sistema de estrategias en diferentes niveles de procesos. En nuestro país la Comisión de la Mujer y Familia, conforme se establece en el artículo 34° del Reglamento del Congreso de la República, es un grupo especializado de trabajo conformado por congresistas, y tiene como función principal de legislar tanto en el estudio y dictamen de los proyectos de ley; tiene la función de seguimiento y fiscalización del funcionamiento de los órganos estatales; además, absuelve las consultas en los asuntos que son puestos en su conocimiento de acuerdo a su especialidad. Su trabajo se basa en el parámetro legal la Constitución Política, del reglamento del Congreso de la Republica, y de la normativa supranacional que sirve de marco las materias a legislar, particularmente los diferentes tratados y consensos internacionales; todo ello en acto de apoyo a los derechos constituidos hacia la mujer y el grupo familiar.

En relación a la investigación en estudio, se plantea la pregunta: ¿De qué manera influye las políticas públicas en la calidad de atención del Centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019? Y de forma específica, la interrogante plasmada fue ¿De qué manera las políticas públicas respecto a la información y difusión influye en la calidad de atención del Centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019?, ¿De qué manera las políticas públicas respecto a la deliberación pública influye en la calidad de atención del Centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019?, ¿De qué manera las políticas públicas respecto a la disposición política influye en la calidad de atención del Centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019? y finalmente ¿De qué manera las políticas públicas respecto al diseño de ejecución influye en la calidad de atención del Centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019?.

Por lo consiguiente el presente estudio se encuentra justificada de forma teórica, ya que ayudara a explicar la influencia de las políticas públicas en la variable de estudio sobre la calidad de atención basado su estudio en la comisaria de la familia de las denunciadas mujeres.

Por otro lado, se justifica también de manera práctica, porque permitirá aportar como estudio previo contando con información de utilidad basada en los lineamientos metodológicos en su elaboración y ejecución de las estrategias direccionadas en el mejoramiento de la atención del CEM en comisaría de Chao. Así mismo mediante justificación social, permitirá el mejoramiento de la forma en la atención así como mejorar la satisfacción de las víctimas de actos de agresión y violencia contra la mujer o familiar, de la misma manera ayudara a indagar sobre la calidad en la atención brindada y el nivel de satisfacción en la cual nos dará la posibilidad de poder recomendar a las víctimas de manera óptima.

Es importante señalar que la investigación establece el objetivo principal y/o general que busca Determinar la influencia de las políticas públicas en la calidad de atención del centro emergencia mujer en la comisaria. del distrito de Chao,

Virú, durante el año 2019., de ello nos lleva a establecer de forma específica los siguientes objetivos 01: Identificar el nivel de las políticas públicas en la comisaria, del distrito de Chao, 02: Identificar el nivel de calidad de atención en la comisaria, del distrito de Chao, 03: Determinar la influencia de las políticas públicas respecto a su información y difusión en la calidad de atención, 04: Determinar la influencia de las políticas públicas respecto a su deliberación pública en la calidad de atención, 05: Determinar la influencia de las políticas públicas respecto a su disposición política en la calidad de atención, 06: Determinar la influencia de las políticas públicas respecto a su diseño y ejecución en la calidad de atención.

Para demostrar los mencionados objetivos bajo el método inductivo, es necesario recurrir al planteamiento de hipótesis una forma de dar posible respuesta al problema formulado, siendo esta de manera general Hi: Las políticas públicas influyen significativamente en la calidad de atención del centro emergencia mujer en la comisaria. del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, y de manera específica tenemos, H1: Las políticas públicas respecto a su información y difusión influye significativamente en la calidad de atención, H2: Las políticas públicas respecto a su deliberación pública influye significativamente en la calidad de atención, H3: Las políticas públicas respecto a su disposición política influye significativamente en la calidad de atención y por ultimo H4: Las políticas públicas respecto a su diseño y ejecución influye significativamente en la calidad de atención.

## II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de estudio en consideración se ha tomado como fuentes de información precedentes de investigaciones antiguas que cuentan con incidencia en las variables aplicadas en la investigación, los que a continuación mencionamos los estudios previos en los ámbitos internacionales, nacional y locales; iniciamos en el ámbito internacional, revisando el estudio de Gonzales y Garrido (2015), a través de su estudio doctoral, desarrollaron el estudio titulado como “ El nivel de satisfacción de las víctimas de maltrato frente a la respuesta y acción del cuerpo de policías de España, teniendo como objetivo de poder describir el grado de satisfacción de las víctimas de agresión en función a la acción y respuesta de la policía, así como analizar implementación como políticas públicas del VioGen, donde el estudio estuvo marcado por una participación en la muestra de 1128 personas en una edad promedio de 39 años, las cuales asumidas como víctimas de violencia. La herramienta de recolección de información utilizada fue el cuestionario Vs, CSv3. En este sentido los datos obtenidos alcanzaron un 80% se encuentran satisfechos por la labor desempeñada por parte del cuerpo policial en la atención de sus casos, en el caso de valoración respecto a la ayuda brindada y en la perspectiva de la posición del problema y el rápido accionar ante el caso se presentó un 61% y 78% de aceptación; Donde se concluyó que la implementación de VioGen, contribuye a desarrollar un buen nivel de políticas públicas en el cuerpo policial de España.

Gonzales (2015), en su trabajo de investigación doctoral titulado como “*Políticas públicas del estado, para la reintegración de víctimas de trata de personas con los fines de explotación sexual en el estado de Maracaibo, Venezuela*”. Se aplicó el diseño de investigación cualitativa y cuantitativa, de diseño no experimental aplicando un cuestionario como instrumentos en donde el autor muestra como políticas públicas la reintegración de las personas como víctimas de trata con fines de explotación sexual, comento que esto no solamente corresponde al estado de Maracaibo, sino lamentablemente a nivel nacional, los instrumentos legales del país se rigen por proceso constituidos ante convenios y protocolos de índole internacionales, por consiguiente está establecido mediante un paradigma

apropiado basado en los derechos humanos. Sin embargo, no es posible emplear íntegramente ante la escases económica presupuestalmente hablando, así como desde el punto de vista logístico en las entidades del estado, debido al no abastecimiento, al mismo tiempo al no contar con un sistema de monitoreo, se comenta que la información y difusión se refleja en 45% como nivel regular, así como la deliberación pública, la disposición política y el diseño de ejecución, también a un nivel regular el cual integran parte de las políticas públicas.

Por lo tanto, se concluye que, la aplicación de las políticas públicas de reintegración del gran número de las víctimas de trata de personas se destaca, regularmente con respecto a la información y difusión, la deliberación pública, la disposición política y el diseño de ejecución debido a los programas que han sido rebasados como falta de desarrollo, educación y trabajo, permitiendo que las víctimas logran escapar y regresar a las calles a lo mismo, para continuar con la práctica del cual aparentemente han sido rescatadas.

Chávez, Quezada y Tello (2017), realizaron un estudio doctoral sobre la calidad de servicio enfocada en el rubro de transporte terrestre que realizan las rutas interprovinciales en el Perú. Donde se plantearon como objetivo la validación de las dimensiones de la escala denominada SERVQUAL y su impacto en la calidad del servicio brindado por las empresas de transporte terrestre.

Los autores llegaron a concluir la existencia de una conexión entre la calidad total dado frente a las variables de estudio y las dimensiones las cuales ayudan para anteponerse a la forma de comportamiento de usuarios; de la misma manera existe presente la correlación positiva entre SERVQUAL y la calidad del transporte terrestre; desempeñándose la calidad total con todas sus dimensiones a un nivel regular.

Rodríguez (2019), efectuó un estudio sobre las políticas públicas y su impacto en la calidad de servicio de SUNARP de Chiclayo, 2018, El autor concluye que la política pública genera impacto significativamente en la calidad de servicio del SUNARP de Chiclayo durante el año 2018, respecto a su

publicación y difusión, deliberación pública, disposición pública y diseño de ejecución observando un nivel bueno al respecto a los índices calculados sobre la base estadística de la significancia de las políticas públicas en la calidad de servicio de la SUNARP.

Méndez (2019), efectuó un estudio sobre las políticas públicas y su influencia en la calidad de servicio del Banco de la Nación periférica Trujillo, 2017. La autora concluye refiriendo que la política de interés público tiene su influencia significativa en la calidad del servicio efectuado en la entidad Banco de la Nación periférica Trujillo, 2017; observando un nivel bueno al respecto como detallan los índices de evaluación estadística como la prueba de Tau-b de Kendall ( $T=0.774$ ).

Para dar soporte teórico y hermenéutico, se define a la gestión del talento humano como lo define, Monterroso (2012), donde indica que es aquella necesidad nueva de importancia para las empresas, la cual lleva de manera inherente relación con la gestión de productividad y el desarrollo organizacional como la forma de brindar garantía a la consecución e las metas de las empresas, de esta manera se afirma la existencia de relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos sobre la de Productividad. Respecto a la política pública bajo análisis es combatir a los actos de agresión sexual y violencia hacia la mujer y la familia en la sociedad, donde la mujer ha sido identificada como la víctima esencial de este tipo de violencia, siendo definida por las Naciones Unidas como “una violación de sus derechos humanos y una forma de discriminación por motivos de género” (ONU Mujeres, 2012).

Así mismo los autores de la literatura clásica han definido a la Política como el ejercicio del poder en la toma de las decisiones. Asimismo, Weber consideraba que “la política es un espacio de relaciones de poder y lo vincula directamente con el Estado.” (Mella, 2012). La política “es el arte de lograr legitimidad y de gobernar el Estado por medio de uso de argumentos, persuasión y compromisos en lugar de hacerlo a través del uso de la fuerza”. (Brezzer, 2004:17, citado por veliz, 2017).



Los puntos de partida del análisis de las políticas públicas se encuentran formadas los ideales mediante un sistema cíclico el cual se basa en estudiar los puntos que permiten estudiar el desarrollo de las políticas públicas mediante las distintas estados. Esto quiere reflejar que algunas de estas se retoman, con la necesidad de modificar y actualizar algunos puntos, lo cual no da una idea de no ser nada raro ver como una política retro, donde es de clara idea que el que lo lea podrá de alguna manera realizar una comparación entre las semejanzas que tiene entre las del pasado con las actuales. Pallares resumió tres momentos importantes del proceso. "Formulación de políticas, proceso o proceso de implementación real y evaluación del desempeño".

Los elementos que deberían tener las políticas para ser implementadas son las siguientes: ([www.congreso.gob.pe](http://www.congreso.gob.pe)). El elemento de oportunidad no es más que la oportunidad de obtener los servicios requeridos en el momento exacto y cuando sea necesario (por ejemplo, después de meses de espera en el sistema de salud pública; o a cambio de un viaje de larga distancia), (esto suele ser el caso de la educación rural; o En muchos programas de asistencia social, esto se logra a través del intercambio). El resultado esperado de la política pública requiere mayor agilidad, las personas necesitan ver que sus necesidades son satisfechas, de calidad, y además de ser oportunas, las personas también pueden utilizar los servicios más adecuados, técnicos y humanos que satisfagan efectivamente sus necesidades. El hecho de que la política se implemente no significa que tenga calidad. Los extintores de incendios se crean porque la gente suele utilizar este método para deshacerse de los problemas y comprender los factores políticos actuales. Solamente traen mayores problemas en el futuro, es por esto es necesario la utilización de instrumentos que ayuden al desarrollo de la sociedad y la persona; otra dimensión que podemos mencionar es la Transparencia buscando que las Políticas Públicas sean resultado de "reglas de juego" claras y usadas de igual manera para todos, sin ningún tipo de distinción, para todos los ciudadanos hacia los que va direccionada, Volvemos al tema de los actores, que se aclarará más adelante. Si uno de ellos tiene un peso mayor que los demás en

diversas situaciones, y por lo tanto domina sus intereses y agendas, realizando así políticas para ese grupo, y es perjudicial para otros, entonces el financiamiento social, el financiamiento social significa Resolver los siguientes problemas específicos: transformación de la realidad. Requerimos políticas públicas que satisfagan las necesidades, porque a veces se implementan políticas públicas de difícil acceso y se sabe de antemano que no funcionarán. Da la casualidad de que por tratar de resolver un determinado problema, tratar de discutir demasiado, eventualmente conduce a otros problemas o no proponer ninguna solución. La importancia de los analistas corresponde a dar sentido actual y práctico a las políticas, se puede decir que estas políticas se pueden “traducir”, y lo más importante es darse cuenta de que estas políticas se pueden implementar para producir resultados.

En cuanto a las Dimensiones de las políticas públicas podemos mencionar a las; Información y difusión, esta dimensión debe ser de carácter pleno, continuo y en su totalidad de fácil acceso y para todos. La dimensión basada en los propósitos de los programas, los recursos que serán usados, sus fuentes de acceso y de financiamiento, así como los diferentes sistemas de desarrollo y ejecución, todo esto debe ser información de fácil y rápido acceso. De esto proviene la suma importancia de que el derecho a la información sea jurídicamente respaldado y asegurado salvo casos particulares y a excepciones de circunstancia que bajo su propósito lo ameriten en el cual se necesite el acceso a información pública que deben estar estipuladas y regidas por ley. En este sentido el acceso a la información debe ser una disponibilidad inmediata y de fácil proceso, al cual uno puede acceder cuando lo necesita en el momento adecuado, bajo el interés de cualquier persona u individuo o incluso organización que lo desee pertinente. La dimensión de la deliberación pública hace referencia a las decisiones las cuales no deben ni pueden ser asumidas sin que los ciudadanos conozcan sobre las decisiones tomadas, no puede haber decisión a espaldas de la ciudadanía, sin embargo las decisiones son interacciones entre los funcionarios, líderes y la población en general. La Disposición política es aquella donde los funcionarios que encabezan los gobiernos municipales,

deben ser partícipes de manera eficiente y con su interacción activa en la programación, estructuración y planificación y su ejecución de políticas públicas, ocasionando una estructura firme por parte de las municipalidades en la participación de los procesos administrativos y de gestión de los gobiernos locales, otra de las dimensiones que podemos mencionar es el Diseño y Ejecución de las políticas de carácter público en el cual se encuentran entrelazadas la participación entre el estado y la sociedad. En este sentido los gobiernos locales o municipalidades son parte segregada del estado, los cuales tienen su participación o injerencia en el territorio local o zona, por ende los municipios son herramienta directa de planificación para el desarrollo de la sociedad, en lo cual las municipalidades están obligadas a establecer y diseñar mecanismos públicos así como implementar y ejecutar políticas públicas locales a fin de responder a los problemas sociales y propuestas de desarrollo de su localidad.

Respaldando el fundamento teórico de la investigación, se explica la variable calidad del servicio; (Ramírez, 2014), sostiene siempre firme a la calidad de servicio como definición que indica directamente al concepto propio de calidad, percibido satisfactoriamente sobre las expectativas y necesidades del cliente como aptitud de uso.

