



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de la atención y desempeño laboral en la Comisaria Sectorial  
Yurimaguas – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Pizarro Castro, Jesús Daniel (ORCID: 0000-0002-6802-3060)

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, mi madre y a mi padre que en paz descanse, mi gran inspiración de lucha y perseverancia, por su apoyo incondicional, por enseñarme a no rendirme, por amarme y respetarme con mis errores; a mis hermanos: Iván y Paul, por ser mi fuente de inspiración y motivación para lograr superarme cada día más.

**Daniel**

## **Agradecimiento**

A la Escuela de postgrado de la UCV, a su honorable plana docente y un especial agradecimiento al Mgtr. Encomenderos Bancallán Ivo Martín por su acertada asesoría de esta tesis. Así mismo, al Perú por ser fuente de inspiración de lucha por su progreso y bienestar; pese a sus problemas sociales, políticos, éticos y económicos, tengo fe que en nosotros está el darles solución, actuando correctamente desde el lugar donde nos encontremos.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	19
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Parámetro para la determinación de la muestra.....	18
Tabla 2.	Resultado del análisis del juicio de expertos .....	20
Tabla 3.	Análisis de confiabilidad de las variables.....	21
Tabla 4.	Contrastación de hipótesis .....	22
Tabla 5.	Análisis de correlación entre la calidad de la atención y el desempeño laboral .....	25
Tabla 6.	Prueba de normalidad.....	27
Tabla 7.	Análisis de correlación entre las dimensiones de la calidad de atención y el desempeño laboral .....	28

## Índice de figuras

Figura 1.	Nivel de la calidad de la atención .....	23
Figura 2.	Nivel de desempeño laboral .....	24
Figura 3.	Diagrama de dispersión de la prueba de hipótesis .....	29

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021. Esta investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental siendo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 138 efectivos. Se utilizó la técnica de la encuesta y se preparó dos cuestionarios estructurados y estandarizados para el acopio de datos. Mediante los resultados obtenidos se apreció que el 19.57% de los encuestados presentan un nivel bueno con respecto a la calidad de la atención, el 44.93% afirman un nivel regular y el 35.51% afirman un nivel malo. Por otro lado, el 24.64% consideran que el desempeño laboral afirma en un nivel bueno, el 51.45% afirman un nivel regular y el 23.91% afirman un nivel malo. La principal conclusión de la investigación evidencia que existe una relación positiva alta ( $Rho$  de Spearman= 0.804) y una significación bilateral de 0.000 menor a 0.01 por tanto la relación es significativa.

**Palabras clave:** Calidad, atención, desempeño laboral

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine the relationship between the quality of care and job performance in the Yurimaguas Sector Commissioner, 2021. This research was of a basic type and of a non-experimental design, being descriptive and correlational. The sample consisted of 138 troops. The survey technique was used and two structured and standardized questionnaires were prepared for data collection. Through the results obtained, it was observed that 19.57% of the respondents present a good level with respect to the quality of care, 44.93% affirm a regular level and 35.51% affirm a bad level. On the other hand, 24.64% consider that job performance affirms at a good level, 51.45% affirm a regular level and 23.91% affirm a bad level. The main conclusion of the research shows that there is a high positive relationship (Spearman's  $Rho = 0.804$ ) and a bilateral significance of 0.000 less than 0.01, therefore the relationship is significant.

**Keywords:** Quality, attention, job performance



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en la actualidad las tendencias de la gestión pública modernizadas se hallan en tránsito hacia un nuevo paradigma centrado en el ciudadano. Esto representa una revolución en la manera que las organizaciones públicas ofertan sus funciones, que nacen específicamente del estudio y entendimiento de las necesidades del pueblo y no lo opuesto. En Latinoamérica, países como Colombia, Brasil y Chile han innovado en la presentación de servicios y atienden trámites desarrollando múltiples canales alineados a las características y necesidades de los ciudadanos.

A nivel nacional, hubo un consenso de que uno de los importantes problemas y de urgencia solución en el Perú, es la inseguridad ciudadana. El crecimiento económico peruano de los últimos años demanda de estabilidad y condición política social basadas en políticas de redistribución e igualdad de oportunidades para toda la población peruana (Villafranca,2016). En ese sentido, la disminución de la inseguridad ciudadana se ha transformado en la mayor prioridad de los anteriores periodos de gobiernos.

Teniendo en cuenta la “Constitución Política del Perú”, artículo 162° y la Ley N° 26250 “Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo”, artículo 1°, se determina a esta entidad como el órgano constitucional autónomo que tiene la función de resguardo de los derechos fundamentales y constitucionales de las personas y la sociedad, la vigilancia de las obligaciones del estado y la asistencia de la atención estatal de la comunidad.

De modo que la Policía Nacional del Perú (de aquí en adelante PNP) es una de las entidades con importancia relevante para el fortalecimiento de un Estado Democrático de derecho y Constitucional, pues su deber constitucional es preservar la seguridad pública y mantener el orden interno.

Por lo que se refiere, la PNP, con sus 800 comisarías a lo largo y ancho del país, es la institución más representativa del Estado, en lo que se refiere al trato cotidiano con la ciudadanía que atiende. En ese sentido, es indudable que su funcionalidad tiene una relación directa con la percepción que la comunidad tiene de un Estado democrático, eficiente y orientado a obtener un mayor bienestar social y económico,

no cabe duda que su éxito precisa en su mayor parte de que el pueblo siente que tiene un Gobierno democrático, competente y con la misión de brindar bienestar económico y social, como también promover y defender los derechos fundamentales de la población. Para la Organización de las Naciones Unidas (ONU) constituye la “primera línea de defensa de los derechos humanos”.

Asimismo, en el 2013, el manejo Público de la Seguridad Ciudadana fue diseñado y plasmado en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana – PNSC - 2013 -2018, normado por el DS N° 012-2013-IN, el cual fue afirmado por los dos últimos presidentes de la República y por los diferentes ministros del Interior de los últimos años. El Plan estableció los objetivos, actividades, la visión y metas para enfrentar la violencia, delito e inseguridad, en el país. En el Plan Bicentenario: El Perú al 2021 y la Política de Estado 7 del Acuerdo Nacional, se encuentran enmarcados. Los objetivos estratégicos del PNSC-2013-2018.

Así mismo en el 2016, en el marco de la modernización del Sector Interior y específicamente en la mejora de entrega de servicios que la PNP brinda a los ciudadanos, se establecieron lineamientos para la implementación del proceso de modernización en el Ministerio del Interior (MININTER en adelante) y la PNP, mediante la aprobación de documentos normativos basados en la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública y herramientas metodológicas aprobadas por el organismo rector del Sistema Administrativo de Modernización en el país, “la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.” (Doroteo 2017).

El abordaje del análisis de la “Estrategia para la Mejora de la Calidad de la Atención Prestada a la Ciudadanía en el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú 2017-2019”, en adelante la Estrategia, parte por identificar el problema de fondo que se busca solucionar. Por tal razón, para los presentes fines académicos, se definió el siguiente problema: “Déficit de la calidad de la atención y prestación de servicios<sup>10</sup> brindados a la ciudadanía por el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, que han generado un aumento de la percepción de inseguridad y desconfianza de los ciudadanos”. Esta problemática, se ve reflejada en el nivel de la percepción de inseguridad en el Perú el cual supera el 80% desde el año 2011 (INEI, 2016). Más aun, en el nivel de confianza que tienen los ciudadanos en el

trabajo de la PNP, solo el 19,7% de la población indica tener una suficiente o bastante confianza en la PNP (INEI, 2017).

De acuerdo a la entrevista realizada, Llona (2017) indica que este problema identificado es válido dado que refleja los bajos y desfavorables resultados obtenidos tras la realización de la Autoevaluación de la Calidad en el MININTER y la PNP, de acuerdo al método de trabajo definido en la Guía para la optimización de la atención a los ciudadanos en las Instituciones Públicas. Dicha situación se torna aun mayor, a nivel de la policía, específicamente en las comisarías que son el primer eslabón donde la gente se relaciona con la PNP; y que contrariamente son los espacios más descuidados por parte del MININTER y por la propia policía. Otro aspecto, que resulta del diagnóstico y que se materializa en la Estrategia es que no se cuenta con una formación académica y perfiles de recursos humanos vinculados a la buena calidad de atención y menos con capacitación y supervisión para que la atención se brinde de manera adecuada.

A nivel local, en la Comisaria Sectorial de Yurimaguas, prestan servicio 216 efectivos cumpliendo diversas funciones, de modo que son responsables de tramitar las denuncias de diferentes incidentes que se dan en toda circunstancia que ponga en riesgo la integridad psicológica y física de la ciudadanía. En ese contexto se tomó en cuenta la percepción de las personas atendidas por los servicios de atención al ciudadano, siendo estos deficientes, por dificultades presupuestales, ocasionando que la ciudadanía no realice denuncias o las abandone por lo extenso de los trámites y al no obtener respuesta eficaz y eficiente; ósea la comunidad no está satisfecha con el servicio que brinda la Comisaria Sectorial Yurimaguas.

Es en este marco que se juzga oportuno realizar este trabajo de investigación puesto que apunta a una mayor comprensión de estas variables. En ese sentido es menester la formulación del problema general. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021? ¿Cuál de las dimensiones de la calidad

de la atención tiene mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021?

Esta investigación se realiza, por conveniencia, dado que suministra apoyo en el mejoramiento de la calidad de la atención y desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas. La investigación trasciende en la sociedad, dado que abarca una de las cuestiones más sensibles a los ciudadanos peruanos asociado a mejorar de la calidad de la atención, siendo relevante socialmente.

Referente a su justificación metodológica, esta investigación propondrá una manera pertinente de manejar el tema en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, de tal forma se crearán instrumentos que permitan recolectar información, que ayuden a definir la relación estadística que existe entre estas variables. Basados en los resultados se podrá coadyuvar a mejorar la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas. Referente al valor teórico, la investigación se sostiene con definiciones vigentes de la teoría de estrategias para mejorar de la calidad de la atención enfocadas a comisarias; plantea soluciones dentro de un enfoque estratégico que se viene manejando en la Oficina de Cumplimiento de Gobierno e Innovación Social de la Presidencia de Consejo de ministros. Finalmente, en relación a las consecuencias prácticas, la investigación apoyará en la solución de un problema vigente en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, mejorando puntos débiles que permitan al personal policial de la comisaria la mejora de la atención.

En base a lo mencionado anteriormente, es necesario proponer como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021. Como objetivos específicos: Medir el nivel de la calidad de atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021. Medir el nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021. Identificar las dimensiones de la calidad de la atención que tienen mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021.

Como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación positiva y significativa entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021. Como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de la calidad de la

atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021, es bueno. H2: El nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021, es bueno. H3: Las dimensiones de la calidad de la atención que guardan mejor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021, son accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, estrategias y organización.

## II. MARCO TEÓRICO

Este estudio se sustenta, en cierta manera, con antecedentes o estudios previos extraídos de tesis del grado de maestría, grado doctoral y artículos científicos que exhiben la amplitud y relevancia del problema abordado en relación a la estrategia de atención de calidad al ciudadano y la oportuna evaluación de su desempeño laboral.

A nivel internacional, la calidad de atención y el desempeño laboral siguen vigentes en la actualidad. En relación a estas dos variables de estudio se han venido realizando investigaciones en distintos ámbitos, que tienen como antecedentes internacionales a los siguientes autores.

Rodríguez, F. (2019). *Calidad policial y ciudadanía* de la Universidad Autónoma de Barcelona, España. (Tesis doctoral), para este estudio se realizó una metodología cualitativa, con una población de 300, en donde se aplicó el cuestionario. Se hicieron también 31 entrevistas, siete de ellas al personal de mando y 24 entrevistas a los efectivos policiales. Se tuvo como primer objetivo reconocer la amplitud de la calidad en 8 locales policiales, el segundo objetivo el autor busca definir el uso de modernas políticas de gestión de recursos humanos. Posteriormente el objetivo número tres consiste en examinar el nivel de satisfacción alcanzado en la estructura social conformada por el local policial. Concluyó como resultado, que la calidad se establece en la quinta posición como “mejora continua” (8%), en la tercera posición, como “desarrollo personal” (15%) y en la cuarta posición como “implicación de todo el personal de la organización” (12%). Debo precisar que entre las instituciones de la policía no certificadas existe una baja predisposición de reconocer la “satisfacción del ciudadano”, por el contrario, en las organizaciones de la policía acreditadas hay una alta tendencia a señalar que ésta denota “implicación de todo el personal” (21%) y “mejora de los procesos” (6%) que en las organizaciones policiales no acreditadas.

Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016* de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. (Tesis de maestría). Este estudio se realizó con una óptica cuantitativa, de tipo correlacional y alcance

descriptivo, con una muestra conformada por 27 trabajadores. Se hizo uso el metodo de recolección de información a través de encuestas. Los resultados hallados evidencian que el 38% presentan un nivel bajo en cuanto al desempeño de sus funciones, el 42% refleja un nivel medio y solo el 20% de los trabajadores demuestran un desempeño bueno; así mismo en cuanto a la atención, solo el 20% representan un nivel bueno, el 38% un nivel medio y el 42% un nivel bajo, la principal conclusión a la que se llegó fue que existe una correlación muy sólida (0.50), lo cual refleja una relación medida; por lo que, el resultado correlacional de 0.766, se contempló que existe relación entre la variable desempeño laboral y la calidad advertida por los usuarios por tal motivo se comprobó la hipótesis de estudio.

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral* de la Universidad Rafael Landívar. (Tesis de grado). Esta investigación es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo, la encuesta fue usada como instrumento para la recolección de información. Su muestra fue conformada por su personal operativo, 36 empleados de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, la mayoría de los cuales son hombres de entre 30 y 50 años de múltiples grados académicos y distintas clases sociales. Tuvo como objeto de estudio el establecer la relación existente entre las variables capacitación y desempeño laboral. Se concluyó que el 92% de individuos dicen la capacitación es esencial para lograr los objetivos y metas de una organización, además, el 95% dicen que la capacitación mejora los resultados y motiva al personal, por tanto, impacta positivamente al desempeño laboral.

A nivel nacional, igualmente se han realizado importantes estudios sobre el tema, seguidamente, citamos las que consideramos adecuadas y en la línea de la investigación.

Flores, C. (2019). *Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018* de la Universidad César Vallejo de Lima, Perú. (Tesis de maestría). Para esta investigación de diseño no experimental, descriptivo – correlacional de tipo básico, la técnica y el instrumento aplicados a las variables de estudio fueron la encuesta y el cuestionario, considerándose una muestra simple estratificado no probabilístico por conveniencia de 292 policías de la población existente de 1221 efectivos policiales. Se aprecia que la variable

condiciones laborales está relacionada con la variable satisfacción laboral ( $r = 0.764$  y Sig. = 0.000), de los policías de las comisarías pertenecientes a San Juan de Lurigancho. Para futuras investigaciones que se realicen a los integrantes de la Policía Nacional del Perú sobre desempeño laboral las establecerán como un aporte.

Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018* de la Universidad San Martín de Porres de Lima, Perú. (Tesis de maestría). El diseño de investigación fue no experimental, correlacional. Para recolectar información se empleó la encuesta como técnica aplicando cuestionarios al personal de la "Dirección Territorial de Policía de Huancayo". Se concluyó que los valores obtenidos entre clima organizacional (un promedio de 6.5) y desempeño laboral (un promedio de 7.5), advertirían una relación existente entre ambas variables, en efecto, es oportuno el clima organizacional y, analizado por sus superiores, el desempeño laboral obtuvo un resultado razonable: los trabajadores casi siempre cumplen sus obligaciones. Estadísticamente mediante el diagrama de dispersión se observó una correlación de 0.380 entre las variables, del mismo modo una correlación de 0.381 con  $p\text{-valor}=0.018 < \alpha=0.05$  al 95% del nivel de confianza, en razón de lo cual, el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

Alva, R. (2017). *Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo "A" de la VII DIRTEPOL – año 2012* de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Perú. (Tesis de Doctor). Este estudio fue de tipo básico, el diseño fue no experimental y transversal, con una muestra que fue la misma población estimada en 39 comisarios. Se utilizó el modelo de regresión y correlación, empleando la versión 22 del software SPSS. Concluyó que existe una correlación positiva de 0.758. El resultado obtenido de las encuestas con valor  $p=0.000 < 0.05$ , se puede afirmar rotundamente con una confianza del 95%, la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral. Se pudo apreciar, que el 20.9% de la variabilidad del desempeño es explicada por la satisfacción por sí sola, en cambio, el clima por sí solo, explicaba el 28.2% de la variabilidad del desempeño ( $F [1; 94]= 38.401; p < 0.05$ ), resultando ser un mejor



predictor, que la satisfacción por sí sola. Por su parte, el coeficiente beta indica que la satisfacción, al explicar la variabilidad del desempeño, tiene un menor poder predictivo ( $\beta = 0.294$ ;  $t[95] = 3,228$ ;  $p < 0.05$ ). por el contrario, el clima, tiene un mayor poder predictivo ( $\beta = 0.539$ ;  $t[95] = 6.197$ ;  $p < 0.05$ ), por consiguiente, como predictor del desempeño, posee una relación significativa y positiva.

Torres, G. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia-Tarapoto, 2020* de la Universidad César Vallejo de Tarapoto, Perú. (Tesis de maestría). El tipo de estudio fue básico, es transversal y con enfoque cuantitativo. Además, descriptiva y correlacional que tiene por finalidad determinar la asociación entre ambas variables. Se tuvo en cuenta la muestra que fue igual a la población total de 140 mujeres que sufrieron violencia a lo largo de la etapa de emergencia; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. A nivel descriptivo se observó que el 54% de víctimas advirtieron sobre el servicio que recibieron en un nivel bajo es de 31%, en un nivel medio es de 32%, y que la calidad de servicio es alta sólo un 15%. En cuanto a la satisfacción del usuario, sólo un 3% lo considera que es baja, el 49% considera una satisfacción media y un 47% lo considera que es alta. Se concluye que existe una correlación directa entre las variables de estudio, debido a su resultado 0.938 advierte una correlación alta y positiva, siendo su nivel de significancia  $p = 0.000$ ; por tanto, la hipótesis nula se rechaza.

Medina, M. (2020). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del centro de emergencia Comisaría de Familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y población vulnerable* de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. (Tesis de maestría). El enfoque de investigación empleado fue cuantitativo, el tipo de estudio que se aplicó fue correlacional-descriptivo-transversal, de diseño no experimental. Investigó a una muestra de 30 unidades mediante el cuestionario. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach dado que la escala de Likert es politómica, obteniendo una confiabilidad para el desempeño laboral de 0.817, concluyendo que en un 90% su desempeño laboral es excelente y en un 10% es regular, por ende, ello indicaría en términos generales, que es muy elevado el desempeño laboral. Con respecto a la

satisfacción laboral el 93,3% sostienen que es medianamente suficiente y solo el 6,7% sostienen que es suficiente.

Fuentes, L. (2019). *Análisis de la estrategia comunicacional de redes sociales implementada en la contraloría general de la república de Chile en la transición hacia un gobierno abierto*, de la Universidad de Chile-Santiago de Chile. (Tesis de maestría). Esta investigación es de tipo descriptivo y exploratorio, de diseño no experimental, empleando una metodología cualitativa, fueron 12 funcionarios encuestados, que se encargan de atender las sugerencias y denuncias del área de fiscalización, además, se entrevistó selectivamente a 4 integrantes de la EFS, quienes participaron activamente en el establecimiento, implementación y resultados de las estrategias comunicacionales cuya finalidad en la transición hacia un gobierno abierto, fue analizar las estrategias comunicacionales en redes sociales de la CGR desde el año 2018. Para ello se recopiló información de investigaciones, estudios, declaraciones y evaluaciones, charlas, cuentas públicas anuales; examinando los resultados que se obtuvieron a la fecha tanto hacia la ciudadanía como en el interior de la institución; y describe e identifica bloqueos y retos en todo el proceso de implementación.

Bernedo, V. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la región policial sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa-2015* de la Universidad Andina de Juliaca, Perú. (Tesis de Doctoral). El tipo de investigación realizada es correlacional-causal, de diseño no experimental, con un nivel de estudio descriptivo-explicativo. La población se compuso de 1,650 policías, entre oficiales y sub oficiales de ambos sexos, siendo la muestra de 312 efectivos. Asimismo, se elaboró el cuestionario para de recolección de datos como instrumento y se aplicó a través de la encuesta. Se concluyó en cuanto a los resultados que el 42,9% que las relaciones interpersonales son malas, seguidamente el 36,5% consideran regular y solo un 20,5% es buena, por otro lado, sobre la atención, el 32% opinan que la atención no fue sencilla, el 61,4% creen que no fue compleja o demasiado compleja y solo el 4% indica que fue demasiado sencilla. Estadísticamente mediante la correlación de Pearson entre la calidad de servicio y la gestión del soporte físico se pudo observar  $p=0,000 < \alpha=0,05$  de

significancia, de modo que es rechazada la hipótesis nula, y la hipótesis alterna se acepta.

Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena* de la Universidad Católica del Norte Chile. (Artículo científico). La investigación de diseño transversal y correlacional y no experimental, tuvo un enfoque cuantitativo y con una muestra de 96 empleados, su grado de confiabilidad es bueno ( $\alpha = 0.855$ ). Se identificaron dos modelos, a través del análisis de regresión lineal, uno en el que el clima por sí solo actúa como predictor del desempeño y otro en el que la satisfacción y el clima en conjunto, actúan como predictores del desempeño. Al contrastar los dos modelos resultaron significativos, el modelo que considera el clima por sí solo como predictor del desempeño, explica el 28.2% de su variabilidad ( $F(1; 94) = 38.401$ ;  $p < 0.05$ ), mientras que el modelo que considera la satisfacción y el clima en conjunto, explica un 38,4% de la variabilidad del desempeño ( $F(2; 93) = 26.334$ ;  $p < 0.05$ ). Del análisis de los coeficientes de regresión de todo el modelo, se reafirma la orientación, donde el mayor poder predictivo del desempeño lo tiene el clima ( $\beta = 0.417$ ;  $t(95) = 4.587$ ;  $p < 0.05$ ). Por el contrario el menor poder predictor del desempeño lo posee la satisfacción ( $\beta = 0.294$ ;  $t(95) = 3,228$ ;  $p < 0.05$ ).

Es necesario señalar que no se hallaron estudios locales sobre estas variables, por lo que se han completado las nueve citas con antecedentes o estudios previos realizado a nivel nacional e internacional.

Referente a las teorías que guardan relación con el tema o al marco teórico en que se sustenta este estudio, se exponen una pluralidad de autores que vienen analizando el problema.

Doroteo (2017), **define** a la **calidad de la atención** como una necesidad fundamental el adquirir un mayor nivel de eficiencia en la administración del aparato estatal, optimizando y priorizando el uso de los recursos públicos, de forma tal que la atención a la ciudadanía sea mucho mejor. (p.2)

Las siguientes, son reconocidas como **dimensiones** de la calidad de la atención: accesibilidad canales de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información, estrategia y organización, proceso de atención a la ciudadanía y

simplificación administrativa, conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, medición de la gestión, personal de atención a la ciudadanía, por último, reclamos y sugerencias.

La Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía es definida por Doroteo (2017), como aquellos canales o puntos de acceso a través de los cuales los ciudadanos utilizan diversos servicios prestados por las entidades públicas. Si son utilizados correctamente, pueden ampliar el alcance de los servicios (distribución de puntos de atención en el mapa), atender a las personas vulnerables, agilizar los trámites, y mejorar los canales para acceder a la información, por ende, mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos.

La transparencia y el acceso a la información pública, definida por Doroteo (2017), son aquellos factores de transparencia, calidad y acceso a la información de las instituciones públicas, así como los servicios exclusivos brindados (contemplados en el TUPA), los no exclusivos (Contemplados en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE) y los procedimientos administrativos, además, la entidad tiene la obligación de tener un responsable para asegurar el acceso a la información.

La estrategia y organización son definidos por Arobes y Hartmut citado por Doroteo (2017), son aquellos sub elementos de la estrategia y organización interna, puesto que se necesitan para regular la organización, desarrollando procesos para mejorar la atención a los ciudadanos. Por consiguiente, para implementar procesos de mejora y lograr una atención de calidad, los sub componentes en su totalidad deben integrarse en los archivos de planeación de la institución, los objetivos generales y las misiones.

El proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa es definido por Doroteo (2017), son aquellos elementos que guardan relación con el tiempo de atención a los ciudadanos para servicios públicos, gestionar trámites, y otorgamiento de bienes, en lo que respecta a las formas de pago, la orientación, la misma atención a los ciudadanos, el trato recibido por parte de los empleados y las acciones tomadas por la organización para la simplificación de los trámites.

El Conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública son definidos por Doroteo (2017), como aquellos factores que se relacionan con la forma y el uso de diversas herramientas que la organización emplea para desarrollar el conocimiento de los ciudadanos a quienes se dirige la atención, al igual que periodos de colaboración e instrumentos que actúan como feedback para mejorar la atención a los ciudadanos.

La Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención es definida por Doroteo (2017), son considerados como factores que se relacionan a las propiedades de la infraestructura, soporte y condiciones que posee la organización en donde se atienden y se brindan servicios a los ciudadanos. Comprende el mobiliario y equipamiento, el estado y mantenimiento de las instalaciones, la señalización, las características de seguridad física de los ambientes y las plataformas de atención.

La medición de la gestión definida por Doroteo (2017), es aquello que toma en cuenta los factores relevantes para evaluar los indicadores de gestión respecto a la atención de los ciudadanos. Conocer las expectativas de la población sobre los servicios que ofrecen las organizaciones públicas es un aspecto primordial en cualquier proceso de mejora de la atención a los ciudadanos. Medir la satisfacción permite la adecuación y mejora continua de los productos y servicios ofrecidos.

El personal de atención a la ciudadanía es definido por Doroteo (2017), son aquellos factores relacionados con definir los perfiles y seleccionar a las personas involucradas en los procesos para atender a los ciudadanos, al igual que otros procesos para gestionar el talento humano como iniciación y formación de los empleados orientada a una calidad de atención a los ciudadanos.

Los reclamos y sugerencias son definidos por Doroteo (2017), como aquellos mecanismos usados para recibir, registrar y procesar los reclamos y sugerencias, el manejo de dicha información para mejorar continuamente y la manera en que estas se asisten y se les monitorea.

Con respecto al **desempeño laboral**, Palmar & Valero, (2014) lo **definen** como la manera en que se desenvuelven las personas o individuos, en el cumplimiento de sus funciones en una institución durante su día de trabajo, éste

debe acomodarse a los requerimientos y exigencias, de modo que sea efectivo, eficiente y eficaz, al realizar las obligaciones asignadas para lograr alcanzar los objetivos planteados, subsiguiente al éxito de la institución. (p. 159)

Uno de los aportes importantes de Palmar & Valero (2014) es que han identificado que el desempeño laboral es la disposición de los individuos para trabajar en una institución, respecto a la realización, o no, de las funciones encomendadas y responsabilidades dentro de la misma, para lograr los objetivos trazados por la organización, del mismo modo alcanzar su desarrollo personal, alineado a una labor eficaz y eficiente, en consecuencia, lograr el éxito personal e institucional. En ese marco los autores han reconocido en esta variable, las dimensiones en donde se debe integrar esta perspectiva.

El ambiente de trabajo es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) como aquellas condiciones que se dan al trabajador en un ambiente amigable, se caracteriza por tener buenas condiciones, una distribución de factores consistentes con el desempeño y desarrollo dentro de la organización durante el día de trabajo, de ahí que se alcance una armonía entre el lugar de trabajo y el personal que labora, o sea, que los empleados tengan las condiciones mínimas necesarias.