Así también lo visualiza (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985), las características son las siguientes: **Fiabilidad:** Lo más solicitado por los clientes a las empresas que ejecuten el servicio solicitado de manera fiable también buscan que sea precisa y consistente, **Capacidad de respuesta:** El tiempo de respuesta de las empresas deben tener carácter de ayuda y ofrecimiento del servicio con el mínimo tiempo de respuesta, **Seguridad:** Considerado muy importante por los clientes quienes indican que los empleados deben ser capaces de ejercer de forma eficiente su trabajo el cual implica conocer bien el rol que juegan en su empresa, ser corteses y reflejar confianza y seguridad en el servicio que brindan, **Elementos tangibles:** la imagen física tanto de los empleados como de las instalaciones y equipos deben tener buena apariencia y estar limpios, **Empatía:** Los clientes escogen siempre a las empresas donde les brinden un servicio personalizado y donde ellos sean escuchados.

Por otro lado, Colunga (2000), nos señala que los principios de servicios son los siguientes: El juez de dicha calidad siempre será el cliente, los comentarios, apreciaciones y sugerencias que pueda brindar el cliente siempre deben ser consideradas como fuente de mejora, en el campo del servicio de manera efectiva siempre se debe de brindar un valor agregado algo más de lo necesario, debido a que el consumidor es el que dará su opinión o será el encargado de calificar el grado de satisfacción y excelencia en el servicio. Un negocio o entidad que su finalidad es ser competitivo en el mercado debe buscar la diferencia en el servicio que brinda, debe estipular compromisos de atención, satisfacción de las necesidades de sus clientes así podrá encontrar ventaja ante los que puedan realizar sus competidores, las empresas son las que deben buscar el sistema propicio para su funcionamiento, son las que deben gestionar sus necesidades y planificar sus proyecciones basados en las expectativas de sus clientes, asemejando cada día más a lo ofertado u ofrecido como servicio y lo que los clientes esperan recibir, aunque la calidad del servicio es un bien intangible y por eso se puede considerar subjetiva, no es un obstáculo para que se definan normas y objetivos. No es posible prestar un servicio a medias.

Así mismo Chávez, Quezada & Tello (2017), señalan que los modelos de medición de la calidad nacen con el propósito de contar con métodos estructurados para medir la percepción subjetiva de los usuarios de un determinado servicio, como su percepción, satisfacción o disconformidad con el mismo. Una gran cantidad de modelos de medición para la calidad en servicios han sido planteados y adaptados conforme lo expresado a lo largo de la literatura, entre los que, además, puede discriminarse entre dos grandes escuelas: la nórdica, liderada por Grönroos, y la norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. En principio, el modelo de la escuela nórdica integra la calidad que se brinda de manera técnica y funcional, otorgando mayor énfasis a la imagen que afecta la percepción y se plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de una variable multidimensional conformada por dos cualidades (qué y cómo), una dimensión de resultado y otra de proceso, además de la imagen corporativa (Flores, Flores, & Arce, 2013, citado por Chávez, Quezada y Tello, 2017, p.15). Por su parte, la

escuela norteamericana plantea la herramienta SERVQUAL, con un enfoque cuantitativo que dimensiona y correlaciona las variables para aplicarlas a la realidad local.

El paradigma de investigación se fundamenta que este estudio es positivista, que es denominado empírico - analítico y cualitativo, el positivista es un paradigma que sigue los métodos de las ciencias naturales, como modelos del conocimiento científico, la forma de analizar la información está formada por la comparación entre grupos y relación de factores ante los principales componentes utilizando técnicas estadísticas para luego generalizar los resultados.

### **III. METODOLOGÍA**

La metodología que se empleó para el presente estudio es gracias a los criterios del paradigma positivista el cual tiene como origen el modelo de investigación empleado para las ciencias físicas y naturales. Por lo tanto, debido a ello para el mencionado estudio se empleó el método hipotético deductivo, para comprobar una hipótesis a través de la estadística y también para determinar una variable (Sánchez y Reyes, 2018, p. 100).

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

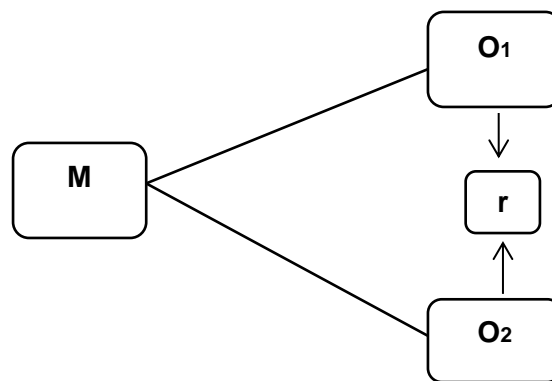
El estudio es descriptivo debido a su búsqueda de especificar las propiedades, rasgos y características de importancia ante toda manifestación que se estudie. En este caso también será importante en describir la inclinación de parte o toda la población para estos tipos de estudios.

También será correlacional, ya que tiene como objetivo describir similitud que existe.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Al respecto tenido en cuenta lo señalado por Hernández, Baptista y Fernández (2014), el actual estudio realizado fue no experimental de corte transversal, por la ausencia de manipulación de ninguna de las variables de estudio, viéndose de forma normal y ante su estructura natural los cambios y/o fenómenos todo en su contexto natural.

Cabe aclarar este tipo de diseño consistió en determinar la correlación de dos variables y para ello se contrastó bajo el esquema.



**Fuente:** Esquema de diseño tomado de (Sánchez y Reyes, 2019, p.3)

**Dónde:**

**M:** Muestra (Usuarios que acceden al centro emergencia mujer en comisaria distrito de Chao, Virú)

**O1:** Variable Independiente: Políticas Públicas

**O2:** Variable Dependiente: Calidad de Atención

**r:** Correlación de las variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### 3.2.1. Variables

##### 3.2.1.1. Independiente: Políticas Publicas

Pallares (1996) detalla que las políticas públicas deberían ser tomadas en cuenta como proceso decisionales, un grupo de actividades así como de

decisiones dirigidas a ser solución de los distintos problemas sociales. La etapa de la estructura e implementación de políticas públicas tienen injerencia, así como también las empresas, instituciones públicas y privadas en todos y sus diferentes niveles estructurales. agrupada a la sociedad civil, Bajo el enfoque operacional la variable estuvo dirigida a los usuarios que solicitaron atención en el Centro de Emergencia Mujer en comisaria Distrito de Chao permitiendo medir la opinión de todo lo relacionado con las políticas públicas e todas sus dimensiones existentes como: información y difusión, deliberación pública, disposición política y diseño y ejecución. Asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas respetando los criterios de la estadística descriptiva para su distribución.

### **3.2.1.2. Dependiente: Calidad de Atención**

Las organizaciones privadas, públicas y sociales aplican esta metodología para así poder asegurar la aceptación de sus usuarios, tanto internos como externos, ya que esto se considera importante para dichos usuarios continúen fidelizando con el servicio ofrecido. Para lograr una alta calidad del servicio es necesario tener en cuenta las siguientes dimensiones: atención al público, credibilidad, confiabilidad, elementos tangibles. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Por otro lado, esta variable se operacionalizó dirigiéndose a los usuarios que solicitaron atención en el Centro de Emergencia Mujer en comisaria Distrito de Chao permitiendo medir la opinión todo lo relacionado con la calidad del servicio en todas sus dimensiones existentes como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas respetando los criterios de la estadística descriptiva para su distribución.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Poblacion

Estuvo conformada por 1,260 usuarios de sexo femenino que frecuentaron solicitar los servicios de atención del Centro de Emergencia Mujer en comisaria Distrito de Chao, durante el año 2019.

**Tabla 1**

*Distribución de la población en estudio*

<b>Población</b>	<b>Total</b>
Mujeres de la misma ciudad	315
Mujeres de los caseríos	945
<b>Total</b>	<b>1260</b>

**Fuente:** Área de atención al usuario comisaria Distrito de Chao

#### 3.3.2 Muestra

Se calculó con los criterios del método del sistema del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

Z: Coeficiente del nivel de confianza (95% = 1.96)

pq: varianza máxima (0.25)

E: máximo de error (0.05)

N: Población (1260)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.25)(1260)}{(0.05)^2(1260-1) + (1.96)^2(0.25)}$$

$$n = 294.5 \approx 295 \text{ Usuarios}$$



Por lo tanto, el tamaño de muestra para el estudio fue de 295 usuarios (mujeres) que acceden al servicio del centro de emergencia Mujer en la Comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

### **3.3.3 Muestreo**

En el presente estudio se recurrió a los métodos del muestreo probabilístico conocido uno de ellos el aleatorio simple, para población finita.

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

Se estudió la percepción de cada usuario respecto al servicio del Centro Emergencia Mujer, en la comisaria del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **3.4.1. Técnicas:**

Por ser un estudio cuantitativo, se recopilará y se analizarán los datos para proporcionar respuestas al problema propuesto, probar la hipótesis y realizar mediciones numéricas, recuentos y procesamientos estadísticos y revisiones documentales. Para esto se realizará las siguientes técnicas:

- **La encuesta:** está nos permitirá obtener los valores de las variables de estudio y así poder describirlas e interpretar de una manera minuciosa el problema propuesto.
- **Revisión documental:** está nos permitirá observar lo complementario orientándonos a tener conocimiento de la documentación técnica de la institución en la que se realizará el estudio.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:**

Se utilizará dos cuestionarios uno para cada variable del presente estudio, graduados en la escala de Likert.

Para el cuestionario de medición de políticas públicas consta de dieciocho (18) ítems, cual tiene 4 dimensiones, la primera dimensión es información y difusión y tiene cinco (5) ítems, la segunda dimensión deliberación pública y tiene cuatro (4) ítems, la tercera dimensión es disposición política y tiene cinco (5) ítems y la cuarta dimensión es diseño y ejecución, está tiene cuatro (4) ítems.

Por otro lado, el cuestionario sobre calidad de atención estará compuesto por veinte (20) ítems y constará de cinco (5) dimensiones, la primera será fiabilidad constituida por cuatro (4) ítems, la segunda dimensión será capacidad de respuesta constituida por cuatro (4) ítems, la tercera dimensión será seguridad constituida por cuatro (4) ítems y la última dimensión serpa elementos tangibles constituida por cuatro (ítems)

#### **3.4.2.1. Validez**

##### **a) Validez de contenido:**

Se hizo por el método de HOLSTI y se llevó a cabo por el criterio y juicio del experto en investigación con especialidad en doctorado en gestión pública y Gobernabilidad, llamado Dr. José Cristóbal Rodríguez Asunción en la que realizó las evaluaciones y modificaciones a los instrumentos como políticas públicas y calidad de atención, mediante criterios de evaluación, teniendo como resultado de todos los ítems mediante cuatro criterios un coeficiente del 100%, así mismo realizó las modificaciones y complementación en los ítems de la primera variable en cada una de sus dimensiones, como se aprecia en el anexo 03.

##### **b) Validez del constructo:**

Para el presente estudio se empleó los valores de los coeficientes de correlación Ítem-total, visto en el anexo 04, donde se cuenta con los 18 ítems que evalúan la información sobre políticas públicas, el cual son válidos al registrar sus valores, dado que el índice de correlación fue de  $r > 0,300$  y significativos.

Lo mismo ocurrió para los ítems de la calidad de atención donde se contó con 18 ítems el cual evalúa la información de la segunda variable, siendo estos validos al registrar sus valores, bajo un índice de correlación de  $r > 0,300$  y significativos.

#### **3.4.2.2. Confiabilidad**

Se aplicó una prueba piloto a 20 mujeres del centro de atención de emergencia mujer, del distrito de Chao – Viru, y luego se analizó la confiabilidad bajo el uso del valor estadístico del alpha de cronbach, como se aprecia en el anexo 05.

Donde consistió en probar el cuestionario para garantizar el trabajo de campo real, identificando un pequeño grupo de 20 sujetos que no pertenecieron a la muestra con características idénticas, el mencionado pilotaje tuvo el propósito de poner a prueba la redacción de preguntas, el orden, la duración, tipo de pregunta y su pertinencia.

Por otro lado, George y Mallery (1995), afirma que para valores entre 0.7 a 0.8 el nivel es Bueno y para valores entre 0.8 a 0.9 el nivel es Bueno y para mayores de 0.9 el nivel es muy Bueno, por el contrario para valores inferior a 0.5 se evidencia que existe poca confiabilidad.

La confiabilidad de la variable políticas públicas fue de 0.859, considerado Bueno (anexo 5) y en cuanto a sus dimensiones fue: información y difusión:  $\alpha = 0.847$  (Bueno), deliberación publica:  $\alpha =$

0.861(bueno), disposición política:  $\alpha= 0.851$  (bueno) y por último diseño y ejecución:  $\alpha= 0.850$  (bueno)

La confiabilidad de la variable calidad de atención fue de 0.892, considerado bueno el instrumento como se aprecia en el anexo 5 y en cuanto a sus dimensiones fue: fiabilidad:  $\alpha= 0.878$  (bueno), capacidad de respuesta:  $\alpha= 0.891$  (bueno), seguridad:  $\alpha= 0.892$  (bueno) y elementos tangibles:  $\alpha= 0.894$  (bueno)

### **3.5. Procedimiento**

Se comenzará por solicitar permiso del comisario del centro de emergencia mujer de la comisaria perteneciente al distrito de Chao, Viru.

Así mismo se aplicará a las mujeres que frecuentan a realizar trámites de diversa naturaleza, en el mencionado lugar inmediatamente se recolectará la información y se aplicará los instrumentos respectivamente, ejecutaremos el análisis respectivo teniendo en cuenta la metodología seleccionada en el actual trabajo de investigación cabe mencionar el adecuado uso de las herramientas que ofrece la Estadística descriptiva, La construcción de la base de datos en el programa Excel 2016, con la ayuda de las tablas y figuras de frecuencia de tabulara la conducta de cada variable y el programa estadístico SPSS versión 25, quien nos ayudara con los resultados sobre cómo actúa las políticas públicas sobre la calidad de atención.

Luego se realizará el análisis correspondiente de los resultados y se procederá a realizar la interpretación respectiva. Finalmente se procederá a debatir y sacar una conclusión considerando los objetivos establecidos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **a) Estadística Descriptiva:**

- La construcción de la matriz de puntuaciones de los instrumentos y considerando ambas variables como base de datos con sus

respectivas dimensiones, con la ayuda de las hojas de cálculo en el Excel 2013.

- La construcción de tablas de frecuencia y graficos estadísticos nos ayudara para proyectar los resultados utulizando las hojas de cálculo en el Excel 2013 tomando en cuenta estándares establecidos en la normas APA.

#### **b) Estadística Inferencial:**

- La información obtenida la procesaremos para realizar los contrastes según las hipótesis planteadas en este estudio, así también las decisiones que se tomará de acuerdo a los estadísticos de prueba a considerar, esto será gracias al paquete estadístico SPSS versión 25.0.
- En la verificación del cómo se comportaron los datos, aplicamos prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov por tratarse muestras mayores de 50, tomando la decisión si es o no necesario aplicar las pruebas no paramétricas, evaluado previo a ello la prueba de la Chi Cuadrado, bajo un nivel de significancia, no siendo posible porque sus frecuencias esperadas fueron menores que 5, por lo tanto, se aplicó la prueba de Taub Kendall.