El salario es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) en la medida en que a los empleados se les brinda una compensación justa, en proporción a su desempeño y labor, que satisfacen necesidades individuales y colectivas, crean un valor por el trabajo, se esfuerza para su rendimiento, porque saben que recibirán lo justo por realizar su función dentro de la organización.

Las relaciones interpersonales es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) como una parte fundamental dentro de la institución, porque cuando una persona tiene una relación con los demás, actúa de una manera más armoniosa y equilibrada; en otras palabras, mientras el personal sienta que trabaja en un equipo armónico, actuará con responsabilidad compartida con los distintos miembros equipo, que existe colaboración y se muestre respeto, el mismo actúa con más satisfacción más esmero por la labor que realiza, en correspondencia al equipo.

La jornada laboral es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) en relación a las horas laboradas y las obligaciones que cumple en la organización; de manera similar se hace mención que los empleadores aplican medidas que satisfacen a los empleados durante su día de trabajo, en lo que concierne a diversas actividades que deben realizarse mientras dure la misma, deseando un aumento en la eficacia y eficiencia de los trabajadores, tal es así que cumplan correspondientemente, su horario de trabajo normal.

El horario de trabajo es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) es lo que corresponde a las horas que el personal cumple durante su jornada de trabajo, de modo tal que se sienta cómodo con el horario, ya que los trabajos de limpieza se ejecutan de manera eficiente y efectiva horas de la mañana, debido a que son menos susceptibles a las altas temperaturas, a diferencia de los trabajos en oficina, que son realizados de mejor forma en un horario diurno. De igual forma, se menciona que el turno de trabajo debe establecerse conforme al tipo de funciones y desempeño que los empleados desarrollan y cumplen.

La cancelación puntual del salario es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) en consecuencia pagar su remuneración a tiempo es la mejor forma de mantener satisfecho al empleado, de forma tal que satisfaga sus necesidades personales y familiares, por ello se desempeña eficientemente, sabiendo que será recompensado por esforzarse.

Los incentivos y motivación dentro de la organización es una dimensión definida por Palmar & Valero (2014) finalmente en este grupo de elementos están incluidos los incentivos que se otorgan al empleado para que sienta motivación por trabajar en forma más efectiva, eficaz y eficiente, en tal sentido sabe que en la medida que se esfuerce, recibirá un incentivo que retribuya su esfuerzo.

### **III.METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Este trabajo de investigación es de tipo básico, debido a que el objeto de estudio se basa en obtener conocimiento. Hernández, Fernández & Bautista, (2014). Se contempló de esta forma, porque el objeto primordial fue definir la relación existente entre la calidad de la atención y el desempeño laboral, en otras palabras, esta investigación trata de conseguir evidencia científica, no de aplicar conocimientos.

El enfoque es cuantitativo, ya que se recogieron datos de los efectivos de la Comisaria Sectorial Yurimaguas. Yin (1989), indica que una investigación es cuantitativa por ser minuciosa y el que la realiza no tiene participación directa, de hecho, asume un papel vigilante que analiza e interpreta académicamente la situación.

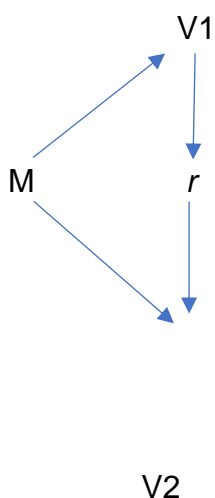
##### **Diseño de investigación**

Hernández, Fernández & Bautista, (2014), asevera que cuando la tesis es sin práctica intencional de las variables, entonces la investigación es no experimental; cuando recopila la información en un espacio definido y en un sólo evento, es transversal. El objeto es interpretar las variables y definir su influjo y relación en un momento determinado. Este estudio recopilará la información y la analizará en un periodo de tiempo definido, constituyéndose, por tanto, una investigación no experimental y transversal.

El alcance de la investigación fue de nivel correlacional, debido a que se procuró hallar, la relación estadística entre las variables de estudio. Hernández & Mendoza (2018); para este caso, la calidad de la atención y el desempeño laboral.



La esquematización del diseño es de la siguiente forma:



Dónde:

M = 138 efectivos policiales

V1 = Calidad de la atención

V2 = Desempeño laboral

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

En seguida, se exponen la conceptualización y operacionalización de las variables de investigación. Asimismo, se establece la matriz de operacionalización de dichas variables (ver Anexo 01).

**Variable 1:** Calidad de la atención

**Variable 2:** Desempeño laboral

### 3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Está conformada por 216 efectivos policiales que laboran en la Comisaria Sectorial Yurimaguas.

#### Criterios de inclusión:

Efectivos policiales que trabajan dentro de la Comisaria Sectorial Yurimaguas

### **Criterios de exclusión:**

Efectivos policiales que no trabajan dentro de la Comisaria Sectorial Yurimaguas

### **Muestra:**

La muestra es parte representativa de la población. Para definir o calcular el tamaño de la muestra se empleó la fórmula siguiente:

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

Donde:

n = Muestra.

N = Población.

$\sigma$  = Desviación estándar de N, usualmente se toma un valor constante de 0,5 cuando no se tiene su valor.

Z = Nivel de confianza. Cuando no se tiene su valor, se toma la puntuación 1.96 en relación al 95% de certeza o 2.58 en relación al 99% de certeza, valor constante definido en la tabla de la curva de distribución normal que queda a criterio del investigador.

e = Error relativo aceptable, que cuando no se tiene su valor, usualmente se toma un valor el rango de 1% (0.01) y 9% (0.09), el encuestador tiene el criterio para elegir el valor.

En la tabla 1 se observa los parámetros que determinan la muestra

Tabla 1

*Parámetros para la determinación de la muestra*

<b>Símbolo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
N	Población	216
$\sigma$	Proporción esperada	0.5
Z	Nivel de confianza	1.96
e	Error relativo	0.05
n	Muestra	138

La muestra final quedó compuesta por 138 efectivos policiales que laboran en la Comisaria Sectorial Yurimaguas.

## **Muestreo:**

Tamayo (2003), el muestreo es un mecanismo que permite elegir modelos representativos y recopilar datos que le ayuden a obtener conclusiones sobre la población que se investiga.

Para esta investigación el muestreo fue probabilístico, de tipo aleatorio simple, es decir cada persona tuvo la oportunidad de ser elegida para participar.

## **Unidad de análisis:**

Efectivos policiales de la Comisaria Sectorial Yurimaguas.

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

#### **Técnica**

Será utilizada la técnica de la encuesta para la obtención de información. La encuesta, una de las técnicas usadas con mayor frecuencia, permite o apoya a obtener los datos haciendo uso de un cuestionario para los miembros que componen la muestra. Carrasco (2009).

#### **Instrumentos**

Se elaboraron dos cuestionarios los cuales se estructuraron y estandarizaron. Se maquinó un cuestionario adecuado de Doroteo (2017) para la variable "Calidad de la atención" que tiene 33 ítems. Se maquinó un cuestionario adecuado de Palmar y Valero (2014) para la variable "Desempeño laboral" que tiene de 17 ítems. Para estos cuestionarios, la escala tipo Likert se utilizó con los valores siguientes:

Totalmente en desacuerdo	= '1'
En desacuerdo	= '2'
Indiferente	= '3'
De acuerdo	= '4'
Totalmente de acuerdo	= '5'

## Validez

La técnica de juicio de los expertos fue la que estableció la validez de los instrumentos. Fueron consultados tres especialistas locales. El resultado demuestra que los expertos o especialistas concuerdan con relación a los instrumentos de que existe suficiencia, asimismo, según la escala para la validez empleada se obtuvo un valor de 4.8 correspondiente a “Excelente”. Se muestra el resultado en la siguiente tabla.

Tabla 2

*Resultado del análisis del juicio de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de la atención	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Especialista	5,0	Existe suficiencia
	3	Especialista	5.0	Existe suficiencia
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Especialista	5,0	Existe suficiencia
	3	Especialista	5.0	Existe suficiencia

## Confiabilidad

Hernández, Fernández Bautista (2014), mencionan que la confiabilidad es el resultado de que la aplicación repetida al individuo arroja resultados similares o iguales. Así mismo, la fiabilidad del estudio es el grado en que el instrumento proporciona resultados consistentes y estables. Se definió la confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach para los instrumentos de recolección de información, debido a que es apropiado para instrumentos de escala politómicas, lo que se ajusta a este proyecto de investigación que utilizará la Escala de Likert, en la tabla siguiente se muestran los datos que se obtuvieron.

Tabla 3

*Análisis de Confiabilidad de las variables*

Variable	Nº de ítems	Confiabilidad
Calidad de la atención	33	0.883
Desempeño laboral	17	0.871

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

### **3.5. Procedimientos**

Desde el planeamiento realizado en la fase de Proyecto de Investigación, se ejecutaron las distintas fases del proceso. Previo a comenzar con la tarea de obtención de datos se llevó una carta de presentación a la Comisaria Sectorial Yurimaguas para dar a conocer que se realizaría un proyecto de investigación concerniente a la calidad de la atención y desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, año 2021, en su jurisdicción.

Para recolectar los datos a utilizar en este proyecto de investigación se usaron las fuentes primarias (efectivos policiales) de las que se obtuvieron datos reales para los cuestionarios los mismos que se constituyeron por 33 interrogantes la variable 1: Calidad a la atención y 17 interrogantes la variable 2: Desempeño laboral, en las que se aplicó la escala ordinal de tipo Likert.

Redacción y validación de los medios de recolección de información. La validación se realizó por medio del documento entregado a expertos, los mismos que, de acuerdo a los objetivos, dimensiones e indicadores, estimaron la y relevancia, transparencia y pertinencia de los ítems.

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

Para el análisis y procesamiento de la data obtenida se empleó la hoja de cálculo de MICROSOFT "Excel" en su versión 2019 y el software estadístico de IBM "SPSS" en su versión 25.0, con la intención de ordenar, clasificar, tabular y codificar los datos estadísticos; se emplearon programas computacionales para analizar los

datos (Hernández, Fernández y Batista, 2014), además, el objetivo de éste análisis es conseguir conclusiones relacionadas a las hipótesis planteadas, apoyándose en los datos organizados, se definieron los principales estadísticos descriptivos, de igual manera, para hallar el grado de relación entre ambas variables, se empleó la correlación Rho de Spearman. Dicha información resultado de procesar los datos, se interpretó con apoyo de la siguiente tabla.

Tabla 4

*Contrastación de hipótesis*

RANGO	RELACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Hernández Sampieri, 2014.*

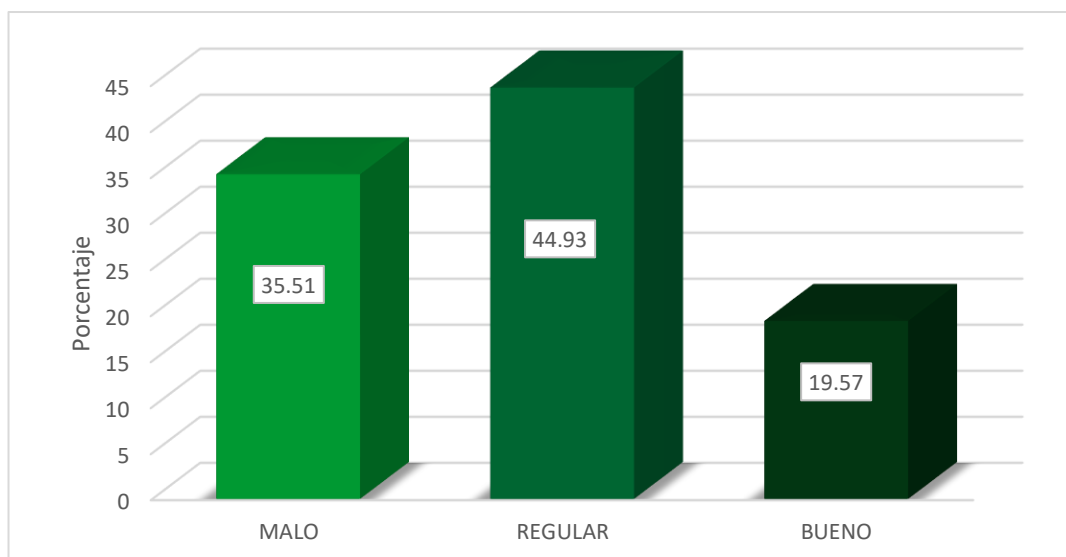
### 3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se apegó en toda su fase de desarrollo a principios éticos. Para aplicar las encuestas se tuvo el consentimiento de los involucrados, además se aseguró la confidencialidad de la información recibida. Se realizó un apropiado citado de autores, para cada acción relacionada a este estudio, se mantuvo la línea ética, asimismo, se guardó sumo cuidado con los datos e información hallados por medio de la investigación, tuvo carácter confidencial y por ningún motivo usada para otras actividades que dañen a la institución de estudio.

Además, es menester expresar que esta investigación fue analizada a través de un sistema que permite calcular el porcentaje de similitud con distintos trabajos de investigación, esto debido al apoyo del software Turnitin, se determinó que la investigación se encuentra entre los rangos admitidos para su publicación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021.



**Figura 1.** Nivel de la calidad de la atención

*Fuente: base de datos contenidas en SPSS v. 25*

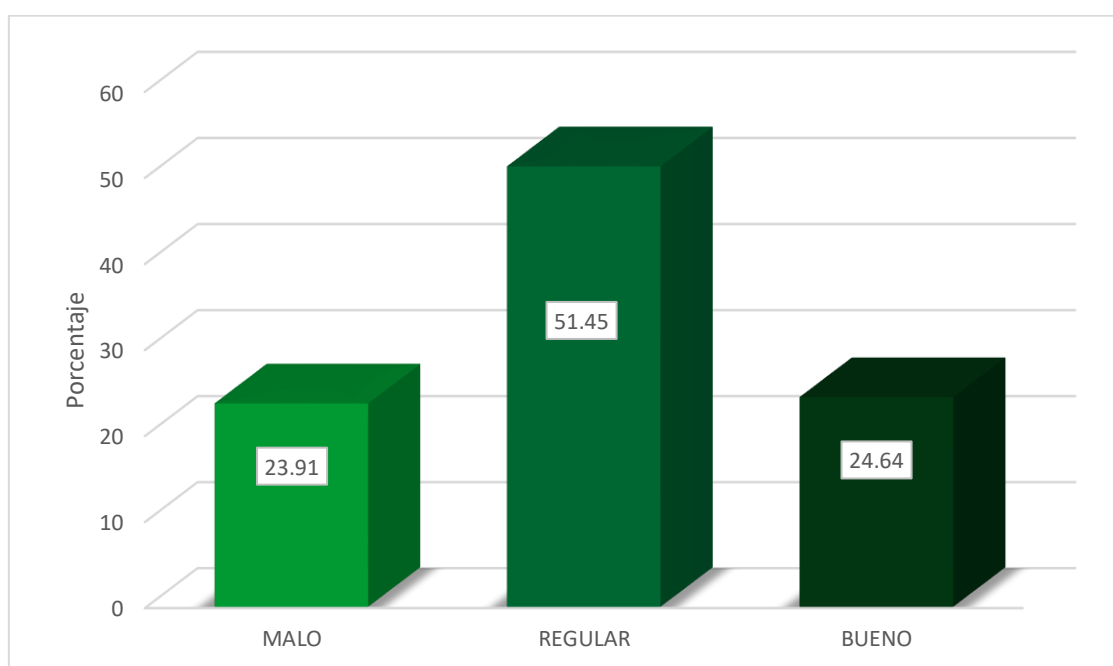
#### **Interpretación:**

La figura 1, nos muestra el nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas. Este nivel fue determinado por los efectivos donde el 35.51% de los encuestados afirman que el nivel es malo, el 44.93% afirman que el nivel es regular y solo el 19.57% afirman que el nivel es bueno.

#### **Contrastación de la hipótesis específica H1: El nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021, es bueno.**

Por los resultados hallados en esta investigación, se rechazó la hipótesis específica H1 ya que la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas no es buena según los ciudadanos en el 2021. Se identificó que la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas es regular según los ciudadanos en el año 2021.

## 4.2. Nivel del desempeño laboral en la Comisaría Sectorial Yurimaguas, 2021.



**Figura 2.** Nivel del desempeño laboral

*Fuente: base de datos contenidas en SPSS v. 25*

### **Interpretación:**

Se muestra el nivel del desempeño laboral en la Comisaría Sectorial Yurimaguas en la figura 2. Este nivel fue determinado por los efectivos donde el 23.91% de encuestados aseguran que están en un nivel malo, el 51.45% aseguran que están en un nivel regular y solo el 24.64% afirman un nivel bueno.

### **Contrastación de la hipótesis específica H2: El nivel del desempeño laboral en la Comisaría Sectorial Yurimaguas, 2021, es bueno.**

Por los resultados hallados en esta investigación, se rechazó la hipótesis específica H2 ya que el desempeño laboral en la Comisaría Sectorial Yurimaguas no es bueno según los efectivos en el 2021. Se pudo identificar que el desempeño laboral en la Comisaría Sectorial Yurimaguas es regular según los efectivos en el año 2021.



### 4.3. Dimensiones de la calidad de la atención que tiene mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas

Tabla 5.

*Análisis de correlación entre las dimensiones de la calidad de atención y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	Estrategia y organización	Conocimientos de la ciudadanía usuario de la entidad pública	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	Personal de atención a la ciudadanía	Transparencia de acceso a la información	Medición de la gestión	Reclamos y Sugerencias	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,558**	,815**	,553**	,814**	,728**	,341**	,483**	,156	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,068	,000
		N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
	Estrategia y organización	Coeficiente de correlación	,558**	1,000	,310**	,556**	,650**	,471**	,358**	,647**	,159	,544**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,062	,000
		N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
	Conocimientos de la ciudadanía usuario de la entidad pública	Coeficiente de correlación	,815**	,310**	1,000	,479**	,435**	,605**	,209*	,312**	,006	,297**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,014	,000	,942	,000
		N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	,553**	,556**	,479**	1,000	,597**	,443**	,400**	,768**	,028	,589**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,746	,000
		N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Infraestructura, mobiliario y	Coeficiente de correlación	,814**	,650**	,435**	,597**	1,000	,585**	,499**	,605**	,170*	,535**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,046	,000	

equipamiento para la atención	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,728**	,471**	,605**	,443**	,585**	1,000	,226**	,499**	-,002	,456**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,008	,000	,979	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Personal de atención a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	,341**	,358**	,209*	,400**	,499**	,226**	1,000	,418**	,239**	,185*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,014	,000	,000	,008	.	,000	,005	,030
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Transparencia de acceso a la información	Coeficiente de correlación	,483**	,647**	,312**	,768**	,605**	,499**	,418**	1,000	,140	,738**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,103	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Medición de la gestión	Coeficiente de correlación	,156	,159	,006	,028	,170*	-,002	,239**	,140	1,000	,042
	Sig. (bilateral)	,068	,062	,942	,746	,046	,979	,005	,103	.	,624
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Reclamos y Sugerencias	Coeficiente de correlación	,484**	,544**	,297**	,589**	,535**	,456**	,185*	,738**	,042	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,030	,000	,624	.
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: base de datos contenida en SPSS v. 25

**Contrastación de la hipótesis específica H3: Las dimensiones de la calidad de la atención que tienen mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021, son estrategias y organización, accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.**

La tabla 5, muestra la correlación de las dimensiones de la calidad de atención con el desempeño laboral. El Rho de Spearman emitió con mayor relación un valor igual a 0.815 para la dimensión: Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública y un valor de 0.814 para la dimensión: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención. Por tanto, se rechaza la hipótesis específica H3.

#### **4.4. Relación entre la calidad de atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas.**

Para hallar la relación estadística entre estas variables, primero se realizó la prueba de normalidad en base a la data recolectada por cada variable. La prueba que se usó fue de Kolmogorov – Smirnov puesto que la muestra tomada supera los 50 individuos (138 efectivos policiales).

Tabla 6.

##### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la atención	.076	138	.048
Desempeño laboral	.080	138	.029

*Fuente: base de datos contenida en SPSS v. 25*

##### **Interpretación:**

Para definir si tienen una distribución normal, el criterio de decisión nos dice que su nivel de significancia debe ser mayor a 0.05. En esta prueba se observa que los niveles de significancia obtenidos son 0.048 y 0.029, ambos menores a 0.05, en consecuencia, los datos muestran una distribución no paramétrica, por lo cual se aplicará la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 7.

*Análisis de correlación entre la calidad de la atención y el desempeño laboral*

			Calidad de la atención (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	1.000	,804**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	138	138
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,804**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	138	138

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

Fuente: base de datos contenida en SPSS v. 25

**Interpretación:**

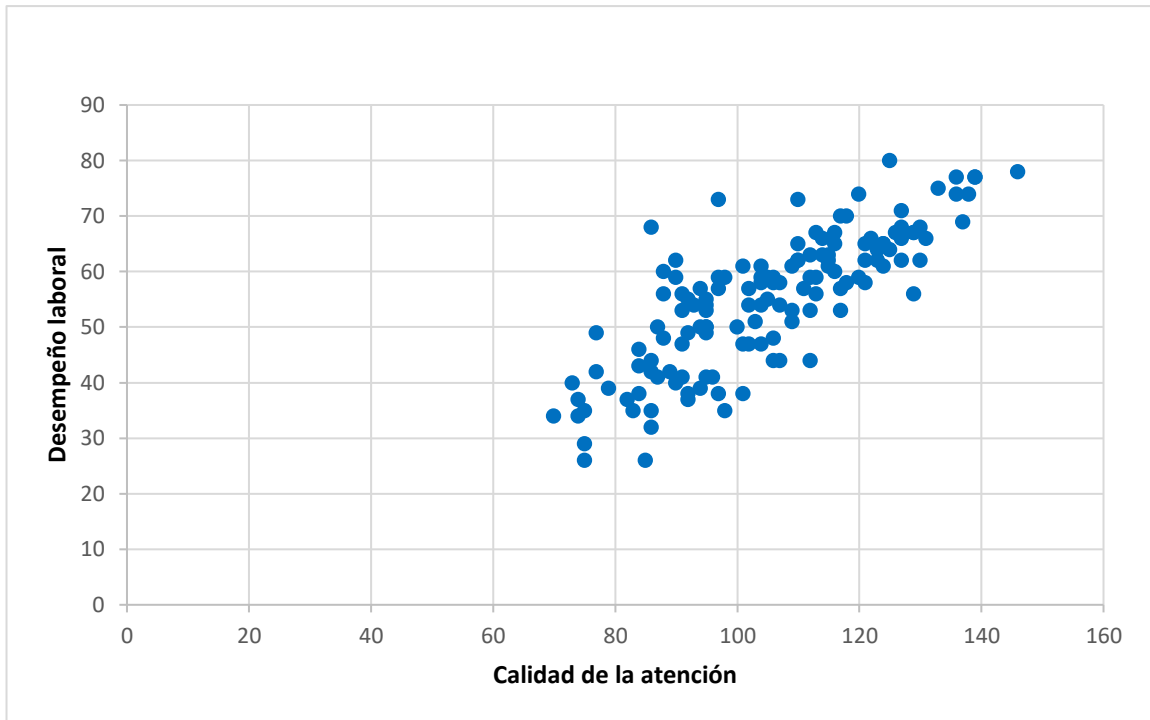
Se plantearon para esta investigación las hipótesis siguientes:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021.

En la Tabla 7 se observa el valor 0.804 arrojado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que se traduce como una correlación positiva alta, asimismo la correlación entre las variables es significativa en el nivel 0.01. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Para visualizar mejor la relación que existe entre ambas variables de estudio se elaboró el diagrama de dispersión presentada en la siguiente figura 3



**Figura 3.** Diagrama de dispersión de la prueba de hipótesis

*Fuente: base de datos contenidas en SPSS v. 25*

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación, que se enfocó en las comisarías existentes en el territorio peruano constituye aquel puente entre la población y el Estado nacional, no debemos dudar de la importancia y responsabilidad que recae sobre ellas, puesto que consideramos que de su desempeño dependerá la imagen institucional del mismo Gobierno de turno. Como se puede observar, de los resultados obtenidos se desglosa que en la Comisaría Sectorial Yurimaguas las dimensiones de la calidad de la atención: Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública ( $\rho = 0.815$ ); y, la Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención ( $\rho = 0.814$ ) son las que guardan una mayor relación con la variable desempeño laboral. Aquí nos distanciamos de lo planteado por Rodríguez (2019) en su estudio sobre calidad policial y ciudadanía, donde se enfocó en la gestión de RRHH, el conocimiento o capacidad del policía en relación a la estrategia de calidad (“mejora continua” 8%, “implicación de todo el personal de la organización” 12% y “desarrollo personal” 15% de los encuestados) sin incidir en como la infraestructura o el mobiliario del centro laboral impacta sobre la percepción del usuario final. Tampoco parece darle especial atención a la percepción de la ciudadanía en temas como el aspecto a los policías, las instalaciones físicas u otros aspectos de la escala SERVQUAL a pesar de mencionarla dentro de su estudio.

El estudio realizado buscaba definir qué relación existe entre la variable calidad de la atención y la variable desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, 2021. Al respecto, valorando los resultados (tabla 6), creemos se ha demostrado que, entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas, existe un vínculo fuerte puesto que se observó una correlación positiva alta ( $\rho=0.804$ ;  $p$ -valor= 0.000). Esta relación resultó de manera similar con la investigación de Casierra, J. (2018), quien encontró una muy fuerte correlación existente entre las variables, las que son potencialmente similares a las nuestras, siendo que porcentualmente sus descubrimientos son comparables a los nuestros, en su caso la variable calidad de servicio y la variable desempeño laboral se encuentran en el nivel medio en un rango porcentual 38% - 42%, siendo que en el nuestro se encuentran en el regular en un rango porcentual

es de 44% - 51%. Lo que a nuestro entender estos resultados fortalecerían nuestros hallazgos.

Por otro lado, la investigación de Medina, M. (2020), concluyó que existe un desempeño laboral alto, en un 90% su desempeño laboral es excelente y en un 10% su desempeño es regular. Esto lo tomamos en cuenta en la medición de nuestra variable desempeño laboral pues para medirle, conocimiento del puesto (96,7% mucho), trabajo en equipo (76,7% mucho), actitud positiva (86,7% mucho), capacidad para solucionar conflictos (60,0%), destrezas interpersonales (96,7% mucho), calidad de los trabajos (76,7%), colaboración (86,7%), responsabilidad (70,0%), puntualidad (76,7%) son indicadores fiables e importantes por ello indicaría un muy elevado desempeño laboral.

A su vez, Rojas (2018), en su investigación, pudo apreciar una marcada importancia en el ambiente físico ( $\rho=0.459$ ), encontrando además la existencia relacional entre la variable clima organizacional y la variable desempeño en el trabajo. Consideramos estos hallazgos parcialmente coincidentes con los nuestros puesto que como hemos comentado líneas arriba hemos encontrado que la infraestructura ( $\rho=0.814$ ) y otras cuestiones tangibles guardan una relación muy positiva con el desempeño laboral. En cuanto al clima organizacional no nos hemos enfocado a profundidad a su estudio, sin desconocer claro está que un ambiente de trabajo agradable siempre influirá positivamente en nuestro desempeño general.