### **3.7 Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas consideradas por la investigadora son:

- El racismo y la discriminación o cualquier otro factor no se han tenido en cuenta en el procedimiento y estrategias aplicadas.
- Se rechazó los resultados segregacionistas, manipuladores y ambiguos durante la recolección y el análisis de información.
- Se tomó en cuenta el principio de confidencialidad de datos por respeto a los elementos que conforman la unidad de análisis.
- también, se respetó los derechos del autor en las citas utilizadas como referencia en el presente estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Descripción de los puntajes obtenidos de las variables en estudio:

##### a) Sobre la descripción de la variable independiente y sus dimensiones

**Tabla 2.**

*Nivel de políticas públicas*

Niveles	Escala	Políticas Publicas	
		N	%
Muy Malo	0-39	1	0%
Malo	40-47	37	13%
Regular	48-55	158	54%
Bueno	56-63	91	31%
Muy Bueno	64-71	8	3%
Total		295	100%

**Fuente:** Base de datos visualizados en el anexo 11

##### **Descripción:**

De la mencionada tabla, lo más relevante que se puede apreciar es que, cerca del 54% de mujeres que frecuentan solicitar el servicio de atención en el centro de emergencia mujer, de la comisaria, del distrito de Chao opinaron que, en la mencionada comisaria se aplican regularmente las políticas públicas para atender y solucionar los problemas relacionas con el trato de la mujer.

**Tabla 3.***Nivel de políticas públicas respecto en cada una de sus dimensiones*

Niveles	Información y difusión		Deliberación Pública		Disposición política		Diseño y ejecución	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Malo	1	0%	1	0%	2	1%	1	0%
Malo	27	9%	54	18%	22	7%	37	13%
Regular	65	22%	135	46%	137	46%	158	54%
Bueno	98	33%	96	33%	121	41%	91	31%
Muy Bueno	4	1%	9	3%	13	4%	8	3%
Total	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%

*Fuente: Base de datos visualizados en el anexo 11***Descripción:**

En la tabla 3, se puede apreciar que, las políticas públicas que se aplican en la comisaria de la mujer se realiza regularmente, debido a que tanto muchas veces la información y difusión de los posibles problemas que acarrea en la población son difundidos regularmente, así como la deliberación pública, Por otro lado, también se debe a que existe poca disposición política por parte de las autoridades como aliados para solucionar los problemas y por ultimo otra de las razones se debe a la regular ejecución de los planes y proyectos para ser escuchado ante las instancias superiores de los casos que se presentan en el distrito.

## b) Sobre la descripción de la variable dependiente y sus dimensiones

**Tabla 4.**

*Nivel de Calidad de servicio*

Niveles	Escala	Calidad de servicio	
		N	%
Muy Malo	0-42	1	0%
Malo	43-52	30	10%
Regular	53-62	161	55%
Bueno	63-72	95	32%
Muy Bueno	73-82	8	3%
Total		295	100%

**Fuente:** Base de datos visualizados en el anexo 11

### **Descripción:**

De la mencionada tabla, lo más relevante que se puede apreciar es que cerca del 55% de las mujeres que fueron entrevistadas respondieron que existe una regular atención en el centro de emergencia de la mujer respecto sobre los problemas que acontece acerca de la protección y seguridad de la mujer, prevaleciendo sus derechos.



**Tabla 5.***Nivel sobre la calidad de atención respecto a cada una de sus dimensiones*

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Malo	2	1%	1	0%	2	1%	4	1%	1	0%
Malo	35	12%	41	14%	37	13%	49	17%	30	10%
Regular	129	44%	123	42%	133	45%	175	59%	161	55%
Bueno	114	39%	109	37%	99	34%	64	22%	95	32%
Muy Bueno	5	2%	21	7%	24	8%	3	1%	8	3%
Total	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%

*Fuente: Base de datos visualizados en el anexo 11***Descripción:**

En la tabla 5, se puede apreciar de manera general que la regular atención que se brinda en el centro de emergencia de la mujer, se debe a que la fiabilidad y la capacidad de respuesta se brinda regularmente, existen profesionales regularmente preparados para ejercer las actividades de índole jurídico, así como en centro de atención carece de presupuesto logístico para ejecutar una respuesta inmediata ante los problemas presentados, se percibe también que otras de las razones es que existe una empatía con el personal que labora y en cuanto a los elementos tangibles se desarrolla también regularmente por no contar con muchos

## 4.2. Análisis ligado a las Hipótesis

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), con respecto las políticas públicas en cada una de sus dimensiones.*

		Políticas Publicas	Calidad de Servicio	Información y Difusión	Deliberación Pública	Disposición Política	Diseño y Ejecución
		295	295	295	295	295	295
Parámetros normales	Media	54.4169	60.1932	15.0712	12.0373	15.1797	12.1288
	Desv.	6.21599	6.28733	3.21323	2.87056	3.17488	2.85184
	Desviación						
Máximas diferencias	Absoluto	0.073	0.050	0.078	0.079	0.073	0.095
	Positivo	0.073	0.050	0.078	0.078	0.062	0.095
extremas	Negativo	-0.037	-0.032	-0.071	-0.079	-0.073	-0.065
Estadístico de prueba		0.073	0.050	0.078	0.079	0.073	0.095
Sig. asintótica (bilateral)		,001	,003	,000	,000	,001	,000

**Fuente:** Base de datos visualizados en el anexo 11

### Descripción:

En la Tabla 6, se observa el análisis de normalidad hacia los datos sobre las políticas públicas en todas sus dimensiones, a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov, por contar con un tamaño de muestra mayor a 50 datos, llegando a la conclusión que, deberá aplicarse pruebas no paramétrica debido a que se observa en la tabla, las significancias bilaterales inferior al valor del nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), siendo para ello la prueba más adecuada como la Chi cuadrado, con sus respectivos grados de libertad, de no ser posible se aplicará Taub Kendall.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos con respecto a la calidad del servicio en cada una de sus dimensiones.*

		Políticas Publicas	Calidad de Servicio	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
		295	295	295	295	295	295	295
Parámetros normales	Media	54.4169	60.1932	11.9186	11.9525	11.9559	12.2508	12.1153
	Desv. Desviación	6.21599	6.28733	2.69924	2.98143	2.86097	2.75868	2.84167
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.073	0.050	0.106	0.071	0.087	0.104	0.091
	Positivo	0.073	0.050	0.063	0.063	0.087	0.073	0.080
	Negativo	-0.037	-0.032	-0.106	-0.071	-0.081	-0.104	-0.091
Estadístico de prueba		0.073	0.050	0.106	0.071	0.087	0.104	0.091
Sig. asintótica(bilateral)		,001	,003	,000	,001	,000	,000	,000

**Fuente:** Base de datos visualizados en el anexo 11

### Descripción:

En la Tabla 7, se observa el análisis de normalidad hacia los datos sobre la calidad de servicio en todas sus dimensiones, a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov, por contar con un tamaño de muestra mayor a 50 datos, llegando a la conclusión que, deberá aplicarse pruebas no paramétrica debido a que se observa en la tabla, las significancias bilaterales inferior al valor del nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), siendo para ello la prueba más adecuada como la Chi cuadrado, con sus respectivos grados de libertad, de no ser posible se aplicará Taub Kendall.

#### 4.2.1. Hipótesis general

Hi: Las políticas públicas influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaria. del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

##### 4.2.1.1. Influencia de las políticas públicas en la calidad de servicio

**Tabla 8.**

*Distribución numérica y porcentual de la relación entre las políticas públicas y la calidad de servicio*

		Calidad de Servicio					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Políticas Publicas	Muy Malo	0 0.0%	2 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.7%
	Malo	1 0.3%	18 6.1%	17 5.8%	0 0.0%	0 0.0%	36 12.2%
	Regular	0 0.0%	10 3.4%	<b>119</b> <b>40.3%</b>	9 3.1%	0 0.0%	138 46.8%
	Bueno	0 0.0%	0 0.0%	25 8.5%	66 22.4%	2 0.7%	93 31.5%
	Muy Bueno	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	20 6.8%	6 2.0%	26 8.8%
	Total	1 0.3%	30 10.2%	161 54.6%	95 32.2%	8 2.7%	295 100.0%

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

**Tabla 9.**

*Prueba estadística que demuestra la influencia de las políticas públicas en la calidad del servicio*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximad	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.740	0.025	20.833	0.000
N de casos válidos		295			

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

## Descripción:

En la tabla 8, de doble entrada apreciamos, que cerca del 40% de mujeres opinaron que, a medida que se aplique regularmente las políticas públicas en el centro de emergencia mujer, al mismo nivel también se desarrollará una calidad de atención. Por otro lado, se observa en la tabla 9, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.740 con una significancia aproximada de  $p=0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05),

### 4.2.2. Hipótesis específicos

#### 4.2.2.1. Influencia de las políticas públicas respecto a su información y difusión en la calidad de servicio

H1: Las políticas públicas respecto a su información y difusión influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

**Tabla 10**

*Distribución numérica y porcentual de la relación entre la información y difusión y la calidad de servicio*

		Calidad de Servicio					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Información y Difusión	Muy Malo	1	1	1	0	0	3
	Malo	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	1.0%
	Malo	0	13	13	0	0	26
	Malo	0.0%	4.4%	4.4%	0.0%	0.0%	8.8%
	Regular	0	14	<b>115</b>	42	0	171
	Regular	0.0%	4.7%	<b>39.0%</b>	14.2%	0.0%	58.0%
	Bueno	0	2	31	51	5	89
	Bueno	0.0%	0.7%	10.5%	17.3%	1.7%	30.2%
	Muy Bueno	0	0	1	2	3	6
	Muy Bueno	0.0%	0.0%	0.3%	0.7%	1.0%	2.0%
Total		1	30	161	95	8	295
		0.3%	10.2%	54.6%	32.2%	2.7%	100.0%

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

**Tabla 11.**

*Prueba estadística que demuestra la influencia de la información y difusión en la calidad del servicio*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximad	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.489	0.044	9.607	0.000
N de casos válidos		295			

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

**Tabla 12.**

*Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H1*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
B <sub>0</sub>	2.421	1.700		1.424	0.156
B <sub>1</sub>	0.864	0.028	0.874	30.747	0.000

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

### **Descripción:**

- En la tabla 10, de doble entrada apreciamos, que cerca del 39% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se difunda la información sobre las actividades realizadas en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia regularmente en la calidad de atención.
- Por otro lado, se observa en la tabla 11, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.489, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada.
- También se aprecia en la tabla 12, la constante B<sub>0</sub>, de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 2.42 y 0.86 respectivamente representado por la ecuación  $y= B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos

dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia de la información y difusión en la calidad de atención.

#### 4.2.1.2. Influencia de las políticas públicas respecto a su deliberación pública en la calidad de servicio

H2: Las políticas públicas respecto a su deliberación pública influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

**Tabla 13**

*Distribución numérica y porcentual de la relación entre la deliberación pública en la calidad de servicio*

		Calidad de Servicio					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Políticas Publicas	Muy Malo	0	0	1	0	0	1
	Malo	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
	Regular	1	18	39	4	0	62
	Malo	0.3%	6.1%	13.2%	1.4%	0.0%	21.0%
	Bueno	0	11	<b>88</b>	39	3	141
	Regular	0.0%	3.7%	<b>29.8%</b>	13.2%	1.0%	47.8%
	Muy Bueno	0	1	31	48	4	84
Bueno	0.0%	0.3%	10.5%	16.3%	1.4%	28.5%	
Muy Bueno	0	0	2	4	1	7	
Muy Bueno	0.0%	0.0%	0.7%	1.4%	0.3%	2.4%	
Total		1	30	161	95	8	295
		0.3%	10.2%	54.6%	32.2%	2.7%	100.0%

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

**Tabla 14.**

*Prueba estadística que demuestra la influencia de la deliberación pública en la calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximad	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.439	0.041	9.791	0.000
N de casos válidos		295			

*Fuente: Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11*

**Tabla 15.**

*Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H2*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
B <sub>0</sub>	2.847	1.357		2.098	0.037
B <sub>1</sub>	0.333	0.023	0.651	14.675	0.000

*Fuente: Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11*

**Descripción:**

- En la tabla 13, de doble entrada apreciamos, que cerca del 30% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se desarrolle la deliberación pública en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia regularmente en la calidad de atención.
- Por otro lado, se observa en la tabla 14, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.439, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada.
- También se aprecia en la tabla 15, la constante B<sub>0</sub>, de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente “X”, donde los valores son 2.84 y 0.33 respectivamente representado por la ecuación  $y= B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia de la deliberación pública en la calidad de atención.

**4.2.1.3. Influencia de las políticas públicas respecto a su disposición política en la calidad de servicio**



H3: Las políticas públicas respecto a su disposición política influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

**Tabla 16**

*Distribución numérica y porcentual de la relación entre disposición política y la calidad de atención*

		Calidad de Servicio					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Disposición política	Muy Malo	0	0	1	0	0	1
		0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
	Malo	0	6	12	1	0	19
		0.0%	2.0%	4.1%	0.3%	0.0%	6.4%
	Regular	0	20	<b>82</b>	32	2	136
		0.0%	6.8%	<b>27.8%</b>	10.8%	0.7%	46.1%
	Bueno	1	4	64	57	3	129
	0.3%	1.4%	21.7%	19.3%	1.0%	43.7%	
	Muy Bueno	0	0	2	5	3	10
		0.0%	0.0%	0.7%	1.7%	1.0%	3.4%
Total		1	30	161	95	8	295
		0.3%	10.2%	54.6%	32.2%	2.7%	100.0%

*Fuente: Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11*

**Tabla 17.**

*Prueba estadística que demuestra la influencia de la disposición política en la calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximad	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.528	0.048	6.543	0.000
N de casos válidos		295			

*Fuente: Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 08*

**Tabla 18.**

*Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H3*

Coefficients no estandarizados			Coefficientes estandarizados	t	Sig.
B	Desv. Error	Beta			

B <sub>0</sub>	2.569	1.624		1.582	0.115
B <sub>1</sub>	0.209	0.027	0.415	7.805	0.000

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

### Descripción:

- En la tabla 16, de doble entrada apreciamos, que cerca del 28% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se desarrolle regularmente una disposición política en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia regularmente en la calidad de atención.
- Por otro lado, se observa en la tabla 17, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.528, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada.
- También se aprecia en la tabla 18, la constante B<sub>0</sub>, de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 2.59 y 0.209 respectivamente representado por la ecuación  $y= B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia de la disposición política en la calidad de atención.

#### 4.2.1.4. Influencia de las políticas públicas respecto a su diseño y ejecución en la calidad de servicio

H4: Las políticas públicas respecto a su diseño y ejecución influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019.