Una investigación importante a nuestro modo de ver es la de Flores (2019) intitulada Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018. De esta se dedujo que existe una relación significativa entre ambas variables ( $\rho = 0.764$  y  $\text{Sig.} = 0.000$ ), esto que a primera vista guarda poca relación con nuestra investigación dado que ni las condiciones o la satisfacción del trabajador incidirá de manera directa en la calidad de la atención que podría brindársele a los usuarios, tiene un impacto directo en otros aspectos de la vida del trabajador, lo que sí tienen un impacto directo en el desempeño laboral, como lo pueden ser un mejor horario de trabajo ( $\rho=0.787$ ), la cancelación puntual del salario ( $\rho=0.815$ ), mejores relaciones interpersonales ( $\rho=0.815$ ), un buen ambiente de trabajo ( $\rho=0.692$ ), todo esto terminará finalmente impactando

en el cómo se atiende a estos ciudadanos que se convierten en usuarios de las comisarías.

En lo que respecta al primer objetivo específico, la investigación se propuso definir el nivel de la variable calidad de atención en la Comisaría Sectorial Yurimaguas. Al aplicar el programa estadístico, lo que se puede visualizar en la figura 1, se encontró que la variable calidad de la atención fue determinado por los efectivos donde el 35.51% afirman que están en un nivel malo, el 44.93% afirman que su nivel es regular, sólo el 19.57% afirman que su nivel es bueno. Dichos resultados, son comparables con el trabajo de Torres (2020), pues en la Comisaría de Familia – Tarapoto se observa que el nivel de calidad respecto al servicio recibido: nivel bajo (31%), nivel medio (32%) y alto (15%). La correlación obtenida respecto a las variables satisfacción y calidad de servicio, fue alta y positiva de 0.938. De esto se puede coincidir que la calidad, en un nivel alto, percibida en ambas comisarías es minoritaria frente al nivel de calidad medio o bajo percibido por los usuarios.

El segundo de los objetivos específicos consistió en conocer el nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas. En este sentido se comprobó a través de lo mostrado en la figura 2 que la variable desempeño laboral fue determinado por los efectivos donde el 23.91% de los encuestados aseguran que el nivel es malo, el 51.45% aseguran que el nivel es regular y solo el 24.64% aseguran que el nivel es bueno. Dicho resultado es equiparable a los resultados obtenidos con el estudio de Casierra, J. (2018), quien encontró que el desempeño laboral, es calificado de bajo en el 38%, de nivel medio que refleja el 42% y de nivel bueno solo el 20%. Se puede observar que en ambos casos la mayor parte (no la mayoría) de encuestados se decantan por calificar el nivel de desempeño laboral como medio o regular, siendo que en el presente estudio esta cualificación alcanza más de la mitad de los encuestados.

Por su parte, en la investigación de Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo (2011), concluyeron con el análisis de regresión lineal dónde se identificó dos modelos relevantes, el primero solo el clima como predictor del desempeño y el segundo la satisfacción y el clima como predictores del desempeño en conjunto. En resumen, el resultado fue significativo, se considera el clima por sí solo como



predictor del desempeño, explica el 28.2% de su variabilidad ( $F(1; 94) = 38.401$ ;  $p < 0.05$ ), mientras que el modelo que considera la satisfacción y el clima en conjunto, explica un 38,4% de la variabilidad del desempeño ( $F(2; 93) = 26.334$ ;  $p < 0.05$ ). Del análisis de los coeficientes de regresión de todo el modelo, se reafirma la orientación, donde el mayor poder predictivo del desempeño lo tiene el clima ( $\beta = 0.417$ ;  $t(95) = 4.587$ ;  $p < 0.05$ ). Por el contrario el menor poder predictor del desempeño lo posee la satisfacción ( $\beta = 0.294$ ;  $t(95) = 3,228$ ;  $p < 0.05$ ). Básicamente estos hallazgos nos dicen que el clima laboral incidirá con mayor determinación en el desempeño del colaborador que la propia satisfacción del mismo, lo que creemos es un tanto contraintuitivo, no obstante ello podría deberse a que incluso si el colaborador no se encuentra especialmente satisfecho con su trabajo el ambiente del mismo podría paliar esta insatisfacción ayudándole a tener un mejor desempeño o inclusive esta situación podría actuar como propulsor de su desempeño con la esperanza de mejorar su ubicación dentro de la organización.

Finalmente, el tercer objetivo específico, consistió en identificar qué o cuáles dimensiones de la variable calidad de la atención se relacionan mejor al desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas. En los datos mostrados se aprecia la correlación de las dimensiones de la calidad de atención con el desempeño laboral, dando como respuesta a las dimensiones: infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención ( $\rho = 0.815$ ), y al conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública ( $\rho = 0.814$ ). Esto resulta divergente a lo surgido en la investigación de autor Alva (2017), puesto que aquí es el clima organizacional el que predecirá con mayor fortuna el desempeño laboral, de la siguiente manera: ( $\beta = 0.539$ ;  $t[95] = 6.197$ ;  $p < 0.05$ ), contraponiéndose a la variable satisfacción la que tiene como resultado: ( $\beta = 0.294$ ;  $t[95] = 3,228$ ;  $p < 0.05$ ).

Por su parte, en la investigación de Rojas (2018), se concluyó que, respecto al desempeño laboral en su mayor parte, se observó que, casi siempre los empleados presentan un desempeño laboral bueno. Podemos apreciar una correlación igual a 0.459 entre el desempeño laboral y el ambiente físico. Se observó la correlación de 0.381, con  $p\text{-valor} = 0.018 < \alpha = 0.05$ , entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un 95% del nivel de confianza, en

consecuencia, entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Territorial de Huancayo existe una relación positiva.

Por otro lado, respecto a la investigación de Bernedo, V. (2017), éste obtuvo que presenta una relación lineal estadística significativa entre la variable calidad de servicio y la variable soporte físico de los efectivos policiales, habiendo obtenido los valores de significancia  $p=0.000 < \alpha=0.05$ , de modo que la hipótesis nula es rechazada, y es aceptada la hipótesis alterna. A su vez como resultado de la atención el 32% opinan que no fue sencilla, el 61,4% creen que no fue complicado o muy complicado y solo el 4% indica que fue muy sencillo.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. La calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas están relacionados positivamente ( $\rho = 0.804$ ;  $\text{sig bilateral} = 0.000$ ). De esta manera, se refiere que, a mayor nivel de desempeño laboral, mayor es la calidad de la atención, esto se basó principalmente en el hecho que el existe una correlación positiva alta, asimismo la correlación es significativa en el nivel 0.01, lo que nos dice que entre ambas variables hay una relación significativa.

6.2. El nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas 2021, se determinó como el 35.51% de encuestados aseguran que están en un nivel malo, el 44.93% aseguran que el nivel es regular y solo el 19.57% aseguran que el nivel es bueno.

6.3. El nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas 2021, se determinó como el 23.91% de los encuestados aseguran que el nivel es malo, el 51.45% aseguran que el nivel es regular y solo el 24.64% aseguran que el nivel es bueno.

6.4. Finalmente, se concluyó que las dimensiones de la calidad de la atención que guardan mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas 2021, son: la dimensión conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública ( $\rho = 0.815$ ;  $\text{sig bilateral} = 0.000$ ) y la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención ( $\rho = 0.814$ ;  $\text{sig bilateral} = 0.000$ )

## VII. RECOMENDACIONES

7.1. La relación existente entre la calidad de la atención y el desempeño laboral se funda en varios indicadores importantes que hemos visto en este trabajo de investigación, la Comisaria Sectorial Yurimaguas y sus autoridades, pueden mejorar la conducta del personal y los resultados obtenidos, así como la motivación que estos tengan potenciando: el ambiente de trabajo, el horario de trabajo, salario, entre otros, cuanto mejor sea la motivación, mejor podrán desempeñar sus trabajos y con ello mejoraran la calidad de la atención en la Comisaría.

7.2. El nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas afirma que se encuentran en un nivel regular, por tanto, se propone que el comisario debe poner especial énfasis a temas que implican a la calidad de la atención, especialmente sobre dos puntos: personal que atenderá a los ciudadanos y medición de la gestión, puesto que del instrumento y sus resultados se colige como las principales debilidades de esta variable.

7.3. El nivel de desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas según los resultados obtenidos afirman que están en un nivel regular, por tanto recae en la Policía Nacional del Perú, la responsabilidad de tener el mejor desempeño laboral posible, dar una atención de calidad al ciudadano, por lo que a nuestro entender debe fortalecer la lealtad con el cliente mejorando su protocolo de atención, supervisar a todo su personal, en cuanto al trato con el público o usuario que es atendido en la Comisaría Sectorial Yurimaguas.

7.4. Finalmente se sugiere, realizar un análisis sobre el desempeño laboral, de tal manera les permita adquirir el conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública y aprovechar la infraestructura, mobiliario y equipamiento para atender al ciudadano, puesto que deducido los resultados de aplicar la encuesta, han manifestado especial debilidad en la dimensión de transparencia de acceso a la información, accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, estrategia y organización, reclamos y sugerencias.

## REFERENCIAS

- Alva Arce , R. C. (2017). *Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5814/Alva\\_ar.pdf?sequence=2](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5814/Alva_ar.pdf?sequence=2)
- Bernedo Málaga, V. W. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa-2015*. Juliaca-Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/907/T036\\_43369139\\_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/907/T036_43369139_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Casierra Olaya, J. A. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre,2016*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Doroteo Pulache, D. A. (2017). La estrategia para la mejora de la calidad de la atención prestada a la ciudadanía como una herramienta innovadora del sector interior para institucionalizar. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública,*, 01. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/\\$FILE/dorotden.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/$FILE/dorotden.pdf)
- Flores Bardales, C. A. (2019). *Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36028>
- Fuentes Jara, L. F. (2019). *Análisis de la Estrategia Comunicacional de Redes Sociales Implementada en la Contraloría General de la República de Chile en la Transición hacia un Gobierno Abierto*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/174249/cf-fuentes\\_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/174249/cf-fuentes_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado , C., & Bautista , L. (2014). *Metodología de la Investigación* . México : McGRAW-HILL: INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Hernández, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill.

Medina Moyano, M. A. (2020). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del centro de emergencia mujer Comisaría de Familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4757/Mauricio%20Alexandre%20MEDINA%20MOYANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palmar G., R. S., & Valero U, J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos, vol. 17, núm. 39*, pp. 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>

Rodríguez Fernández , S. (2019). *Calidad Policial y Ciudadanía*. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/131332/srf1de1.pdf>

Rodríguez M., A. A., Paz Retamal, M., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad, ISSN-e 0718-7475, Vol. 2*, 219-234. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>

Rojas Canchan, I. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018*. Lima: Reconocimiento - No comercial - Compartir igual CCBY-NC-SA. Obtenido de <https://docplayer.es/114551623-Clima-organizacional-y-desempeno->

laboral-de-los-trabajadores-de-la-direccion-territorial-de-policia-de-huancayo-2018-ivan-porfirio-rojas-canchan.html

Rojas Santos, F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Quetzaltenango-Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. . México : Editorial Limusa S.A. de C. V. (4ta edición). México D.F.,

Torres Díaz, G. N. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51072>

# **ANEXOS**



## Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
calidad de la atención	Tiene como propósito primordial la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. (Doroteo, 2017, p. 2)	La variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones y con una escala ordinal	Estrategia y organización	Planeamiento estratégico y operativo Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía Estrategia de comunicación con la ciudadanía Incentivos y reconocimiento al logro de resultados Gestión de la seguridad y salud Articulación intrainstitucional e interinstitucional	Escala ordinal
			Conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública	Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía – usuario Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos	
			Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Canal presencial Canal telefónico Canal virtual Canal móvil o itinerante	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía Señalización y mapa de riesgos Equipamiento para la atención de la ciudadanía	

			<p>Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.</p>	<p>Orientación a la ciudadanía</p> <p>Pagos vinculados a los trámites y servicios</p> <p>Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos</p> <p>Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural</p> <p>Simplificación administrativa</p>	
			<p>Personal de atención a la ciudadanía</p>	<p>Perfil del puesto</p> <p>Inducción y capacitación del personal</p>	
			<p>Transparencia y acceso a la información</p>	<p>Transparencia de la información pública</p> <p>Acceso a la información</p> <p>Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad</p> <p>Información sobre los servicios no exclusivos</p> <p>Designación de funcionarios responsables</p>	
			<p>Medición de la gestión</p>	<p>Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía</p> <p>Medición de la satisfacción de la ciudadanía</p> <p>Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía</p>	
			<p>Reclamos y sugerencias</p>	<p>Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamo y sugerencias</p> <p>Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua</p> <p>Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias</p>	

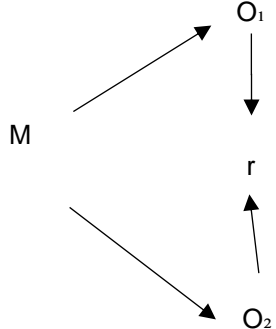
Desempeño laboral	Se entiende que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa.  (Palmar y Valero, 2014, p. 159)	La variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones y con una escala ordinal	Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo agradable  Disposición de los elementos acorde con el desempeño y desenvolvimiento  Acceso a las condiciones mínimas necesarias	Escala ordinal
			Salario	Salario justo y oportuno  Remuneración acorde, justa con su labor y desempeño  Creación del valor por el trabajo	
			Relaciones interpersonales	Mecanismos para lograr actuar con mayor armonía y equilibrio  Muestra de respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los miembros del personal	
			Jornada laboral	Número de horas trabajadas  Eficiencia y eficacia de los trabajadores	
			Horario de trabajo	Cumplimiento de la cantidad de horas con su jornada laboral  Efectividad y eficacia durante las primeras horas de la mañana  Horario establecido de acuerdo con el tipo de función del personal	
			Cancelación puntual del salario	Satisfacción de necesidades individuales y familiares  Muestra de eficiencia en su desempeño	
			Incentivos y motivación	Estimulación a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva  Recibimiento de recompensa de su esfuerzo	

## Matriz de Consistencia

### Título Proyecto de Investigación:

### Calidad de la atención y desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021?</p> <p>¿Cuál de las dimensiones de la calidad de la atención tiene mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Medir el nivel de la calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021</p> <p>Medir el nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021.</p> <p>Identificar las dimensiones de la calidad de la atención que tienen mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad de la atención y el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de calidad de la atención en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021, es bueno .</p> <p>H2: El nivel del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021, es bueno</p> <p>H3: Las dimensiones de la calidad de la atención que tienen mayor relación con el desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas- 2021, son estrategia y organización y accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																					
<p><b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y transversal</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2 </pre> <p><b>Dónde:</b> M = Muestra O<sub>1</sub> = Calidad de la atención O<sub>2</sub> = Desempeño Laboral r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> 216 efectivos policiales que laboraron en la Comisaria Sectorial Yurimaguas.</p> <p><b>Muestra</b> 138 efectivos policiales que laboraron en la Comisaria Sectorial Yurimaguas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1205 225 1397 261">Variables</th> <th data-bbox="1397 225 1823 261">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1205 261 1397 762" rowspan="8">Calidad de la atención</td> <td data-bbox="1397 261 1823 298">Estrategia y organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 298 1823 352">Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 352 1823 406">Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 406 1823 477">Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 477 1823 569">Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 569 1823 624">Personal de atención a la ciudadanía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 624 1823 694">Transparencia y acceso a la información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 694 1823 762">Medición de la gestión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 762 1397 1083" rowspan="7">Desempeño laboral</td> <td data-bbox="1397 762 1823 799">Reclamos y sugerencias</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 799 1823 836">Ambiente de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 836 1823 873">Salario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 873 1823 909">Relaciones interpersonales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 909 1823 946">Jornada laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 946 1823 983">Horario de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 983 1823 1083">Cancelación puntual del salario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 983 1823 1083">Incentivos y motivación</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de la atención	Estrategia y organización	Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	Personal de atención a la ciudadanía	Transparencia y acceso a la información	Medición de la gestión	Desempeño laboral	Reclamos y sugerencias	Ambiente de trabajo	Salario	Relaciones interpersonales	Jornada laboral	Horario de trabajo	Cancelación puntual del salario	Incentivos y motivación	
Variables	Dimensiones																						
Calidad de la atención	Estrategia y organización																						
	Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública																						
	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía																						
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención																						
	Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa																						
	Personal de atención a la ciudadanía																						
	Transparencia y acceso a la información																						
	Medición de la gestión																						
Desempeño laboral	Reclamos y sugerencias																						
	Ambiente de trabajo																						
	Salario																						
	Relaciones interpersonales																						
	Jornada laboral																						
	Horario de trabajo																						
	Cancelación puntual del salario																						
Incentivos y motivación																							

## Instrumento de recolección de datos:

### Calidad de la atención

*adaptado de Doroteo (2017)*

#### **Instrucciones:**

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

#### **Niveles de la escala:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Estrategia y organización</b>						
1	Considero que en la comisaria Sectorial Yurimaguas el planeamiento estratégico y operativo ha mejorado debido a que se viene implementando adecuadamente la estrategia para la mejora de la calidad de la atención					
2	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas ha mejorado la atención a la ciudadanía debido a que se viene implementando adecuadamente la Estrategia para la mejora de la calidad de la atención.					
3	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas se implementa de manera adecuada la estrategia de comunicación con la ciudadanía					
4	Ofrece la Comisaria sectorial Yurimaguas incentivos y reconocimiento al logro de resultados					
5	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, en la gestión de la seguridad y salud					
6	Tiene la Comisaria Sectorial Yurimaguas mecanismos para la articulación intrainstitucional e interinstitucional					
<b>Conocimientos de la ciudadanía usuario de la entidad pública</b>						
7	Periódicamente en la Comisaria Sectorial Yurimaguas se realiza la identificación y expectativas, para segmentar a la ciudadanía - usuario					
8	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas se considera mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos					
<b>Accesibilidad de canales de atención a la ciudadanía</b>						
9	La Comisaria Sectorial Yurimaguas crea oportunidades y estimula al trabajo mediante un canal presencial					
10	La Comisaria Sectorial Yurimaguas crea oportunidades y estimula al trabajo mediante un canal telefónico					
11	La Comisaria Sectorial Yurimaguas crea oportunidades y estimula al trabajo mediante un canal virtual					
12	La Comisaria Sectorial Yurimaguas crea oportunidades y estimula al trabajo mediante un canal móvil o itinerante					
<b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>						
13	La Comisaria Sectorial Yurimaguas cuenta con condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía					
14	Ofrece la Comisaria Sectorial Yurimaguas la máxima protección posible a sus colaboradores a través de: señalización y mapas de riesgo, y capacitación sobre su uso					
15	La Comisaria Sectorial Yurimaguas se preocupa por tu bienestar y cuenta con el equipamiento necesario para la atención de la ciudadanía					
<b>Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa</b>						
16	Sería importante que la Comisaria Sectorial Yurimaguas cuente con un boletín informático sobre programas de orientación a la ciudadanía					
17	Se informa a los colaboradores sobre los pagos vinculados a los trámites y servicios realizados en la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
18	Que tan satisfecho te sientes de lo que ofrece la Comisaria Sectorial Yurimaguas en cuanto a protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos					
19	Ofrece la Comisaria Sectorial Yurimaguas tener interés en cuanto al trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural a los ciudadanos de la provincia					
20	Se encuentran establecidas disciplinarias de simplificación administrativa					
<b>Personal de atención a la ciudadanía</b>						

21	Tiene la Comisaría Sectorial Yurimaguas práctica de capacitación o entrenamiento para que el colaborador cumpla con el perfil del puesto					
22	Sería importante contar con programas de inducción y capacitación del personal en la Comisaría Sectorial Yurimaguas					
<b>Transparencia de acceso a la información</b>						
23	En la mayoría de las veces, la Comisaría Sectorial Yurimaguas realiza una política interna de transparencia de la información pública					
24	La Comisaría Sectorial Yurimaguas permite el acceso a la información de manera responsable					
25	La Comisaría Sectorial Yurimaguas tiene una política para brindar información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad					
26	Brindan información sobre los servicios no exclusivos a sus colaboradores					
27	Se informa a los efectivos sobre la designación de funcionarios responsables					
<b>Medición de la gestión</b>						
28	Me gustaría que la Comisaría Sectorial Yurimaguas implemente acciones de seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía					
29	La evaluación del desempeño laboral en la Comisaría Sectorial Yurimaguas es diversa y se utiliza criterios para la medición de la satisfacción de la ciudadanía					
30	En la mayoría de las veces, el uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía varía según los individuos decisores involucrados					
<b>Reclamos y Sugerencias</b>						
31	Existen mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamo y sugerencias aprobados por la Comisaría Sectorial Yurimaguas para la evaluación del desempeño laboral					
32	Existe una política formal de cómo proceder con el uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua en la Comisaría Sectorial Yurimaguas					
33	Se asume que la Comisaría Sectorial Yurimaguas cuenta con un responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias					

**Encuesta 02:**  
**Desempeño laboral**  
*adaptado de Palmar y Valero (2014)*

**Instrucciones:**

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

**Niveles de la escala:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Ambiente de trabajo</b>					
1	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas la comunicación con el personal del departamento al que pertenezco es positivo y de un ambiente de trabajo agradable					
2	Existe en la Comisaria Sectorial Yurimaguas disposición de los elementos acorde con el desempeño y desenvolvimiento					
3	El personal de la Comisaria Sectorial Yurimaguas tiene el acceso a las condiciones mínimas necesarias para la solución de problemas presentadas dentro del trabajo					
	<b>Salario</b>					
4	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas el pago del salario a los efectivos es justo y oportuno					
5	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas, Recursos Humanos cumple satisfactoriamente con el personal en cuanto a su remuneración acorde, justa con su labor y desempeño					
6	Recibo retroalimentación sobre la creación del valor por el trabajo					
	<b>Relaciones interpersonales</b>					
7	Considero que en la Comisaria Sectorial Yurimaguas se aplican mecanismos para lograr actuar con mayor armonía y equilibrio.					
8	Considero que en la Comisaria Sectorial Yurimaguas existe muestra de respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los miembros del personal					
	<b>Jornada Laboral</b>					
9	Te sientes satisfecho por el número de horas trabajadas dentro de la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
10	Estas satisfecho por la eficiencia y eficacia de los trabajadores de la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
	<b>Horario de trabajo</b>					
11	Existen políticas, procedimientos y cumplimiento de la cantidad de horas que son establecidas con su jornada laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
12	Los mejores resultados obtenidos son mediante la efectividad y eficacia de los trabajadores en la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
13	Dispones de recursos necesarios y tiempo para cumplir con el horario establecido de acuerdo con el tipo de función del personal en la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
	<b>Cancelación puntual del salario</b>					
14	La Comisaria Sectorial Yurimaguas demuestra tener interés en la satisfacción de necesidades individuales y familiares que presenta cada trabajador					
15	La evaluación del desempeño laboral en la Comisaria Sectorial Yurimaguas es diversa y varía según la muestra de eficiencia en su desempeño					
	<b>Incentivos y motivación</b>					
16	Recibo incentivo por realizar bien mi trabajo, la estimulación a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva dentro de la Comisaria Sectorial Yurimaguas					
17	En la Comisaria Sectorial Yurimaguas se realiza de manera planificada el recibimiento de recompensa de su esfuerzo					



# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de la atención  
Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Doroteo (2017)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de la atención					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de la atención				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de la atención					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 27 de mayo de 2021

Sello personal y firma

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Palmar y Valero (2014)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 27 de mayo de 2021

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Soria Bardales, Norman  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de la atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Doroteo (2017)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de la atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de la atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de la atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



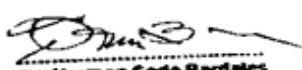
---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 27 de mayo de 2021

  
 Dr. Norman Soria Bardales  
 MAT N° 19-214

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Soria Bardales, Norman  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Palmar y Valero (2014)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



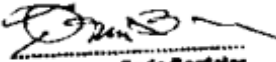
---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 5.0

Tarapoto, 27 de mayo de 2021



**Dr. Norman Soria Bardales**  
MAT N° 19-214

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, ~~Jhon Wilian~~  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de la atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Doroteo (2017)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de la atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de la atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de la atención al ciudadano					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

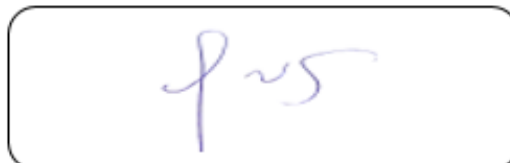
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0

Tarapoto, 27 de mayo de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, ~~Jhon Wilian~~  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Questionario sobre Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Palmar y Valero (2014)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

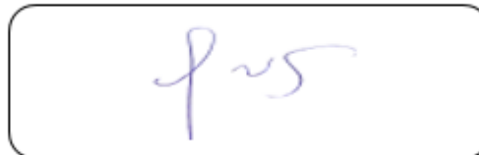
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 5.0

Tarapoto, 27 de mayo de 2021



Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERU	MINISTERIO DEL INTERIOR	POLICIA NACIONAL DEL PERU	XI MACROPOL SAN MARTIN	REGION POLICIAL SAN MARTIN	DIVISION DE ORDEN PUBLICO Y SEGURIDAD	COMISARIA SECTORIAL YURIMAGUAS
------	-------------------------	---------------------------	------------------------	----------------------------	---------------------------------------	--------------------------------

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### **AUTORIZACIÓN N° 001 -2021-XI-MACROPOL-SAM/REGPOL-SAM/DIVOPUS/COMSEC-YURIMAGUAS**

El señor Capitán PNP Jorge Eduardo MUÑOZ MANSILLA, identificado con CIP N° 349389 y DNI N° 42414626, en calidad de Comisario Encargado de la Comisaría Sectorial PNP Yurimaguas; SUSCRIBE:

Que, el Licenciado en Educación Jesús Daniel PIZARRO CASTRO, identificado con DNI N° 46509729, en su calidad de estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Código de Matricula N° 7002506917; se encuentra **AUTORIZADO**, para desarrollar su proyecto de investigación (tesis: Calidad de atención y desempeño laboral en la Comisaría Sectorial PNP Yurimaguas – 2021). Trabajo que será ejecutado durante el período 15 de junio hasta el 15 de julio de 2021, en sede de la Comisaría Sectorial PNP Yurimaguas; correspondiente a la aplicación de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios en base a las variables "calidad de atención y desempeño laboral"), dirigido a una parte de la población conformado por efectivos PNP que laboran en esta dependencia policial.

Por cuanto, dispongo se brinden las facilidades correspondientes, con la finalidad de alcanzar los resultados propuestos.

Yurimaguas, 15 de julio de 2021.