### Tabla 19

*Distribución numérica y porcentual de la relación entre diseño y ejecución y la calidad de servicio*

Calidad de Servicio					Total
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	

	Muy	0	0	1	1	0	2
	Malo	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.7%
	Malo	0	2	14	5	0	21
		0.0%	0.7%	4.7%	1.7%	0.0%	7.1%
Diseños y ejecución	Regular	0	16	<b>85</b>	42	2	145
		0.0%	5.4%	<b>28.8%</b>	14.2%	0.7%	49.2%
	Bueno	1	12	55	34	6	108
		0.3%	4.1%	18.6%	11.5%	2.0%	36.6%
	Muy	0	0	6	13	0	19
	Bueno	0.0%	0.0%	2.0%	4.4%	0.0%	6.4%
Total		1	30	161	95	8	295
		0.3%	10.2%	54.6%	32.2%	2.7%	100.0%

*Fuente: Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11*

**Tabla 20.**

*Prueba estadística que demuestra la influencia del diseño y ejecución en la calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximad	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.624	0.051	2.412	0.016
N de casos válidos		295			

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

**Tabla 21.**

*Coefficientes de regresión lineal simple para evaluar la hipótesis H3*

	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
B <sub>0</sub>	7.651	1.582		4.836	0.000
B <sub>1</sub>	0.074	0.026	0.164	2.846	0.005

**Fuente:** Resultados del procesamiento de base de datos en anexo 11

### **Descripción:**

- En la tabla 19, de doble entrada apreciamos, que cerca del 29% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se diseñe y ejecute políticas regularmente en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia también regular en la calidad de atención.
- Por otro lado, se observa en la tabla 20, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.624, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada.
- También se aprecia en la tabla 21, la constante B<sub>0</sub>, de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 7.65 y

0.07 respectivamente representado por la ecuación  $y = B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia del diseño y ejecución en la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día en nuestro país existe la ley N° 30364, “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, esta ley es la normatividad regulada y promovida por el gobierno estatal con la finalidad de prevenir, eliminar y ser fuente de sanción ante toda forma y acción de violencia enfocada y centralizado hacia las mujeres por el hecho de ser y haber nacido mujeres y también contra integrantes del grupo familiar. Estas situación generalmente se dan de forma en la que se encuentran o son vistan ante estados de vulnerabilidad ya sea por condición de mujer, edad, condición física, rasgos, descendencia, por ser adolescente, niño o niña e incluso adultos mayores y personas con discapacidad.

Radica en la significancia de que, los hallazgos presentes en este estudio, determinan el grado de políticas públicas y enfocadas en la calidad del servicio, como se demuestra en lo más relevante que, cerca del 54% de mujeres que frecuentan solicitar el servicio, opinaron que, en la mencionada comisaria se aplican regularmente las políticas públicas para atender y solucionar los problemas relacionas con el trato de la mujer. También se puede apreciar en el presente se puede apreciar que, las políticas públicas que se aplican en la comisaria de la mujer se realiza regularmente, debido a que tanto muchas veces la información y difusión de los posibles problemas que acarrea en la población son difundidos regularmente, así como la deliberación pública, Por otro lado, también se debe a que existe poca disposición política por parte de las autoridades como aliados para solucionar los problemas y por ultimo otra de las razones se debe a la regular ejecución de los planes y proyectos para ser

escuchado ante las instancias superiores de los casos que se presentan en el distrito. Estos resultados son contrarios a lo señalado por Gonzales y Garrido (2015), a través de su estudio doctoral, donde efectuaron el estudio titulado como nivel de satisfacción de víctimas de agresión frente a la acción y respuesta de la policía de España, colocación del sistema de seguimiento de los casos de violencia, como políticas públicas que llevan por nombre VioGen”, teniendo como objetivo de poder describir la apreciación de las víctimas que han sufrido agresión o maltrato respecto a la ayuda o respuesta brindada por el cuerpo de policías, ahí reportan como resultados, que el 80% de las personas, se encuentran satisfechos con el apoyo en respuesta a sus casos recibida por la policía, de manera especial ante los criterios de medición aplicadas se obtuvo que respecto a la rapidez de respuesta alcanzo un 61% y 78%. Por otro lado en relación a la asesoría e información brindada por la policía se obtuvo la aceptación del 79%. De esta manera llegaron a la conclusión que la implementación de VioGen, contribuye a desarrollar un buen nivel de políticas públicas en el cuerpo policial de España. Por otro lado, los resultados mencionados anteriormente coinciden con los hallazgos de Gonzales (2015), en su trabajo de investigación doctoral titulado como “Políticas Públicas del Estado para la reintegración de víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual en el estado de Maracaibo, Venezuela”. Ahí se aplicó el diseño de investigación cualitativa y cuantitativa, y el diseño no experimental aplicando un cuestionario como instrumentos, Por lo tanto, se concluye que, la aplicación de las políticas públicas de reintegración del gran número de las víctimas de trata de personas se destaca, regularmente con respecto a la información y difusión, la deliberación pública, la disposición política y el diseño de ejecución debido a los programas que han sido rebasados como falta de desarrollo, educación y trabajo, permitiendo que las víctimas logran escapar y regresar a las calles a lo mismo, para continuar con la práctica del cual aparentemente han sido rescatadas.

Por otro lado, en la tabla 4 se refleja que lo más relevante que se puede apreciar es que cerca del 55% de las mujeres que fueron entrevistadas respondieron que existe una regular atención en el centro de emergencia de la mujer respecto sobre los problemas que acontece acerca de la protección y seguridad de la mujer, prevaleciendo sus derechos, Así como de manera específica se observa que la regular atención que se brinda en el centro de emergencia de la mujer, se debe a que la fiabilidad y la capacidad de respuesta se brinda regularmente, existen profesionales regularmente preparados para ejercer las actividades de índole jurídico, así como en centro de atención carece de presupuesto logístico para ejecutar una respuesta inmediata ante los problemas presentados, se percibe también que otras de las razones es que existe una empatía con el personal que labora y en cuanto a los elementos tangibles se desarrolla también regularmente por no contar con muchos equipos tecnológicos; Estos resultados se orientan con el estudio realizado por Chávez, Quezada y Tello (2017), en donde realizaron un estudio doctoral sobre la calidad respecto al servicio brindado por el sector transporte de rutas interprovinciales en el país. En donde los autores plantearon el objetivo general de validar en base a las cinco dimensiones que plantea la SERVQUAL influyen en la calidad del servicio de transporte terrestre que realizan las rutas interprovincial. En donde se concluyó que la existencia de una conexión entre la calidad total dado frente a las variables de estudio las cuales ayudan para anteponerse al comportamiento de los usuarios; de la misma manera existe presente una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad del sector, desempeñándose la calidad total con todas sus dimensiones a un nivel regular.

Cabe mencionar que referente a la parte inferencia para demostrar el contraste de hipótesis, donde apreciamos que, cerca del 40% de mujeres opinaron que, a medida que se aplique regularmente las políticas públicas en el centro de emergencia mujer, al mismo nivel también se desarrollará una calidad de atención. Por otro lado, se observa en la tabla 9, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.740 con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual

es menor al nivel de significancia (0.05), por lo tanto, esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada, por lo tanto, se concluye que, las políticas públicas influyen de manera significativa en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría. Del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019. Al parecer estos resultados son similares a lo establecido por Méndez (2019), donde efectuó un estudio sobre las políticas públicas y su influencia en la calidad de servicio del banco de la Nación periférica Trujillo, 2017. La autora concluye refiriendo que la política pública influye significativamente en la calidad de servicio del Banco de la Nación periférica Trujillo, 2017.

Es importante mencionar de manera específica que las dimensiones de las políticas públicas también guardaron cierta relación con la calidad de servicio, para ello fue necesario demostrar a través de las tablas En la tabla 10, de doble entrada apreciamos, que cerca del 39% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se difunda la información sobre las actividades realizadas en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia regularmente en la calidad de atención. Por otro lado, se observa en la tabla 11, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.489, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada, por lo tanto, se concluye que, las políticas públicas respecto a su información y difusión influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019. También se aprecia en la tabla 12, la constante  $B_0$ , de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 2.42 y 0.86 respectivamente representado por la ecuación  $y= B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia de la información y difusión en la calidad de atención. Por lo tanto, se deduce que, por cada punto que se opine a favor de la información y difusión este influirá en dos puntos a favor sobre la gestión



la calidad de atención que se brinda en el centro de emergencia mujer, del distrito de Chao, Viru, durante el año 2019. Así como en la tabla 13, de doble entrada apreciamos, que cerca del 30% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se desarrolle la deliberación pública en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia regularmente en la calidad de atención. Por otro lado, se observa en la tabla 14, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.439, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada, por lo tanto, se concluye que, la política pública respecto a su deliberación pública influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019. También se aprecia en la tabla 15, la constante  $B_0$ , de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 2.84 y 0.33 respectivamente representado por la ecuación  $y= B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia de la deliberación pública en la calidad de atención. Por lo tanto, se deduce que, por cada punto que se opine a favor de la deliberación pública este influirá en tres puntos a favor sobre la gestión la calidad de atención que se brinda en el centro de emergencia mujer, del distrito de Chao, Viru, durante el año 2019. Y por otro lado, en la tabla 16, de doble entrada apreciamos, que cerca del 28% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se desarrolle regularmente una disposición política en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia regularmente en la calidad de atención. Por otro lado, se observa en la tabla 17, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.528, con una significancia aproximada de  $p= 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada, por lo tanto, se concluye que, las políticas públicas respecto a su disposición política influyen significativamente en la calidad de atención del

centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019. También se aprecia en la tabla 18, la constante  $B_0$ , de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 2.59 y 0.209 respectivamente representado por la ecuación  $y = B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia de la disposición política en la calidad de atención. Por lo tanto, se deduce que, por cada punto que se opine a favor de la disposición política este influirá en tres puntos a favor sobre la gestión la calidad de atención que se brinda en el centro de emergencia mujer, del distrito de Chao, Viru, durante el año 2019. Y por último a través de la en la tabla 19, de doble entrada apreciamos, que cerca del 29% de mujeres del centro de emergencia mujer, de la comisaría del distrito de Chao, opinaron que, a medida que se diseñe y ejecute políticas regularmente en el mencionado centro de emergencia, esto tendrá influencia también regular en la calidad de atención. Por otro lado, se observa en la tabla 20, que el valor de la prueba de Taub Kendall es de 0.624, con una significancia aproximada de  $p = 0.000$ , la cual es menor al nivel de significancia (0.05), esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada, por lo tanto, se concluye que, las políticas públicas respecto a su diseño y ejecución influye significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019. También se aprecia en la tabla 21, la constante  $B_0$ , de la ecuación lineal y el coeficiente de la variable independiente "X", donde los valores son 7.65 y 0.07 respectivamente representado por la ecuación  $y = B_0 \pm B_1X$ . Analizando los coeficientes observamos que son significativas por lo tanto aceptamos dichos coeficientes, en la ecuación antes mencionada, evidenciándose que existe influencia del diseño y ejecución en la calidad de atención. Por lo tanto, se deduce que, por cada punto que se opine a favor del diseño y ejecución de políticas públicas este influirá en ocho puntos a favor sobre la gestión la calidad de atención que se brinda en el centro de emergencia mujer, del distrito de Chao, Viru, durante el año 2019. Todos aquellos datos

obtenidos son de similar aporte de Rodríguez (2019), efectuó un estudio sobre las políticas públicas y su impacto en la calidad de servicio de SUNARP de Chiclayo, 2018, El autor concluye que la política pública genera impacto significativamente en la calidad de servicio del SUNARP de Chiclayo durante el año 2018, respecto a su publicación y difusión, deliberación pública, disposición pública y diseño de ejecución observando un nivel bueno.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que las políticas públicas influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, gracias al valor estadístico de la prueba Tau-b de Kendall (0.740) que se demostró en su significancia en  $p < (0.05)$ .
2. Cerca del 54% de las mujeres que frecuentan solicitar el servicio de atención en el centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, manifestaron que la política pública se aplica regularmente.
3. Cerca del 55% de las mujeres que frecuentan solicitar el servicio de atención en el centro de emergencia mujer en la comisaria, del distrito de Chao, Virú, manifestaron que la política pública se aplica regularmente.
4. Se determinó que las políticas públicas influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaria. del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, gracias al valor estadístico de la prueba Tau-b de Kendall (0.740) que se demostró en su significancia  $p < (0.05)$  y los coeficientes explicados en el modelo de regresión lineal.
5. Las políticas públicas respecto a su información y difusión influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer

en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019., gracias al valor estadístico de la prueba Tau-b de Kendall (0.489) que se demostró en su significancia  $p < (0.05)$  y los coeficientes explicados en el modelo de regresión lineal.

6. Las políticas públicas respecto a su deliberación pública influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, gracias al valor estadístico de la prueba Tau-b de Kendall (0.439) que se demostró en su significancia  $p < (0.05)$  y los coeficientes explicados en el modelo de regresión lineal.
7. Las políticas públicas respecto a su disposición política influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, gracias al valor estadístico de la prueba Tau-b de Kendall (0.528) que se demostró en su significancia  $p < (0.05)$  y los coeficientes explicados en el modelo de regresión lineal.
8. Las políticas públicas respecto a su diseño y ejecución influyen significativamente en la calidad de atención del centro de emergencia mujer en la comisaría del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019, gracias al valor estadístico de la prueba Tau-b de Kendall (0.624) que se demostró en su significancia  $p < (0.05)$  y los coeficientes explicados en el modelo de regresión lineal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- La Jefatura de la III Macro Región de la Policía Nacional del Perú, a través de la Comisaría del distrito de Chao, de la provincia de Virú, elaborar un cuadro de dificultades presentadas basados en las políticas públicas, detallando los percances obtenidos en cada uno de los procesos y según sus dimensiones, así como explicar si se dio solución al problema surgido y cuáles fueron las consideraciones para llegar a resolver el inconveniente, o por lo contrario cual fue el motivo de la no solución del mismo.
- El centro de emergencia mujer de la comisaría del distrito de Chao, Virú, para concretar talleres de orientación o capacitación a todas las mujeres de la jurisdicción, en coordinación con el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables MIMP de la Región de la Libertad.
- El comisario de la comisaría del distrito de Chao evaluar y modificar el manual de procedimientos, con el fin de mejorar la atención a las mujeres que frecuentan acceder al servicio durante las 24 horas del día.
- Elevar el presente estudio a la Universidad César Vallejo SAC, así como realizar la publicación respectiva en la web, de manera formal, a fin de que contribuya como antecedente para estudios posteriores por parte de los interesados.

## **VIII. PROPUESTA**

### **1.OBJETO DEL MODELO**

Se tiene como objeto implantar los principios y normas que permitan al centro de emergencia mujer de la comisaria, del distrito de Chao-Virú mejorar la gestión de sus actividades y recursos.