JEMM



0A-349389  
Jorge Eduardo MUÑOZ MANSILLA  
CAPITÁN PNP  
COMISARIO (E) SECTORIAL YURIMAGUAS

## Base de datos variable 1

### Variable 1: Calidad de la atención

ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ΣD1	P7	P8	ΣD2	P9	P10	P11	P12	ΣD3	P13	P14	P15	ΣD4	P16	P17	P18	P19	P20	ΣD5	P21	P22	ΣD6	P23	P24	P25	P26	P27	ΣD7	P28	P29	P30	ΣD8	P31	P32	P33	ΣD9
1	4	5	5	5	5	5	24	4	5	9	5	3	4	4	16	3	5	4	12	4	5	5	4	4	22	2	3	5	4	5	5	3	4	21	4	5	4	13	5	5	5	15
2	5	4	5	5	4	5	23	3	5	8	5	4	3	3	15	3	5	4	12	4	3	3	2	5	17	3	1	4	4	3	3	1	2	13	1	5	4	10	3	3	5	11
3	1	1	3	4	1	3	10	1	4	5	4	4	1	1	10	1	4	1	6	1	5	5	5	1	17	3	1	4	5	5	5	1	5	21	2	5	3	10	5	5	5	15
4	4	4	4	3	4	4	19	3	3	6	3	3	2	3	11	1	3	2	6	2	1	2	3	2	10	2	2	4	2	1	2	2	3	10	4	5	4	13	1	2	3	6
5	5	5	4	5	5	4	24	4	5	9	4	4	4	4	16	3	5	1	9	3	5	5	4	2	19	4	3	7	3	5	5	3	4	20	2	5	1	8	5	5	4	14
6	3	5	5	4	5	5	22	3	4	7	3	4	5	5	17	3	4	2	9	2	5	5	5	3	20	3	3	6	5	5	5	3	5	23	5	5	4	14	5	5	5	15
7	1	1	3	3	1	3	9	1	3	4	1	1	1	3	6	3	3	2	8	3	2	3	4	3	15	2	1	3	1	2	3	1	4	11	4	5	1	10	2	3	2	7
8	2	3	2	2	3	2	12	2	2	4	2	2	2	4	10	4	2	2	8	2	3	2	4	2	13	4	2	6	3	3	2	2	4	14	5	5	3	13	3	2	3	8
9	2	4	3	3	4	3	16	2	3	5	2	2	2	3	9	3	3	2	8	3	3	3	4	3	16	4	2	6	4	3	3	2	4	16	5	5	4	14	3	3	3	9
10	2	5	3	3	5	3	18	2	3	5	2	2	1	4	9	4	3	2	9	3	4	3	2	3	15	5	2	7	5	4	3	2	2	16	4	5	5	14	4	3	5	12
11	5	4	4	4	4	4	21	5	4	9	5	3	1	4	13	4	4	3	11	4	3	4	3	4	18	4	5	9	4	3	4	5	3	19	4	5	4	13	3	4	5	12
12	2	4	3	3	4	3	16	2	3	5	2	2	2	4	10	4	3	2	9	3	1	3	4	3	14	5	2	7	4	1	3	2	4	14	3	5	4	12	1	3	4	8
13	2	5	2	2	5	2	16	2	2	4	2	2	2	3	9	3	2	2	7	2	4	2	4	2	14	5	2	7	5	4	2	2	4	17	5	5	5	15	4	2	4	10
14	5	4	4	4	4	4	21	5	4	9	5	3	2	3	13	4	4	3	11	4	3	4	3	4	18	4	5	9	4	3	4	5	3	19	4	5	4	13	3	4	4	11
15	4	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	2	1	3	10	3	4	2	9	4	5	4	3	4	20	4	4	8	4	5	4	4	3	20	3	5	4	12	5	4	3	12
16	3	4	5	5	4	5	21	3	5	8	3	3	2	3	11	4	5	3	12	5	2	5	1	5	18	5	3	8	4	2	5	3	1	15	4	5	4	13	2	5	3	10
17	3	3	2	2	3	2	13	3	2	5	3	3	2	3	11	4	2	3	9	2	2	2	4	2	12	4	3	7	3	2	2	3	4	14	4	5	3	12	2	2	3	7
18	2	5	1	1	5	1	14	2	1	3	2	2	1	3	8	3	1	2	6	1	5	1	4	1	12	3	2	5	5	5	1	2	4	17	5	5	5	15	5	1	4	10
19	5	5	3	3	5	3	21	5	3	8	5	3	2	3	13	3	3	2	8	3	3	3	3	3	15	5	5	10	5	3	3	5	3	19	4	5	5	14	3	3	4	10
20	2	5	1	1	5	1	14	2	1	3	2	2	1	3	8	4	1	2	7	1	1	1	2	1	6	5	2	7	5	1	1	2	2	11	4	5	5	14	1	1	4	6
21	4	5	3	3	5	3	20	4	3	7	4	4	2	4	14	3	3	2	8	3	3	3	3	3	15	5	4	9	5	3	3	4	3	18	5	5	5	15	3	3	5	11
22	2	5	3	3	5	3	18	2	3	5	2	2	2	3	9	3	3	2	8	3	4	3	4	3	17	5	2	7	5	4	3	2	4	18	4	5	5	14	4	3	4	11
23	2	4	1	1	4	1	12	2	1	3	2	2	1	3	8	4	1	2	7	1	2	1	2	1	7	5	2	7	4	2	1	2	2	11	5	5	4	14	2	1	3	6



24	3	5	3	3	5	3	19	3	3	6	3	3	1	3	10	4	3	3	10	3	3	3	2	3	14	5	3	8	5	3	3	3	2	16	5	5	5	15	3	3	5	11
25	2	5	1	1	5	1	14	2	1	3	2	2	1	4	9	4	1	3	8	1	5	1	4	1	12	5	2	7	5	5	1	2	4	17	5	5	5	15	5	1	5	11
26	3	4	4	4	4	4	19	3	4	7	3	3	2	3	11	4	4	3	11	4	4	4	5	4	21	5	3	8	4	4	4	3	5	20	3	5	4	12	4	4	1	9
27	2	5	3	3	5	3	18	2	3	5	2	2	2	3	9	3	3	2	8	3	4	3	3	3	16	5	2	7	5	4	3	2	3	17	3	5	5	13	4	3	2	9
28	1	5	1	1	5	1	13	1	1	2	1	1	2	3	7	3	1	3	7	1	5	1	3	1	11	5	1	6	5	5	1	1	3	15	5	5	5	15	5	1	1	7
29	4	4	2	2	4	2	16	4	2	6	4	4	2	3	13	3	2	2	7	2	5	2	2	2	13	4	4	8	4	5	2	4	2	17	5	5	4	14	5	2	3	10
30	3	4	2	2	4	2	15	3	2	5	3	3	2	3	11	4	2	3	9	2	5	2	4	2	15	4	3	7	4	5	2	3	4	18	4	5	4	13	5	2	2	9
31	1	3	1	1	3	1	9	1	1	2	1	1	2	3	7	3	1	3	7	1	5	1	3	1	11	4	1	5	3	5	1	1	3	13	4	5	3	12	5	1	5	11
32	2	5	1	1	5	1	14	2	1	3	2	2	1	3	8	3	1	3	7	1	5	1	3	1	11	4	2	6	5	5	1	2	3	16	4	5	5	14	5	1	4	10
33	5	4	1	1	4	1	15	5	1	6	5	3	1	4	13	4	1	3	8	1	4	1	1	1	8	4	5	9	4	4	1	5	1	15	4	5	4	13	4	1	1	6
34	3	4	3	3	4	3	17	3	3	6	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	5	3	3	3	17	5	3	8	4	5	3	3	3	18	4	5	4	13	5	3	4	12
35	1	5	1	1	5	1	13	1	1	2	1	1	1	3	6	3	1	3	7	1	3	1	2	1	8	5	1	6	5	3	1	1	2	12	3	5	5	13	3	1	3	7
36	2	5	2	2	5	2	16	2	2	4	2	2	2	4	10	3	2	2	7	2	3	2	3	2	12	5	2	7	5	3	2	2	3	15	2	5	5	12	3	2	5	10
37	2	5	3	3	5	3	18	2	3	5	2	2	2	3	9	4	3	3	10	3	3	3	4	3	16	4	2	6	5	3	3	2	4	17	3	5	5	13	3	3	2	8
38	4	5	5	5	5	5	24	4	5	9	4	2	2	3	11	3	5	3	11	5	4	5	3	5	22	5	4	9	5	4	5	4	3	21	4	5	5	14	4	5	3	12
39	1	5	2	2	5	2	15	1	2	3	1	1	1	3	6	4	2	2	8	2	4	2	2	2	12	5	1	6	5	4	2	1	2	14	2	5	5	12	4	2	2	8
40	1	4	3	3	4	3	15	1	3	4	1	1	2	4	8	3	3	3	9	3	3	3	2	3	14	2	1	3	4	3	3	1	2	13	3	5	4	12	3	3	3	9
41	3	5	2	2	5	2	17	3	2	5	3	3	2	3	11	3	2	3	8	2	2	2	5	2	13	5	3	8	5	2	2	3	5	17	4	5	5	14	2	2	4	8
42	4	3	4	4	3	4	18	4	4	8	4	3	2	3	12	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20	4	4	8	3	4	4	4	4	19	5	5	3	13	4	4	3	11
43	2	3	2	2	3	2	12	2	2	4	2	2	2	3	9	3	2	2	7	2	4	2	4	2	14	4	2	6	3	4	2	2	4	15	3	5	3	11	4	2	2	8
44	4	1	2	2	1	2	10	4	2	6	4	3	2	4	13	3	2	3	8	2	5	2	4	2	15	5	4	9	1	5	2	4	4	16	4	5	1	10	5	2	2	9
45	3	4	3	3	4	3	17	3	3	6	3	3	2	3	11	4	3	3	10	3	2	3	4	3	15	5	3	8	4	2	3	3	4	16	3	5	4	12	2	3	5	10
46	3	4	3	3	4	3	17	3	3	6	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17	4	3	7	4	4	3	3	4	18	3	5	4	12	4	3	4	11
47	1	3	2	2	3	2	11	1	2	3	1	1	1	4	7	4	2	3	9	2	3	2	2	2	11	5	1	6	3	3	2	1	2	11	2	5	3	10	3	2	4	9
48	2	2	1	1	2	1	8	2	1	3	2	2	1	3	8	4	1	2	7	2	1	2	4	2	11	4	3	7	4	1	2	3	4	14	5	5	2	12	1	2	4	7
49	1	3	5	5	3	5	17	1	5	6	1	1	1	4	7	3	5	3	11	3	4	3	4	3	17	4	3	7	5	4	3	3	4	19	2	5	3	10	4	3	3	10
50	2	4	3	3	4	3	16	2	3	5	2	2	2	3	9	4	3	2	9	2	3	2	3	2	12	4	1	5	3	3	2	1	3	12	3	5	4	12	3	2	3	8
51	4	5	5	3	5	5	22	4	5	9	5	5	3	4	17	4	3	4	11	5	5	5	4	4	23	2	3	5	4	5	5	3	4	21	4	5	4	13	5	5	5	15
52	4	3	3	1	3	3	14	1	5	6	3	3	1	2	9	4	1	2	7	4	5	5	4	4	22	3	1	4	4	3	3	1	2	13	1	5	4	10	3	3	5	11

53	5	5	5	1	5	5	21	2	5	7	5	5	1	5	16	5	1	5	11	1	3	4	1	4	13	3	1	4	5	5	5	1	5	21	2	5	3	10	5	5	5	15
54	2	1	2	2	1	2	8	4	5	9	1	2	2	3	8	2	2	3	7	4	4	3	3	3	17	2	2	4	2	1	2	2	3	10	4	5	4	13	1	2	3	6
55	3	5	5	3	5	5	21	2	5	7	5	5	3	4	17	3	3	4	10	5	4	5	4	4	22	4	3	7	3	5	5	3	4	20	2	5	1	8	5	5	4	14
56	5	5	5	3	5	5	23	5	5	10	5	5	3	5	18	5	3	5	13	5	5	4	5	5	24	3	3	6	5	5	5	3	5	23	5	5	4	14	5	5	5	15
57	1	2	3	1	2	3	9	4	5	9	2	3	1	4	10	1	1	4	6	1	3	3	5	1	13	2	1	3	1	2	3	1	4	11	4	5	1	10	2	3	2	7
58	3	3	2	2	3	2	13	5	5	10	3	2	2	4	11	3	2	4	9	3	2	2	5	3	15	4	2	6	3	3	2	2	4	14	5	5	3	13	3	2	3	8
59	4	3	3	2	3	3	15	5	5	10	3	3	2	4	12	4	2	4	10	4	3	3	5	4	19	4	2	6	4	3	3	2	4	16	5	5	4	14	3	3	3	9
60	5	4	3	2	4	3	18	4	5	9	4	3	2	2	11	5	2	2	9	5	3	3	5	5	21	5	2	7	5	4	3	2	2	16	4	5	5	14	4	3	5	12
61	4	3	4	5	3	4	19	4	5	9	3	4	5	3	15	4	5	3	12	4	4	4	5	4	21	4	5	9	4	3	4	5	3	19	4	5	4	13	3	4	5	12
62	4	1	3	2	1	3	11	3	5	8	1	3	2	4	10	4	2	4	10	4	3	3	5	4	19	5	2	7	4	1	3	2	4	14	3	5	4	12	1	3	4	8
63	5	4	2	2	4	2	17	5	5	10	4	2	2	4	12	5	2	4	11	5	2	2	5	5	19	5	2	7	5	4	2	2	4	17	5	5	5	15	4	2	4	10
64	4	3	4	5	3	4	19	4	5	9	3	4	5	3	15	4	5	3	12	4	4	4	5	4	21	4	5	9	4	3	4	5	3	19	4	5	4	13	3	4	4	11
65	4	5	4	4	5	4	22	3	5	8	5	4	4	3	16	4	4	3	11	4	4	4	5	4	21	4	4	8	4	5	4	4	3	20	3	5	4	12	5	4	3	12
66	4	2	5	3	2	5	16	4	5	9	2	5	3	1	11	4	3	1	8	4	5	5	5	4	23	5	3	8	4	2	5	3	1	15	4	5	4	13	2	5	3	10
67	3	2	2	3	2	2	12	4	5	9	2	2	3	4	11	3	3	4	10	3	2	2	5	3	15	4	3	7	3	2	2	3	4	14	4	5	3	12	2	2	3	7
68	5	5	1	2	5	1	18	5	5	10	5	1	2	4	12	5	2	4	11	5	1	1	5	5	17	3	2	5	5	5	1	2	4	17	5	5	5	15	5	1	4	10
69	5	3	3	5	3	3	19	4	5	9	3	3	5	3	14	5	5	3	13	5	3	3	5	5	21	5	5	10	5	3	3	5	3	19	4	5	5	14	3	3	4	10
70	5	1	1	2	1	1	10	4	5	9	1	1	2	2	6	5	2	2	9	5	1	1	5	5	17	5	2	7	5	1	1	2	2	11	4	5	5	14	1	1	4	6
71	5	3	3	4	3	3	18	5	5	10	3	3	4	3	13	5	4	3	12	5	3	3	5	5	21	5	4	9	5	3	3	4	3	18	5	5	5	15	3	3	5	11
72	5	4	3	2	4	3	18	4	5	9	4	3	2	4	13	5	2	4	11	5	3	3	5	5	21	5	2	7	5	4	3	2	4	18	4	5	5	14	4	3	4	11
73	4	2	1	2	2	1	11	5	5	10	2	1	2	2	7	4	2	2	8	4	1	1	5	4	15	5	2	7	4	2	1	2	2	11	5	5	4	14	2	1	3	6
74	5	3	3	3	3	3	17	5	5	10	3	3	3	2	11	5	3	2	10	5	3	3	5	5	21	5	3	8	5	3	3	3	2	16	5	5	5	15	3	3	5	11
75	5	5	1	2	5	1	18	5	5	10	5	1	2	4	12	5	2	4	11	5	1	1	5	5	17	5	2	7	5	5	1	2	4	17	5	5	5	15	5	1	5	11
76	4	4	4	3	4	4	19	3	5	8	4	4	3	5	16	4	3	5	12	4	4	4	5	4	21	5	3	8	4	4	4	3	5	20	3	5	4	12	4	4	1	9
77	5	4	3	2	4	3	18	3	5	8	4	3	2	3	12	5	2	3	10	5	3	3	5	5	21	5	2	7	5	4	3	2	3	17	3	5	5	13	4	3	2	9
78	5	5	1	1	5	1	17	5	5	10	5	1	1	3	10	5	1	3	9	5	1	1	5	5	17	5	1	6	5	5	1	1	3	15	5	5	5	15	5	1	1	7
79	5	4	1	1	4	1	15	5	5	10	5	2	4	2	13	4	4	2	10	4	2	2	5	4	17	4	4	8	4	5	2	4	2	17	5	5	4	14	5	2	3	10
80	3	4	3	3	4	3	17	4	5	9	5	2	3	4	14	4	3	4	11	4	2	2	5	4	17	4	3	7	4	5	2	3	4	18	4	5	4	13	5	2	2	9
81	1	5	1	1	5	1	13	4	5	9	5	1	1	3	10	3	1	3	7	3	1	1	5	3	13	4	1	5	3	5	1	1	3	13	4	5	3	12	5	1	5	11