## 2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

**Liderazgo:** Establecen una unidad de objetivos y direcciones para la

**Enfoque basado en procesos:** Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

**Mejora continua:** Debe ser un objetivo permanente en la organización.

## 3. ETAPAS

ETAPAS	INDICADORES
Finalidad	Establecer límites claros y conocidos (el primer y último paso del mismo), comenzando con una necesidad concreta de un usuario
Requerimientos del usuario externo	El usuario espera obtener al culminar la actividad. Deben estar expresados de una manera objetiva.  Las entradas del proceso responden a criterios de aceptación definidos, por ejemplo: la factura del suministrador con todos los datos necesarios.
Entradas	Las entradas del proceso pueden ser elementos físicos (por ejemplo: materia prima, documentos, etc.)

Salidas	Un output con la calidad exigida por el estándar del proceso
Recursos	Para establecer la relación entre los procesos, se deben determinar los procesos posteriores (usuarios externos).

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chávez, Quezada & Tello (2017). "Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú" (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Católica del Perú.

Cobra, O. (2000). Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior. [En Línea]. Recuperado 25 de enero del 2016. <http://www.redalyc.org/html/737/73715016004/index.html>

Colunga, C. (2000). La calidad en el servicio. México: Panorama Editorial.

CMF (2017). Comisión de la Mujer y Familia. Plan de Trabajo Periodo Anual 2016-2017. Congreso de la República del Perú.

Llanos, M. (2015). El desarrollo del Bournout y la Calidad de Vida en el trabajo.

Congreso Internacional CLADEA (págs. 1-15). ValParaíso-Chile: Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración.

Méndez, J. (2019). "Calidad del servicio de atención y su influencia en la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Periférica Trujillo, 2017". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo.

Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. Revista UCV - Scientia 8(2): 119-123 Recuperado

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Ramírez R. (2014). Calidad de Servicio. La mejora de la satisfacción del cliente. Editorial Alteco. [En Línea], Recuperado el 01/02/2016 de,



<http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-del-cliente-y-mejora-continua-de-la-calidad/>

Ramos C. (2013). Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010. Tesis presentada a la PUCP.

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable Independiente:</b> <b>POLITICAS PUBLICAS</b>	Pallares (1996) señala: las Políticas Públicas deben ser consideradas como un "proceso decisionales", un conjunto de acciones y decisiones encaminadas a solucionar problemas propios de las comunidades. En el diseño e implementación de las políticas públicas pueden intervenir conjuntamente la sociedad civil, las entidades privadas y las instancias gubernamentales en sus distintos niveles.	Dirigido a los usuarios que solicitaron atención en el Centro de Emergencia Mujer en comisaria Distrito de Chao permitiendo medir la opinión de todo lo relacionado con las políticas públicas e todas sus dimensiones existentes como: información y difusión, deliberación pública, disposición política y diseño y ejecución.  Asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas respetando los criterios de la estadística descriptiva para su distribución.	<b>INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia por parte de los profesionales en la toma de decisiones</li> <li>• Siempre existe disponibilidad en la información.</li> <li>• Acceso rápido al individuo u organización social cuando se estime necesario.</li> <li>• Los procesos de ejecución deben ser de información accesible.</li> <li>• Genera ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad.</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert:  Muy Mala Mala Regular Buena Excelente
			<b>DELIBERACIÓN PUBLICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la toma de decisiones de las autoridades</li> <li>• Vinculación cercana entre estado y la población.</li> <li>• Resultado exitoso de interacción entre profesionales y ciudadano.</li> <li>• Decisiones mediante deliberación colectiva en temas de interés común.</li> </ul>	
			<b>DISPOSICIÓN POLÍTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las autoridades intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificación, actuación y evaluación de las políticas públicas.</li> <li>• Promueven la gobernabilidad democrática local</li> <li>• Las estructuras de las comisarias están preparadas para los procesos participativos.</li> <li>• Las autoridades trabajan con las organizaciones de base.</li> <li>• Existe un compromiso y apoyo de quienes impulsan la política.</li> </ul>	
			<b>DISEÑO Y EJECUCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolida la relación entre estado y sociedad</li> <li>• Buen resultado en base a las propuestas de desarrollo</li> <li>• Trabajan en base a un proceso estructurado en la gestión de las comisarias.</li> <li>• Celeridad significativa en las decisiones futuras</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable dependiente:</b> <b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<p>Metodología que las organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus usuarios, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los usuarios continúen fidelizando con el servicio ofrecido. Para lograr una alta calidad del servicio es necesario tener en cuenta las siguientes dimensiones: atención al público, credibilidad, confiabilidad, elementos tangibles. (Parasuraman, Zeithaml &amp; Berry, 1988 )</p>	<p>Dirigido a los usuarios que solicitaron atención en el Centro de Emergencia Mujer en comisaría Distrito de Chao permitiendo medir la opinión todo lo relacionado con la calidad del servicio en todas sus dimensiones existentes como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.</p> <p>Asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas respetando los criterios de la estadística descriptiva para su distribución.</p>	<b>FIABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales realizan bien su trabajo</li> <li>• Cuando existe un problema los profesionales muestran interés por solucionarlo</li> <li>• Los profesionales demuestran transparencia e integridad</li> <li>• Los profesionales cumplen la atención en el tiempo esperado</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert:  Muy Mala Mala Regular Buena Excelente
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional actúa siempre está capacitado para solucionar los problemas solicitados</li> <li>• El profesional ofrece un servicio rápido</li> <li>• La actuación del profesional es eficaz y eficiente</li> <li>• El profesional siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros</li> </ul>	
			<b>SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales transmiten confianza</li> <li>• Los profesionales son siempre amables</li> <li>• Los profesionales demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo</li> <li>• Los profesionales brindan información detallada</li> </ul>	
			<b>EMPATÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales ofrecen una atención personalizada</li> <li>• Los profesionales están disponibles en los horarios establecidos</li> <li>• El profesional se muestra atento a las inquietudes de los usuarios</li> <li>• Los profesionales se preocupan por los intereses de los usuarios.</li> </ul>	
			<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con equipos de alta tecnología</li> <li>• Se cuenta con un local apropiado y atractivo</li> <li>• Los profesionales tienen una apariencia pulcra</li> <li>• Los profesionales están adecuadamente identificados ( fotocheck, Chalecos, ,etc)</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 02: Cálculo de la muestra

La muestra se calculó a partir de la población mencionada anteriormente, con los criterios del método del sistema del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z: Coeficiente del nivel de confianza (95% = 1.96)

pq: varianza máxima (0.25)

E: máximo de error (0.05)

N: Población (1260)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.25)(1260)}{(0.05)^2 (1260-1) + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$n = 294.5 \approx 295 \text{ Usuarios}$$

### Anexo 03: Validación del instrumento

**Título:** Políticas Públicas y su influencia en calidad de atención en centro emergencia mujer en comisaria distrito de Chao-Virú, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
			NUNCA	A VECES	RARA VEZ	FRECUENTEIM ENTETERETE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
POLÍTICAS PÚBLICAS	Información y difusión	1. Existe transparencia por parte de los profesionales en la toma de decisiones																
		2. Siempre existe disponibilidad en la información.																
		3. Se percibe el acceso hacia el individuo u organización social cuando es necesario.																
		4. Los procesos de ejecución son información accesible.																
	Deliberación Pública	5. Genera ambiente de confianza																
		6. Se frecuenta mejora de decisiones de las autoridades																
		7. Existe vinculación cercana entre estado y la población.																
		8. Existe resultado exitoso de interacción entre profesionales y ciudadano.																
	Disposición Política	9. Existe decisiones mediante deliberación colectiva en temas de interés común.																
		10. Las autoridades intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificación, actuación y evaluación de las políticas públicas.																
		11. Se Promueve la gobernabilidad democrática local																
		12. Las comisarias están preparadas para los procesos participativos.																
	Diseño y Ejecución	13. Las autoridades trabajan con las organizaciones de base.																
		14. Existe un compromiso y apoyo de quienes impulsan la política.																
		15. Se consolida la relación entre estado y sociedad																
		16. Se llega a un buen resultado en base a las propuestas de desarrollo																
		17. Se trabaja en base a un proceso estructurado en la gestión de las comisarias.																
		18. Celeridad significativa en las decisiones futuras																

**Ficha de validación de contenido del instrumento:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Políticas Publicas</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de políticas públicas del, centro de emergencia Mujer en Comisaria distrito de Chao, Virú, 2019.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>295 usuarios (mujeres) que acceden al servicio del centro de emergencia Mujer en la Comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	José Cristóbal Rodríguez Asunción	DNI N°	17188954
<b>Título Profesional</b>	Economista	Celular	978451281
<b>Dirección Domiciliaria</b>	María Parado de Bellido 874 - Laredo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Publica		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	17-09-2020

Coeficiente de HOLSTI

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(18 + 18 + 18 + 18)}{(18 + 18 + 18 + 18) + 00} = \frac{72}{72} = 100\%$$

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
			NUNCA	A VECES	RARA VEZ	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Fiabilidad	1. Los profesionales realizan bien su trabajo														
		2. Cuando existe un problema los profesionales muestran interés por solucionarlo														
		3. Los profesionales demuestran transparencia e integridad														
		4. Los profesionales cumplen la atención en el tiempo esperado														
		5. Los profesionales realizan bien su trabajo														
	Capacidad de Respuesta	6. El profesional actúa siempre está capacitado para solucionar los problemas solicitados														
		7. El Profesional ofrece un servicio rápido														
		8. La actuación del profesional es eficaz y eficiente														
	Disposición Política	9. El profesional siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros														
		10. Los profesionales transmiten confianza														
		11. Los profesionales son siempre amables														
		12. Los profesionales demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo														
	Diseño y Ejecución	13. Los profesionales brindan información detallada														
		14. Los profesionales ofrecen una atención personalizada														
		15. Los profesionales están disponibles en los horarios establecidos														
		16. El profesional se muestran atento a las inquietudes de los usuarios														
		17. Los profesionales se preocupan por los intereses de los usuarios.														
	Elementos tangibles	18. Se cuenta con equipos de alta tecnología														
		19. Se cuenta con un local apropiado y atractivo														
		20. Los profesionales tienen una apariencia pulcra														
		21. Los profesionales están adecuadamente identificados por fotocheck, Chalecos, ,etc.														

**Ficha de validación de contenido del instrumento:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de Atención</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de políticas públicas del, centro de emergencia Mujer en Comisaria distrito de Chao, Virú, 2019.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>295 usuarios (mujeres) que acceden al servicio del centro de emergencia Mujer en la Comisaria, del distrito de Chao, Virú, durante el año 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	José Cristóbal Rodríguez Asunción	DNI N°	17188954
<b>Título Profesional</b>	Economista	Celular	978451281
<b>Dirección Domiciliaria</b>	María Parado de Bellido 874 - Laredo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Publica		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	17-09-2020

Coeficiente de HOLSTI

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(21 + 21 + 21 + 21)}{(21 + 21 + 21 + 21) + 00} = \frac{72}{72} = 100\%$$



## Anexo 4: Validez de constructo del instrumento

### Políticas públicas

Ítems	Ítem total
1. Existe transparencia por parte de los profesionales en la toma de decisiones	,831
2. Siempre existe disponibilidad en la información.	,892
3. Se percibe el acceso hacia el individuo u organización social cuando es necesario.	,835
4. Los procesos de ejecución son información accesible.	,825
5. Los procesos de ejecución son información accesible.	,808
6. Genera ambiente de confianza	,879
7. Se frecuente mejora de decisiones de las autoridades	,838
8. Existe vinculación cercana entre estado y la población.	,846
9. Existe resultado exitoso de interacción entre profesionales y ciudadano.	,707
10. Existe decisiones mediante deliberación colectiva en temas de interés común.	,732
11. Las autoridades intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificación, actuación y evaluación de las políticas públicas.	,836
12. Se Promueve la gobernabilidad democrática local	,811
13. Las comisarias están preparadas para los procesos participativos.	,842
14. Las autoridades trabajan con las organizaciones de base.	,870
15. Existe un compromiso y apoyo de quienes impulsan la política.	,893
16. Se consolida la relación entre estado y sociedad	,881
17. Se llega a un buen resultado en base a las propuestas de desarrollo	,893
18. Se trabaja en base a un proceso estructurado en la gestión de las comisarias.	,741
19. Existe celeridad significativa en las decisiones futuras	

## Calidad de atención

Ítems	Ítem total
1. Los profesionales realizan bien su trabajo	,831
2. Cuando existe un problema los profesionales muestran interés por solucionarlo	,892
3. Los profesionales demuestran transparencia e integridad	,884
4. Los profesionales cumplen la atención en el tiempo esperado	,825
5. El profesional actúa siempre está capacitado para solucionar los problemas solicitados	,808
6. El Profesional ofrece un servicio rápido	,879
7. La actuación del profesional es eficaz y eficiente	,838
8. El profesional siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros	,846
9. Los profesionales transmiten confianza	,807
10. Los profesionales son siempre amables	,832
11. Los profesionales demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo	,836
12. Los profesionales brindan información detallada	,811
13. Los profesionales ofrecen una atención personalizada	,742
14. Los profesionales están disponibles en los horarios establecidos	,770
15. El profesional se muestra atento a las inquietudes de los usuarios	,793
16. Los profesionales se preocupan por los intereses de los usuarios.	,881
17. Se cuenta con equipos de alta tecnología	,893
18. Se cuenta con un local apropiado y atractivo	,841
19. Los profesionales tienen una apariencia pulcra	,819
20. Los profesionales están adecuadamente identificados por fotocheck, Chalecos, ,etc.	,822

## Anexo N° 05: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del instrumento de Políticas Públicas

Ítems	Alfa de Cronbach
<b>INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	
Existe transparencia por parte de los profesionales en la toma de decisiones	0.835
Siempre existe disponibilidad en la información.	0.835
Se percibe el acceso hacia el individuo u organización social cuando es necesario.	0.835
Los procesos de ejecución son información accesible.	0.856
Genera ambiente de confianza	0.874
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.847</math>, BUENO</i>	
<b>DELIBERACIÓN PÚBLICA</b>	
S frecuente mejora de decisiones de las autoridades	0.835
Existe vinculación cercana entre estado y la población.	0.881
Existe resultado exitoso de interacción entre profesionales y ciudadano.	0.835
Existe decisiones mediante deliberación colectiva en temas de interés común.	0.867
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.861</math>, BUENO</i>	
<b>DISPOSICIÓN POLITICA</b>	
Las autoridades intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificación, actuación y evaluación de las políticas públicas.	0.835
Se Promueve la gobernabilidad democrática local	0.867
Las comisarias están preparadas para los procesos participativos.	0.841
Las autoridades trabajan con las organizaciones de base.	
Existe un compromiso y apoyo de quienes impulsan la política.	0.871
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.851</math>, BUENO</i>	
<b>DISEÑO Y EJECUCIÓN</b>	
Se consolida la relación entre estado y sociedad	0.835
Se llega a un buen resultado en base a las propuestas de desarrollo	0.867
Se trabaja en base a un proceso estructurado en la gestión de las comisarias.	0.835
Existe celeridad significativa en las decisiones futuras	0.862
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.850</math>, BUENO</i>	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.859	20

### Confiabilidad del instrumento Calidad de Atención

Ítems	Alfa de Cronbach
<b>FIABILIDAD</b>	
Los profesionales realizan bien su trabajo	0.874
Cuando existe un problema los profesionales muestran interés por solucionarlo	0.874
Los profesionales demuestran transparencia e integridad	0.874
Los profesionales cumplen la atención en el tiempo esperado	0.892
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.878</math>,BUENO</i>	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	
El profesional actúa siempre está capacitado para solucionar los problemas solicitados	0.907
El Profesional ofrece un servicio rápido	0.874
La actuación del profesional es eficaz y eficiente	0.910
El profesional siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros	0.874
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.891</math>,BUENO</i>	
<b>SEGURIDAD</b>	
Los profesionales transmiten confianza	0.900
Los profesionales son siempre amables	0.874
Los profesionales demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo	0.902
Los profesionales brindan información detallada	0.841
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.892</math>,BUENO</i>	
<b>EMPATÍA</b>	
Los profesionales ofrecen una atención personalizada	0.874
Los profesionales están disponibles en los horarios establecidos	0.900
El profesional se muestra atento a las inquietudes de los usuarios	0.874
Los profesionales se preocupan por los intereses de los usuarios.	0.900
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.894</math>,BUENO</i>	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	
Se cuenta con equipos de alta tecnología	0.895
Se cuenta con un local apropiado y atractivo	0.874
Los profesionales tienen una apariencia pulcra	0.894
Los profesionales están adecuadamente identificados por fotocheck, Chalecos, ,etc.	0.874
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.894</math>,BUENO</i>	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	20

## Anexo N° 06: Ficha técnica de los instrumentos

### Políticas Publicas

FICHA TÉCNICA:	
<b>Nombre:</b>	Cuestionario sobre Políticas Públicas en el Centro de Emergencia Mujer
<b>Autor:</b>	Br. Aliaga Polo, Carmen
<b>Procedencia</b>	Universidad Privada Cesar Vallejo (UCV)
<b>Año de edición:</b>	2020
<b>Dimensiones:</b>	Explora las dimensiones:
	↪ D1: Información y difusión
	↪ D2: Deliberación Publica
	↪ D3: Disposición Política
	↪ D4: Diseño y Ejecución
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro de Emergencia Mujer, distrito de Chao – Virú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Duración:</b>	15 minutos (aproximadamente)
<b>Objetivo:</b>	Evaluar las Políticas Públicas y sus dimensiones.
<b>Validez:</b>	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 01 experto Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad.
<b>Confiabilidad:</b>	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.859$
<b>Campo de Aplicación:</b>	Mujeres del Centro de Emergencia Mujer, distrito de Chao – Virú
<b>Aspectos a Evaluar:</b>	El cuestionario está constituido por 18 ítems distribuidos en 4 dimensiones.
	A continuación, se detalla:
	D1: Información y difusión (5 ítems)
	D2: Deliberación Publica (4 ítems)
	D3: Disposición Política (5 ítems)
D4: Diseño y Ejecución (4 ítems)	
<b>Calificación:</b>	Siempre (5 puntos)
	Con frecuencia (4 puntos)
	Rara vez (3 puntos)
	A veces (2 puntos)
	Nunca (1 punto)
	Muy bueno [64-71]

<b>Niveles:</b>	Bueno [56-63]
	Regular[48-55]
	Malo [40-47]
	Muy Malo [0-39]
<b>Niveles de las dimensiones</b>	<b><i>Información y Difusión</i></b>
	Muy Bueno [22-26]
	Bueno [17-21]
	Regular[12-16]
	Malo [7-11]
	Muy Malo [0-6]
	<b><i>Deliberación pública</i></b>
	Muy Bueno [18-21]
	Bueno [14-17]
	Regular[10-13]
	Malo [6-9]
	Muy Malo [0-5]
	<b><i>Disposición Política</i></b>
	Muy Bueno [21-25]
	Bueno [16-20]
	Regular[11-15]
	Malo [6-10]
	Muy Malo [0-5]
	<b><i>Diseño y Ejecución</i></b>
	Muy Bueno [17-20]
	Bueno [13-16]
	Regular[9-12]
	Malo [5-8]
	Muy Malo [0-4]



## Calidad de Atención

FICHA TÉCNICA:	
<b>Nombre:</b>	Cuestionario sobre Calidad de atención en el Centro de Emergencia Mujer
<b>Autor:</b>	Br. Aliaga Polo, Carmen
<b>Procedencia</b>	Universidad Privada Cesar Vallejo (UCV)
<b>Año de edición:</b>	2020
<b>Dimensiones:</b>	Explora las dimensiones:
	↪ D1: Fiabilidad
	↪ D2: Capacidad de Respuesta
	↪ D3: Seguridad
	↪ D4: Empatía
	↪ D5: Elementos tangibles
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro de Emergencia Mujer, distrito de Chao – Virú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Duración:</b>	15 minutos (aproximadamente)
<b>Objetivo:</b>	Evaluar las Políticas Públicas y sus dimensiones.
<b>Validez:</b>	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 01 experto Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad.
<b>Confiabilidad:</b>	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.892$
<b>Campo de Aplicación:</b>	Mujeres del Centro de Emergencia Mujer, distrito de Chao – Virú
<b>Aspectos a Evaluar:</b>	El cuestionario está constituido por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones.
	A continuación, se detalla:
	D1: Fiabilidad (4 ítems)
	D2: Capacidad de Respuesta (4 ítems)
	D3: Seguridad (4 ítems)
	D4: Empatía (4 ítems)
D5: Elementos tangibles (4 ítems)	
<b>Calificación:</b>	Siempre (5 puntos)
	Con frecuencia (4 puntos)
	Rara vez (3 puntos)
	A veces (2 puntos)
	Nunca (1 punto)
	Muy bueno [64-71]
	Bueno [56-63]

<b>Niveles:</b>	Regular[48-55]
	Malo [40-47]
	Muy Malo [0-39]
<b>Niveles de las dimensiones</b>	<b><i>Fiabilidad</i></b>
	Muy Bueno [17-20]
	Bueno [13-16]
	Regular[9-12]
	Malo [5-8]
	Muy Malo [0-4]
	<b><i>Capacidad de Respuesta</i></b>
	Muy Bueno [17-20]
	Bueno [15-18]
	Regular[11-14]
	Malo [7-10]
	Muy Malo [0-6]
	<b><i>Seguridad</i></b>
	Muy Bueno [19-22]
	Bueno [16-20]
	Regular[11-15]
	Malo [6-10]
	Muy Malo [0-5]
	<b><i>Empatía</i></b>
	Muy Bueno [17-20]
	Bueno [13-16]
	Regular[9-12]
	Malo [5-8]
	Muy Malo [0-4]
	<b><i>Elementos Tangibles</i></b>
	Muy Bueno [18-21]
	Bueno [14-17]
	Regular[10-13]
	Malo [6-9]
	Muy Malo [0-5]

## Anexo N° 7: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Políticas Públicas en el Centro de Emergencia Mujer en Comisaria distrito de Chao, Virú, 2019.

**Instrucciones.** - Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta: Siempre, Con frecuencia, Rara vez, A veces, Nunca.

#### I. Información específica

Ítem	CARACTERÍSTICAS	Siempre	Con frecuencia	Rara vez	A veces	Nunca
<b>INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN</b>						
1	Existe transparencia por parte de los profesionales en la toma de decisiones					
2	Siempre existe disponibilidad en la información.					
3	Se percibe el acceso hacia el individuo u organización social cuando es necesario.					
4	Los procesos de ejecución son información accesible.					
5	Genera ambiente de confianza					
<b>DELIBERACIÓN PÚBLICA</b>						
6	S frecuente mejora de decisiones de las autoridades					
7	Existe vinculación cercana entre estado y la población.					
8	Existe resultado exitoso de interacción entre profesionales y ciudadano.					
9	Existe decisiones mediante deliberación colectiva en temas de interés común.					
<b>DISPOSICIÓN POLÍTICA</b>						
10	Las autoridades intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificación, actuación y evaluación de las políticas públicas.					
11	Se Promueve la gobernabilidad democrática local					
12	Las comisarias están preparadas para los procesos participativos.					
13	Las autoridades trabajan con las organizaciones de base.					
14	Existe un compromiso y apoyo de quienes impulsan la política.					
<b>DISEÑO Y EJECUCIÓN</b>						
15	Se consolida la relación entre estado y sociedad					
16	Se llega a un buen resultado en base a las propuestas de desarrollo					
17	Se trabaja en base a un proceso estructurado en la gestión de las comisarias.					
18	Existe celeridad significativa en las decisiones futuras					

## Cuestionario de calidad de atención en el Centro de Emergencia Mujer en Comisaria distrito de Chao, Virú, 2019.

**Instrucciones.** - Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta: Siempre, Con frecuencia, Rara vez, A veces, Nunca.

### I. Información específica

Ítem	CARACTERÍSTICAS	Siempre	Con frecuencia	Rara vez	A veces	Nunca
<b>FIABILIDAD</b>						
1	Los profesionales realizan bien su trabajo					
2	Cuando existe un problema los profesionales muestran interés por solucionarlo					
3	Los profesionales demuestran transparencia e integridad					
4	Los profesionales cumplen la atención en el tiempo esperado					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
5	El profesional actúa siempre está capacitado para solucionar los problemas solicitados					
6	El. Profesional ofrece un servicio rápido					
7	La actuación del profesional es eficaz y eficiente					
8	El profesional siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros					
<b>SEGURIDAD</b>						
9	Los profesionales transmiten confianza					
10	Los profesionales son siempre amables					
11	Los profesionales demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo					
12	Los profesionales brindan información detallada					
<b>EMPATÍA</b>						
13	Los profesionales ofrecen una atención personalizada					
14	Los profesionales están disponibles en los horarios establecidos					
15	El profesional se muestra atento a las inquietudes de los usuarios					
16	Los profesionales se preocupan por los intereses de los usuarios.					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
17	Se cuenta con equipos de alta tecnología					
18	Se cuenta con un local apropiado y atractivo					
19	Los profesionales tienen una apariencia pulcra					
20	Los profesionales están adecuadamente identificados por fotocheck, Chalecos, ,etc.					

## Anexo N° 08: Base de datos

### Políticas Públicas

N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1V1	P6	P7	P8	P9	D2V1	P10	P11	P12	P13	P14	D1V3	P15	P16	P17	P18	D1V4	TOTAL
1	1	1	1	1	2	6	1	2	3	3	9	2	3	3	3	5	16	5	2	5	2	14	45
2	5	2	4	3	4	18	3	5	5	2	15	4	4	5	4	5	22	4	1	4	5	14	69
3	2	1	5	4	3	15	5	2	4	4	15	1	1	1	1	2	6	5	4	5	4	18	54
4	2	4	2	5	5	18	5	4	3	3	15	3	2	4	3	4	16	2	4	3	2	11	60
5	5	4	1	5	2	17	1	4	5	4	14	4	5	3	4	2	18	2	5	1	2	10	59
6	5	4	1	2	5	17	3	5	3	5	16	5	5	5	2	2	19	1	1	1	1	4	56
7	2	4	5	3	2	16	1	1	2	5	9	4	3	3	3	3	16	3	4	4	1	12	53
8	1	3	1	1	2	8	3	4	4	1	12	4	5	4	3	2	18	2	3	1	5	11	49
9	3	1	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	2	2	3	4	15	4	1	1	2	8	58
10	3	1	5	4	2	15	5	2	3	4	14	5	2	2	3	2	14	1	5	5	4	15	58
11	2	4	5	5	5	21	2	1	3	1	7	1	2	1	3	2	9	1	4	5	5	15	52
12	4	2	3	1	3	13	2	3	4	1	10	5	2	1	5	4	17	2	4	2	4	12	52
13	1	5	2	3	5	16	5	3	1	5	14	2	4	1	2	2	11	3	2	4	3	12	53
14	2	3	1	3	4	13	4	1	2	1	8	5	1	1	2	3	12	1	4	1	4	10	43
15	5	5	2	4	5	21	3	4	4	2	13	5	3	2	3	3	16	1	4	5	2	12	62
16	3	5	1	2	1	12	2	1	5	2	10	3	3	4	4	3	17	2	4	1	2	9	48
17	1	1	4	3	4	13	5	1	4	1	11	4	5	2	4	3	18	5	3	2	1	11	53
18	3	4	3	5	3	18	5	4	2	1	12	1	5	5	2	1	14	1	2	2	2	7	51
19	3	1	2	5	2	13	4	5	5	1	15	4	1	1	2	2	10	5	4	1	1	11	49
20	1	4	1	2	2	10	1	5	3	4	13	4	5	1	1	1	12	4	1	2	4	11	46
21	2	5	4	4	1	16	4	3	5	1	13	1	3	1	3	4	12	3	5	3	5	16	57
22	2	2	2	4	2	12	4	3	5	3	15	1	1	4	4	4	14	1	4	1	5	11	52
23	3	2	5	3	4	17	5	2	3	1	11	5	4	3	3	4	19	3	4	4	4	15	62
24	4	4	5	2	2	17	2	3	4	4	13	5	3	3	1	2	14	3	1	2	2	8	52
25	1	3	4	4	2	14	2	4	1	3	10	3	4	4	4	4	19	1	3	5	1	10	53
26	1	5	1	5	2	14	4	1	1	4	10	2	1	3	5	2	13	4	2	4	3	13	50
27	4	3	1	5	1	14	2	5	4	4	15	1	1	4	2	5	13	1	4	3	3	11	53
28	2	2	4	3	2	13	1	1	4	4	10	5	5	5	1	3	19	1	1	1	1	4	46
29	1	1	2	1	1	6	5	5	2	5	17	5	2	1	4	2	14	4	2	4	3	13	50

30	4	2	2	1	5	14	4	2	3	2	11	5	5	2	5	2	19	5	1	1	2	9	53
31	4	3	1	1	4	13	5	3	5	4	17	4	2	4	3	5	18	2	4	1	5	12	60
32	3	4	1	4	4	16	3	1	1	4	9	2	3	1	2	1	9	1	2	3	2	8	42
33	5	1	1	4	1	12	1	2	2	5	10	4	4	5	1	5	19	4	5	2	1	12	53
34	2	5	2	5	5	19	3	1	2	1	7	2	1	4	1	4	12	2	5	2	2	11	49
35	4	3	3	1	3	14	4	5	1	5	15	3	5	3	1	5	17	1	1	3	4	9	55
36	2	5	1	5	3	16	2	4	4	3	13	2	4	4	1	5	16	5	5	5	5	20	65
37	3	4	5	4	3	19	5	1	3	5	14	5	3	4	5	5	22	3	3	5	4	15	70
38	1	3	5	2	3	14	5	2	3	1	11	5	3	5	1	4	18	3	1	3	5	12	55
39	2	3	4	1	3	13	3	2	1	4	10	1	3	4	2	5	15	3	1	4	3	11	49
40	5	2	4	4	1	16	3	2	5	2	12	2	2	3	2	5	14	1	5	3	1	10	52
41	3	4	3	4	5	19	2	2	5	3	12	5	5	5	4	3	22	4	3	5	1	13	66
42	1	2	4	2	1	10	5	1	1	4	11	1	1	3	1	2	8	1	4	2	3	10	39
43	2	1	2	3	2	10	1	1	1	5	8	3	2	5	3	4	17	2	2	5	4	13	48
44	5	5	4	1	1	16	5	2	5	2	14	5	2	4	1	3	15	3	3	1	4	11	56
45	5	5	4	4	2	20	4	3	3	1	11	2	1	5	3	3	14	3	2	3	1	9	54
46	3	3	4	3	5	18	3	1	3	1	8	2	1	5	5	4	17	3	3	1	4	11	54
47	1	3	1	1	5	11	1	4	5	3	13	4	2	2	2	3	13	1	3	3	3	10	47
48	1	3	1	5	4	14	5	1	2	5	13	3	5	2	4	5	19	2	3	5	4	14	60
49	1	2	5	5	5	18	5	3	5	3	16	4	5	3	4	2	18	5	5	4	3	17	69
50	3	2	1	3	5	14	3	4	1	2	10	5	4	1	1	5	16	2	2	4	4	12	52
51	5	4	4	3	4	20	5	3	1	4	13	1	5	3	4	5	18	4	1	5	3	13	64
52	2	2	1	4	3	12	3	2	3	4	12	4	3	2	2	2	13	1	5	2	3	11	48
53	1	4	5	5	3	18	5	2	2	2	11	2	5	4	5	5	21	3	4	5	4	16	66
54	5	1	3	4	3	16	2	5	1	4	12	4	3	3	2	5	17	2	4	1	2	9	54
55	2	2	2	2	1	9	4	1	2	4	11	3	2	4	1	5	15	5	3	5	4	17	52
56	4	2	3	2	3	14	3	1	4	2	10	4	1	2	5	1	13	2	3	3	4	12	49
57	5	2	4	2	4	17	3	2	2	2	9	4	1	3	2	1	11	2	2	3	4	11	48
58	5	4	3	5	2	19	5	4	4	2	15	1	2	1	5	3	12	3	5	2	1	11	57
59	4	5	1	2	1	13	4	2	3	1	10	3	4	1	2	2	12	4	5	3	2	14	49
60	3	1	1	4	5	14	3	5	3	4	15	2	2	3	3	5	15	1	2	5	3	11	55
61	3	4	2	5	5	19	3	5	4	3	15	5	3	1	4	3	16	5	2	4	1	12	62
62	4	2	3	1	4	14	1	1	5	2	9	1	5	1	2	5	14	5	4	4	1	14	51
63	4	5	4	2	5	20	1	4	3	3	11	4	1	5	5	3	18	4	1	2	2	9	58

64	5	4	3	2	1	15	2	1	2	5	10	2	3	3	1	1	10	4	4	4	1	13	48
65	5	4	4	1	1	15	4	3	5	4	16	2	1	2	2	2	9	3	2	4	5	14	54
66	1	5	5	1	2	14	1	1	5	2	9	5	1	2	5	4	17	3	3	2	4	12	52
67	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	11	2	2	5	2	5	16	3	4	5	3	15	58
68	5	4	2	2	4	17	1	1	2	3	7	3	1	5	2	5	16	5	4	5	3	17	57
69	4	2	1	1	4	12	4	4	5	4	17	4	5	3	2	5	19	1	3	4	1	9	57
70	5	2	4	2	2	15	5	2	1	2	10	1	1	5	1	5	13	4	3	1	5	13	51
71	2	4	5	4	5	20	3	4	3	2	12	5	5	4	4	5	23	2	1	4	3	10	65
72	1	3	3	4	4	15	5	2	1	3	11	4	3	1	4	3	15	4	4	4	1	13	54
73	2	1	4	3	4	14	4	3	1	3	11	3	2	4	4	2	15	3	3	4	1	11	51
74	1	4	2	1	5	13	1	1	3	3	8	3	3	1	1	5	13	4	2	5	3	14	48
75	2	1	4	5	2	14	2	4	1	2	9	3	2	4	1	4	14	3	5	2	4	14	51
76	1	4	2	5	3	15	5	1	5	3	14	3	1	5	1	5	15	1	3	4	2	10	54
77	1	5	2	5	3	16	5	4	2	2	13	2	5	2	3	4	16	4	4	3	2	13	58
78	5	5	4	1	4	19	1	2	1	3	7	5	2	5	4	3	19	3	4	3	5	15	60
79	5	3	3	1	5	17	3	4	5	3	15	3	2	5	4	2	16	1	4	3	4	12	60
80	3	1	1	5	1	11	4	1	5	2	12	1	3	3	3	4	14	4	1	4	4	13	50
81	2	4	3	4	5	18	4	1	5	4	14	3	2	5	4	2	16	1	4	5	3	13	61
82	4	4	2	4	4	18	1	1	1	4	7	2	1	2	3	5	13	3	3	4	4	14	52
83	2	4	3	3	2	14	5	4	5	2	16	4	4	4	4	2	18	2	2	3	3	10	58
84	5	4	2	5	5	21	2	2	2	1	7	3	1	3	2	4	13	1	1	2	3	7	48
85	4	3	5	1	1	14	3	1	2	5	11	3	2	2	3	5	15	2	2	4	5	13	53
86	3	3	5	2	4	17	3	3	4	3	13	1	5	1	2	3	12	3	5	3	2	13	55
87	4	1	4	5	2	16	1	4	1	4	10	3	2	5	2	3	15	2	1	3	3	9	50
88	1	3	1	4	3	12	2	4	3	5	14	2	3	1	5	5	16	3	2	2	4	11	53
89	2	4	4	3	2	15	2	2	2	5	11	4	5	2	2	2	15	4	5	5	4	18	59
90	2	2	3	3	4	14	5	1	2	3	11	2	4	4	5	4	19	3	1	1	2	7	51
91	4	1	1	3	1	10	2	2	1	4	9	5	1	4	3	2	15	3	3	3	3	12	46
92	5	4	5	2	1	17	4	1	4	1	10	5	5	3	2	5	20	2	4	2	5	13	60
93	1	1	5	5	1	13	4	3	5	3	15	2	5	1	5	4	17	1	4	3	5	13	58
94	5	3	3	4	4	19	5	4	2	5	16	5	1	2	5	1	14	5	4	4	4	17	66
95	5	4	3	3	1	16	2	1	5	1	9	5	5	5	3	2	20	3	3	2	5	13	58
96	5	1	5	3	4	18	5	1	3	4	13	4	1	4	1	4	14	1	4	4	2	11	56
97	2	3	5	3	4	17	1	2	2	4	9	3	2	2	3	2	12	1	2	1	5	9	47

98	1	4	2	5	2	14	3	1	5	2	11	3	2	3	3	2	13	2	4	5	5	16	54
99	1	5	2	5	5	18	2	5	1	3	11	3	5	5	5	1	19	5	5	3	4	17	65
100	2	5	1	4	2	14	1	3	5	5	14	1	4	3	2	2	12	4	5	2	5	16	56
101	3	1	5	3	1	13	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	19	1	4	2	2	9	54
102	2	3	3	5	5	18	5	4	2	2	13	5	5	2	4	3	19	4	3	2	3	12	62
103	4	2	4	1	5	16	3	3	5	3	14	5	1	1	1	1	9	1	5	5	3	14	53
104	5	1	1	5	4	16	5	1	4	1	11	3	3	1	1	1	9	5	3	5	5	18	54
105	1	4	3	2	3	13	4	3	4	1	12	4	4	3	4	1	16	4	5	2	2	13	54
106	1	2	5	2	2	12	1	2	3	2	8	4	1	4	3	3	15	3	2	2	5	12	47
107	2	4	1	1	5	13	5	1	5	5	16	2	1	2	4	5	14	3	1	2	2	8	51
108	2	5	4	4	5	20	5	5	5	1	16	2	1	1	5	5	14	2	1	4	3	10	60
109	3	1	5	5	1	15	2	2	2	1	7	1	4	3	3	1	12	3	5	4	4	16	50
110	1	2	5	3	3	14	5	4	5	4	18	5	4	1	2	1	13	3	2	3	1	9	54
111	4	4	2	1	2	13	1	1	5	5	12	5	3	3	2	4	17	5	4	1	1	11	53
112	3	5	1	2	4	15	1	2	2	2	7	3	4	3	1	3	14	2	1	3	3	9	45
113	3	5	1	5	3	17	2	4	5	2	13	4	4	3	4	5	20	5	4	1	5	15	65
114	2	1	1	3	5	12	4	2	2	3	11	5	5	5	2	2	19	3	4	2	2	11	53
115	2	2	5	4	3	16	4	4	5	1	14	5	5	3	4	3	20	5	5	3	5	18	68
116	4	1	2	5	3	15	5	4	3	1	13	3	5	4	2	5	19	1	3	3	3	10	57
117	5	4	4	1	2	16	5	1	5	4	15	1	3	4	1	4	13	3	4	2	5	14	58
118	5	2	4	2	2	15	1	3	3	1	8	4	4	2	1	1	12	5	2	2	5	14	49
119	5	2	5	4	1	17	2	2	5	3	12	2	5	4	4	4	19	5	5	4	4	18	66
120	2	4	1	3	4	14	3	4	2	1	10	4	2	3	4	5	18	3	5	5	1	14	56
121	2	2	4	1	4	13	1	4	4	2	11	5	4	3	3	3	18	5	2	1	3	11	53
122	5	1	1	1	3	11	5	3	3	3	14	4	3	1	4	4	16	2	2	3	3	10	51
123	4	2	5	1	2	14	1	2	4	2	9	3	5	1	5	2	16	5	1	4	3	13	52
124	3	2	3	4	1	13	3	4	5	2	14	2	2	2	3	3	12	1	5	2	1	9	48
125	5	5	3	5	3	21	3	3	5	3	14	2	5	4	3	2	16	1	5	5	3	14	65
126	4	2	5	2	4	17	1	5	1	4	11	4	2	2	2	5	15	2	3	1	4	10	53
127	5	2	4	1	1	13	2	2	4	1	9	3	4	3	1	3	14	1	3	2	2	8	44
128	2	2	1	3	5	13	1	2	1	2	6	1	4	3	2	2	12	3	2	3	4	12	43
129	1	1	1	3	2	8	1	2	1	4	8	5	5	3	4	2	19	3	3	4	1	11	46
130	1	2	5	1	5	14	1	3	5	4	13	5	2	4	5	2	18	5	5	3	1	14	59
131	1	5	3	2	1	12	3	5	5	3	16	4	1	5	4	5	19	4	5	2	4	15	62



132	4	2	4	3	2	15	5	5	4	3	17	5	5	3	5	5	23	3	3	4	2	12	67
133	1	4	4	1	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	1	2	12	5	5	5	4	19	61
134	2	4	3	1	2	12	1	3	2	2	8	4	2	5	5	5	21	3	2	2	5	12	53
135	1	2	3	3	1	10	3	4	3	2	12	5	2	4	4	3	18	3	3	3	3	12	52
136	2	3	2	5	3	15	5	3	1	5	14	2	4	2	1	3	12	2	4	5	5	16	57
137	4	3	4	2	5	18	4	3	5	3	15	5	5	3	2	1	16	4	2	2	4	12	61
138	3	1	2	1	1	8	4	2	3	3	12	3	1	2	5	4	15	4	3	2	5	14	49
139	3	1	4	2	2	12	4	1	1	4	10	2	2	3	5	3	15	4	2	4	1	11	48
140	2	1	3	3	5	14	1	2	4	5	12	1	5	4	1	5	16	1	3	1	3	8	50
141	5	3	4	1	4	17	5	2	1	5	13	1	1	3	3	4	12	3	4	5	4	16	58
142	4	5	1	4	4	18	5	5	3	4	17	2	3	5	4	4	18	3	2	5	5	15	68
143	1	3	1	2	3	10	1	2	3	2	8	3	3	1	5	1	13	1	4	4	3	12	43
144	4	1	3	3	5	16	2	2	4	5	13	4	4	4	3	3	18	4	4	1	1	10	57
145	5	1	2	2	5	15	1	1	2	3	7	4	1	3	3	2	13	1	3	5	4	13	48
146	5	4	2	3	4	18	1	1	1	4	7	4	5	4	1	5	19	3	1	3	5	12	56
147	5	5	5	5	2	22	1	1	2	2	6	5	2	1	1	2	11	5	2	4	3	14	53
148	5	1	3	3	4	16	5	1	4	4	14	1	3	4	4	1	13	5	4	5	2	16	59
149	2	5	2	1	5	15	1	5	1	5	12	2	4	5	4	5	20	1	4	5	2	12	59
150	2	3	3	1	1	10	2	3	2	2	9	1	4	4	5	1	15	3	4	5	1	13	47
151	5	3	3	1	5	17	2	1	3	5	11	4	5	2	4	3	18	4	1	4	5	14	60
152	4	2	3	1	2	12	5	5	2	4	16	3	2	5	3	4	17	4	1	3	1	9	54
153	5	2	2	2	2	13	1	3	2	1	7	3	3	4	4	1	15	5	2	4	1	12	47
154	3	2	5	4	1	15	2	5	4	5	16	3	1	4	5	3	16	2	1	1	5	9	56
155	5	3	1	5	5	19	5	5	4	5	19	2	5	3	2	3	15	2	3	3	2	10	63
156	2	5	5	2	2	16	5	2	2	3	12	1	4	4	5	5	19	1	1	5	3	10	57
157	2	4	1	4	1	12	3	4	5	1	13	3	1	3	5	5	17	1	1	3	1	6	48
158	1	5	3	2	1	12	1	4	3	3	11	1	5	1	3	2	12	4	3	1	3	11	46
159	5	2	1	4	3	15	3	1	1	1	6	3	4	4	4	5	20	1	4	2	4	11	52
160	1	4	3	5	1	14	1	3	3	3	10	4	2	5	3	4	18	2	1	5	3	11	53
161	5	5	4	1	4	19	2	1	3	4	10	1	3	4	2	2	12	4	3	2	5	14	55
162	1	4	5	1	1	12	5	3	4	3	15	2	5	3	2	2	14	5	4	2	3	14	55
163	5	4	5	2	3	19	3	3	4	2	12	1	2	2	5	2	12	4	2	1	5	12	55
164	4	2	2	3	4	15	1	5	1	2	9	1	2	5	5	3	16	4	1	3	3	11	51
165	3	5	4	2	2	16	2	5	3	1	11	5	5	3	3	4	20	1	3	3	3	10	57

166	1	5	5	4	2	17	3	2	2	3	10	4	1	5	2	4	16	3	3	5	2	13	56
167	2	3	3	4	3	15	1	3	4	1	9	1	1	4	5	4	15	4	2	3	5	14	53
168	3	4	5	3	3	18	4	4	5	5	18	2	1	4	2	5	14	4	1	4	5	14	64
169	2	2	5	3	3	15	1	5	1	2	9	2	3	5	1	1	12	1	3	1	5	10	46
170	1	5	4	5	3	18	2	2	4	5	13	1	5	1	4	3	14	3	4	3	5	15	60
171	3	4	3	2	3	15	4	2	5	2	13	1	4	2	2	3	12	1	3	4	3	11	51
172	4	1	1	3	4	13	5	2	2	1	10	5	2	1	3	2	13	3	1	5	2	11	47
173	1	2	1	1	3	8	5	2	4	3	14	4	4	4	2	2	16	3	1	5	5	14	52
174	5	5	1	5	3	19	2	4	2	4	12	4	2	3	3	4	16	1	4	1	4	10	57
175	3	3	3	5	2	16	1	1	3	4	9	2	4	5	3	4	18	4	3	3	3	13	56
176	5	3	5	2	4	19	1	3	2	2	8	1	1	2	3	2	9	5	5	5	1	16	52
177	2	3	1	5	2	13	3	5	4	1	13	4	2	4	4	2	16	4	2	4	3	13	55
178	2	3	3	3	1	12	3	1	3	1	8	2	3	3	5	1	14	3	1	5	1	10	44
179	1	1	2	1	4	9	4	4	5	3	16	4	5	4	2	2	17	2	4	4	2	12	54
180	2	2	5	3	2	14	5	4	4	4	17	2	3	4	4	4	17	2	2	1	5	10	58
181	3	5	3	5	1	17	1	4	4	2	11	5	2	4	5	1	17	4	2	3	3	12	57
182	3	3	5	4	2	17	1	3	1	5	10	4	4	4	5	2	19	1	4	2	3	10	56
183	3	3	3	5	3	17	2	5	5	5	17	4	2	2	2	3	13	1	2	1	1	5	52
184	4	1	3	3	4	15	1	5	1	2	9	4	2	3	2	3	14	5	2	1	1	9	47
185	2	5	1	4	2	14	4	4	4	5	17	1	5	5	4	2	17	1	2	5	4	12	60
186	5	4	2	2	4	17	3	1	2	5	11	4	1	2	5	2	14	1	2	1	1	5	47
187	5	2	2	2	4	15	2	5	4	5	16	1	5	1	1	3	11	5	2	4	4	15	57
188	2	2	1	3	1	9	4	2	2	3	11	5	5	3	4	2	19	5	2	4	1	12	51
189	4	4	4	3	2	17	1	2	3	3	9	2	1	3	2	5	13	1	5	2	1	9	48
190	2	1	3	3	2	11	2	1	3	4	10	3	3	3	5	1	15	5	5	3	2	15	51
191	5	3	4	1	1	14	5	5	4	2	16	4	1	1	5	4	15	3	2	2	3	10	55
192	2	5	5	1	2	15	3	3	1	2	9	2	2	4	4	5	17	4	4	5	5	18	59
193	2	1	2	2	2	9	2	1	5	5	13	3	2	4	2	3	14	3	2	4	1	10	46
194	3	4	4	4	2	17	1	1	3	4	9	1	4	3	3	1	12	4	4	4	3	15	53
195	2	5	1	1	3	12	1	4	2	4	11	1	2	2	1	1	7	2	5	5	1	13	43
196	2	4	2	4	5	17	2	5	1	3	11	1	4	4	3	2	14	2	1	5	3	11	53
197	1	2	2	5	2	12	1	4	3	3	11	5	2	2	4	4	17	2	2	4	4	12	52
198	5	4	4	1	2	16	2	2	1	5	10	4	4	3	3	2	16	1	2	4	1	8	50
199	5	1	1	2	5	14	3	2	2	5	12	4	4	1	5	1	15	5	3	4	1	13	54

200	1	1	5	2	4	13	5	2	4	4	15	3	1	1	3	4	12	1	1	5	2	9	49
201	4	4	4	2	4	18	5	2	2	3	12	4	1	2	2	4	13	2	4	4	1	11	54
202	2	2	1	4	4	13	2	5	1	4	12	5	1	4	2	3	15	3	3	5	3	14	54
203	4	5	1	2	3	15	2	3	1	1	7	2	5	4	3	1	15	2	4	2	3	11	48
204	3	3	2	2	4	14	2	2	1	4	9	5	2	5	4	3	19	4	3	3	5	15	57
205	1	5	5	4	1	16	5	1	4	3	13	3	5	4	3	3	18	1	5	1	4	11	58
206	3	3	5	5	5	21	1	4	5	4	14	4	5	4	5	3	21	4	4	4	3	15	71
207	4	4	2	2	1	13	2	1	4	2	9	1	1	5	4	1	12	5	3	2	2	12	46
208	4	1	4	3	1	13	5	5	1	2	13	3	1	5	2	5	16	2	4	1	2	9	51
209	2	1	1	3	1	8	4	1	5	5	15	1	1	1	4	1	8	2	5	1	3	11	42
210	1	2	5	5	1	14	1	2	3	5	11	1	4	2	1	2	10	5	2	1	1	9	44
211	4	4	2	4	2	16	5	1	2	2	10	5	5	1	4	5	20	1	2	3	5	11	57
212	5	5	1	1	1	13	3	4	2	4	13	1	2	2	3	5	13	3	5	2	5	15	54
213	5	5	2	5	5	22	4	5	2	3	14	1	5	3	4	4	17	5	1	2	1	9	62
214	5	1	3	2	5	16	4	5	2	5	16	3	4	1	1	4	13	5	4	3	5	17	62
215	5	4	4	2	5	20	4	4	4	1	13	2	2	5	1	5	15	1	3	3	5	12	60
216	4	1	4	2	2	13	3	4	4	3	14	2	3	3	2	4	14	1	5	3	5	14	55
217	4	4	1	1	1	11	3	2	2	1	8	4	5	4	2	3	18	4	1	3	5	13	50
218	3	1	1	1	1	7	1	1	4	3	9	1	3	4	3	1	12	4	3	3	4	14	42
219	4	2	5	5	2	18	4	5	2	2	13	4	2	4	5	1	16	1	5	2	5	13	60
220	1	1	4	4	2	12	5	3	5	5	18	4	3	2	4	5	18	2	2	1	3	8	56
221	5	3	2	5	2	17	2	2	4	5	13	2	1	4	2	1	10	4	1	2	4	11	51
222	5	4	4	4	4	21	2	4	5	5	16	4	4	1	5	5	19	1	4	3	2	10	66
223	4	5	5	5	2	21	2	3	5	4	14	2	1	5	5	1	14	3	4	3	2	12	61
224	5	1	3	1	5	15	3	5	2	1	11	2	1	1	3	1	8	1	1	1	2	5	39
225	1	1	4	5	5	16	1	5	2	5	13	1	2	5	4	2	14	1	3	1	1	6	49
226	3	1	5	2	5	16	4	5	3	2	14	2	5	5	3	3	18	3	5	4	3	15	63
227	3	1	3	5	4	16	3	2	5	5	15	4	3	5	3	2	17	1	2	5	3	11	59
228	1	2	4	5	3	15	5	5	3	3	16	4	5	1	2	5	17	4	2	1	5	12	60
229	3	1	4	2	3	13	5	2	5	2	14	2	3	5	2	5	17	5	4	1	5	15	59
230	4	3	2	1	4	14	1	2	5	2	10	2	2	3	1	2	10	4	4	2	5	15	49
231	4	4	2	2	1	13	5	5	4	4	18	1	1	1	1	1	5	5	2	4	5	16	52
232	5	5	3	1	4	18	5	2	2	2	11	5	1	1	5	5	17	2	2	2	2	8	54
233	1	5	5	2	2	15	5	5	1	3	14	1	3	3	5	5	17	2	1	1	2	6	52

234	2	2	3	4	1	12	2	4	2	1	9	5	5	4	1	2	17	1	1	3	5	10	48
235	3	4	4	1	2	14	5	4	5	3	17	4	2	3	5	5	19	1	5	2	4	12	62
236	5	5	3	4	4	21	2	2	1	3	8	4	4	4	2	2	16	5	1	3	4	13	58
237	4	3	3	1	3	14	2	5	4	5	16	5	5	4	1	1	16	1	4	4	1	10	56
238	3	2	1	3	3	12	4	1	5	1	11	3	5	5	4	2	19	1	3	1	5	10	52
239	2	3	5	5	4	19	1	3	2	3	9	1	4	1	2	3	11	3	5	2	3	13	52
240	5	1	4	4	1	15	5	4	2	2	13	5	5	2	1	4	17	2	1	5	3	11	56
241	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	18	2	1	2	1	5	11	1	2	3	5	11	60
242	2	1	4	3	5	15	2	5	4	5	16	1	1	3	5	2	12	5	3	2	2	12	55
243	2	1	2	5	2	12	4	5	2	1	12	5	4	4	2	5	20	3	5	1	4	13	57
244	4	5	5	3	5	22	5	1	4	3	13	5	5	5	4	4	23	5	3	1	4	13	71
245	4	4	1	4	4	17	1	1	4	1	7	3	5	3	5	3	19	2	2	5	1	10	53
246	5	1	1	4	4	15	4	3	2	1	10	2	3	1	5	1	12	3	2	4	2	11	48
247	2	3	3	4	4	16	3	1	3	1	8	2	4	2	1	2	11	4	4	2	4	14	49
248	2	4	4	2	1	13	1	5	4	4	14	4	3	1	1	1	10	1	1	4	1	7	44
249	3	4	2	4	3	16	5	1	3	1	10	3	3	2	1	2	11	3	4	5	3	15	52
250	5	4	4	2	4	19	5	2	1	2	10	4	4	1	4	2	15	5	5	4	1	15	59
251	2	5	5	1	1	14	5	2	2	3	12	3	2	2	3	1	11	3	2	1	3	9	46
252	5	4	5	4	3	21	4	5	4	1	14	4	5	2	3	5	19	3	1	5	2	11	65
253	1	2	4	4	2	13	1	4	3	4	12	5	5	1	3	5	19	4	1	2	3	10	54
254	3	4	4	5	5	21	4	1	3	4	12	1	1	4	5	3	14	3	1	4	1	9	56
255	4	5	4	1	1	15	2	1	4	5	12	4	4	1	3	3	15	4	2	1	3	10	52
256	4	4	2	4	2	16	5	3	4	5	17	5	1	1	2	2	11	2	3	1	3	9	53
257	1	4	4	4	2	15	2	3	3	5	13	4	4	2	5	1	16	5	4	5	1	15	59
258	5	3	1	5	5	19	5	3	4	4	16	2	3	4	4	3	16	3	5	5	4	17	68
259	1	3	1	3	3	11	5	2	3	2	12	4	1	2	2	3	12	5	4	4	1	14	49
260	5	2	3	4	5	19	1	1	1	2	5	2	1	3	3	3	12	5	5	3	5	18	54
261	1	2	1	1	1	6	4	1	2	3	10	2	3	5	3	4	17	4	2	3	4	13	46
262	5	1	2	2	2	12	2	4	2	1	9	1	3	3	5	4	16	1	3	1	2	7	44
263	5	4	3	5	5	22	3	4	1	5	13	5	1	1	4	4	15	3	4	2	5	14	64
264	4	5	4	5	2	20	4	2	4	3	13	2	2	3	3	3	13	4	4	5	4	17	63
265	5	1	5	1	2	14	4	4	2	3	13	3	4	5	1	4	17	5	3	5	3	16	60
266	5	5	5	4	4	23	5	1	3	4	13	2	5	3	1	1	12	4	4	4	4	16	64
267	2	2	1	2	2	9	5	5	5	5	20	2	1	4	2	1	10	3	5	2	5	15	54

268	1	4	1	1	5	12	1	1	4	3	9	1	5	2	3	4	15	1	2	4	3	10	46
269	1	1	5	1	5	13	3	2	1	2	8	2	4	5	2	1	14	4	1	1	4	10	45
270	2	2	2	4	4	14	5	1	3	3	12	5	3	4	1	1	14	2	5	5	3	15	55
271	1	2	3	3	2	11	3	1	3	1	8	5	1	1	3	3	13	4	4	3	4	15	47
272	3	3	4	2	4	16	2	5	5	3	15	3	3	1	5	5	17	3	5	4	2	14	62
273	3	4	4	1	5	17	5	2	2	5	14	2	1	5	2	3	13	3	5	5	5	18	62
274	4	3	3	5	1	16	1	4	3	4	12	2	3	4	1	4	14	2	5	4	5	16	58
275	5	1	5	4	3	18	1	3	1	4	9	2	5	4	5	2	18	1	5	3	2	11	56
276	5	4	2	3	4	18	1	4	3	5	13	3	1	4	4	2	14	1	5	4	5	15	60
277	1	2	5	4	4	16	4	4	1	2	11	1	3	3	4	1	12	2	1	4	5	12	51
278	1	5	5	1	1	13	5	5	3	1	14	1	3	1	2	5	12	2	2	3	3	10	49
279	2	2	1	4	3	12	4	5	2	2	13	2	4	1	1	4	12	1	4	2	3	10	47
280	1	3	4	2	4	14	3	4	4	2	13	4	3	1	2	4	14	3	5	4	1	13	54
281	3	2	5	1	3	14	4	5	3	5	17	2	2	3	3	5	15	4	3	4	4	15	61
282	4	5	2	4	3	18	3	3	3	3	12	4	3	3	1	2	13	4	4	2	5	15	58
283	5	1	5	5	3	19	4	1	1	3	9	5	3	1	4	2	15	2	1	5	4	12	55
284	5	4	4	1	3	17	4	2	5	1	12	1	3	2	2	2	10	2	4	5	5	16	55
285	3	4	2	4	5	18	5	1	2	5	13	1	5	1	4	5	16	1	5	3	2	11	58
286	1	1	1	5	4	12	2	2	5	5	14	3	4	1	4	5	17	1	2	3	4	10	53
287	3	2	1	3	4	13	1	5	3	2	11	1	1	4	4	4	14	2	2	2	4	10	48
288	5	4	5	1	5	20	3	5	3	3	14	2	2	5	2	4	15	5	3	5	5	18	67
289	1	4	1	2	4	12	2	4	5	1	12	4	5	5	3	4	21	1	3	1	3	8	53
290	3	3	1	5	2	14	3	5	4	2	14	4	2	1	4	5	16	4	1	1	5	11	55
291	2	3	1	1	3	10	5	3	1	5	14	1	5	1	4	5	16	1	3	2	3	9	49
292	1	1	5	5	5	17	5	2	3	5	15	3	3	1	3	2	12	5	1	4	5	15	59
293	3	4	3	3	4	17	5	3	3	1	12	3	1	4	5	5	18	1	3	4	2	10	57
294	5	2	1	3	1	12	5	1	4	1	11	5	4	3	5	2	19	4	5	3	4	16	58
295	5	5	5	5	4	24	2	5	3	2	12	4	5	3	5	1	18	2	4	5	5	16	70