82	2	5	2	2	5	2	16	4	5	9	5	1	2	3	11	5	2	3	10	5	1	1	5	5	17	4	2	6	5	5	1	2	3	16	4	5	5	14	5	1	4	10
83	2	5	3	3	5	3	18	4	5	9	4	1	5	1	11	4	5	1	10	4	1	1	5	4	15	4	5	9	4	4	1	5	1	15	4	5	4	13	4	1	1	6
84	4	5	5	5	5	5	24	4	5	9	5	3	3	3	14	4	3	3	10	4	3	3	5	4	19	5	3	8	4	5	3	3	3	18	4	5	4	13	5	3	4	12
85	1	5	2	2	5	2	15	3	5	8	3	1	1	2	7	5	1	2	8	5	1	1	5	5	17	5	1	6	5	3	1	1	2	12	3	5	5	13	3	1	3	7
86	1	4	3	3	4	3	15	2	5	7	3	2	2	3	10	5	2	3	10	5	2	2	5	5	19	5	2	7	5	3	2	2	3	15	2	5	5	12	3	2	5	10
87	3	5	2	2	5	2	17	3	5	8	3	3	2	4	12	5	2	4	11	5	3	3	5	5	21	4	2	6	5	3	3	2	4	17	3	5	5	13	3	3	2	8
88	4	3	4	4	3	4	18	4	5	9	4	5	4	3	16	5	4	3	12	5	5	5	5	5	25	5	4	9	5	4	5	4	3	21	4	5	5	14	4	5	3	12
89	2	3	2	2	3	2	12	2	5	7	4	2	1	2	9	5	1	2	8	5	2	2	5	5	19	5	1	6	5	4	2	1	2	14	2	5	5	12	4	2	2	8
90	4	1	2	2	1	2	10	3	5	8	3	3	1	2	9	4	1	2	7	4	3	3	5	4	19	2	1	3	4	3	3	1	2	13	3	5	4	12	3	3	3	9
91	3	4	3	3	4	3	17	4	5	9	2	2	3	5	12	5	3	5	13	5	2	2	5	5	19	5	3	8	5	2	2	3	5	17	4	5	5	14	2	2	4	8
92	3	4	3	3	4	3	17	5	5	10	4	4	4	4	16	3	4	4	11	3	4	4	5	3	19	4	4	8	3	4	4	4	4	19	5	5	3	13	4	4	3	11
93	1	3	2	2	3	2	11	3	5	8	4	2	2	4	12	3	2	4	9	3	2	2	5	3	15	4	2	6	3	4	2	2	4	15	3	5	3	11	4	2	2	8
94	2	2	1	1	2	1	8	4	5	9	5	2	4	4	15	1	4	4	9	1	2	2	5	1	11	5	4	9	1	5	2	4	4	16	4	5	1	10	5	2	2	9
95	4	2	3	3	2	3	14	3	5	8	2	3	3	4	12	4	3	4	11	4	3	3	5	4	19	5	3	8	4	2	3	3	4	16	3	5	4	12	2	3	5	10
96	4	4	3	3	4	3	18	3	5	8	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	5	4	19	4	3	7	4	4	3	3	4	18	3	5	4	12	4	3	4	11
97	3	3	2	1	3	2	12	2	5	7	3	2	1	2	8	3	1	2	6	3	2	2	5	3	15	5	1	6	3	3	2	1	2	11	2	5	3	10	3	2	4	9
98	4	1	2	3	1	2	11	5	5	10	1	2	3	4	10	4	3	4	11	2	1	1	5	2	11	4	3	7	4	1	2	3	4	14	5	5	2	12	1	2	4	7
99	5	4	3	3	4	3	19	2	5	7	4	3	3	4	14	5	3	4	12	3	5	5	5	3	21	4	3	7	5	4	3	3	4	19	2	5	3	10	4	3	3	10
100	3	3	2	1	3	2	12	3	5	8	3	2	1	3	9	3	1	3	7	4	3	3	5	4	19	4	1	5	3	3	2	1	3	12	3	5	4	12	3	2	3	8
101	2	3	5	3	3	5	16	5	5	10	5	5	3	4	17	2	3	4	9	5	4	2	1	2	14	2	3	5	4	5	5	3	4	21	4	5	4	13	5	5	5	15
102	3	1	5	4	1	5	14	5	5	10	3	3	1	2	9	3	4	2	9	5	3	3	1	2	14	3	1	4	4	3	3	1	2	13	1	5	4	10	3	3	5	11
103	3	1	4	4	1	4	13	3	4	7	5	5	1	5	16	3	4	5	12	4	2	2	3	5	16	3	1	4	5	5	5	1	5	21	2	5	3	10	5	5	5	15
104	2	2	3	3	2	3	12	4	3	7	1	2	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	4	4	19	2	2	4	2	1	2	2	3	10	4	5	4	13	1	2	3	6
105	4	3	4	4	3	4	18	4	5	9	5	5	3	4	17	4	4	4	12	5	4	2	2	4	17	4	3	7	3	5	5	3	4	20	2	5	1	8	5	5	4	14
106	3	3	3	4	3	3	16	5	4	9	5	5	3	5	18	3	4	5	12	4	5	2	4	4	19	3	3	6	5	5	5	3	5	23	5	5	4	14	5	5	5	15
107	2	1	1	1	1	1	6	3	3	6	2	3	1	4	10	2	1	4	7	3	2	3	3	4	15	2	1	3	1	2	3	1	4	11	4	5	1	10	2	3	2	7
108	4	2	2	2	2	2	12	2	2	4	3	2	2	4	11	4	2	4	10	2	4	3	3	4	16	4	2	6	3	3	2	2	4	14	5	5	3	13	3	2	3	8
109	4	2	2	2	2	2	12	3	3	6	3	3	2	4	12	4	2	4	10	3	3	2	1	2	11	4	2	6	4	3	3	2	4	16	5	5	4	14	3	3	3	9
110	5	4	1	1	4	1	15	3	3	6	4	3	2	2	11	5	2	2	9	3	1	2	3	4	13	5	2	7	5	4	3	2	2	16	4	5	5	14	4	3	5	12

111	3	4	3	3	4	3	17	4	4	8	3	4	5	3	15	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18	4	5	9	4	3	4	5	3	19	4	5	4	13	3	4	5	12
112	1	5	1	1	5	1	13	3	3	6	1	3	2	4	10	5	2	4	11	3	3	2	1	3	12	5	2	7	4	1	3	2	4	14	3	5	4	12	1	3	4	8
113	2	5	2	2	5	2	16	2	2	4	4	2	2	4	12	5	2	4	11	2	1	2	4	5	14	5	2	7	5	4	2	2	4	17	5	5	5	15	4	2	4	10
114	2	5	3	3	5	3	18	4	4	8	3	4	5	3	15	4	3	3	10	4	1	5	5	4	19	4	5	9	4	3	4	5	3	19	4	5	4	13	3	4	4	11
115	4	5	5	5	5	5	24	4	4	8	5	4	4	3	16	4	2	3	9	4	2	3	3	3	15	4	4	8	4	5	4	4	3	20	3	5	4	12	5	4	3	12
116	1	5	2	2	5	2	15	5	5	10	2	5	3	1	11	5	3	1	9	5	3	4	2	2	16	5	3	8	4	2	5	3	1	15	4	5	4	13	2	5	3	10
117	1	4	3	3	4	3	15	2	2	4	2	2	3	4	11	4	3	4	11	2	3	5	3	3	16	4	3	7	3	2	2	3	4	14	4	5	3	12	2	2	3	7
118	3	5	2	2	5	2	17	1	1	2	5	1	2	4	12	3	2	4	9	1	1	4	3	3	12	3	2	5	5	5	1	2	4	17	5	5	5	15	5	1	4	10
119	4	3	4	4	3	4	18	3	3	6	3	3	5	3	14	5	3	3	11	3	2	4	4	4	17	5	5	10	5	3	3	5	3	19	4	5	5	14	3	3	4	10
120	2	3	2	2	3	2	12	1	1	2	1	1	2	2	6	5	2	2	9	1	2	4	3	3	13	5	2	7	5	1	1	2	2	11	4	5	5	14	1	1	4	6
121	4	1	2	2	1	2	10	3	3	6	3	3	4	3	13	5	4	3	12	3	2	2	2	2	11	5	4	9	5	3	3	4	3	18	5	5	5	15	3	3	5	11
122	5	4	1	1	4	1	15	3	3	6	4	3	2	4	13	5	2	4	11	3	5	3	4	4	19	5	2	7	5	4	3	2	4	18	4	5	5	14	4	3	4	11
123	3	4	3	3	4	3	17	1	1	2	2	1	2	2	7	5	2	2	9	1	2	4	4	4	15	5	2	7	4	2	1	2	2	11	5	5	4	14	2	1	3	6
124	1	5	1	1	5	1	13	3	3	6	3	3	3	2	11	5	3	2	10	3	2	4	5	5	19	5	3	8	5	3	3	3	2	16	5	5	5	15	3	3	5	11
125	2	5	2	2	5	2	16	1	1	2	5	1	2	4	12	5	2	4	11	1	5	3	2	2	13	5	2	7	5	5	1	2	4	17	5	5	5	15	5	1	5	11
126	2	5	3	3	5	3	18	4	4	8	4	4	3	5	16	5	3	5	13	4	4	3	1	1	13	5	3	8	4	4	4	3	5	20	3	5	4	12	4	4	1	9
127	4	5	5	5	5	5	24	3	3	6	4	3	2	3	12	5	2	3	10	3	3	1	3	3	13	5	2	7	5	4	3	2	3	17	3	5	5	13	4	3	2	9
128	1	5	2	2	5	2	15	1	1	2	5	1	1	3	10	5	1	3	9	1	5	1	1	1	9	5	1	6	5	5	1	1	3	15	5	5	5	15	5	1	1	7
129	1	4	3	3	4	3	15	2	2	4	5	2	4	2	13	4	4	2	10	2	5	2	3	3	15	4	4	8	4	5	2	4	2	17	5	5	4	14	5	2	3	10
130	3	5	2	2	5	2	17	2	2	4	5	2	3	4	14	4	3	4	11	2	5	2	3	3	15	4	3	7	4	5	2	3	4	18	4	5	4	13	5	2	2	9
131	4	3	4	4	3	4	18	1	1	2	5	1	1	3	10	4	1	3	8	1	5	1	1	1	9	4	1	5	3	5	1	1	3	13	4	5	3	12	5	1	5	11
132	2	3	2	2	3	2	12	1	1	2	5	1	2	3	11	4	2	3	9	1	5	1	3	3	13	4	2	6	5	5	1	2	3	16	4	5	5	14	5	1	4	10
133	4	1	2	2	1	2	10	1	1	2	4	1	5	1	11	4	3	1	8	1	4	1	1	1	8	4	5	9	4	4	1	5	1	15	4	5	4	13	4	1	1	6
134	3	4	3	3	4	3	17	3	3	6	5	3	3	3	14	5	3	3	11	3	5	3	4	4	19	5	3	8	4	5	3	3	3	18	4	5	4	13	5	3	4	12
135	3	4	3	3	4	3	17	1	1	2	3	1	1	2	7	5	1	2	8	1	3	1	3	3	11	5	1	6	5	3	1	1	2	12	3	5	5	13	3	1	3	7
136	1	3	2	2	3	2	11	2	2	4	3	2	2	3	10	5	2	3	10	2	3	2	5	2	14	5	2	7	5	3	2	2	3	15	2	5	5	12	3	2	5	10
137	2	2	1	1	2	1	8	3	3	6	3	3	2	4	12	4	2	4	10	3	3	3	5	3	17	4	2	6	5	3	3	2	4	17	3	5	5	13	3	3	2	8
138	5	4	4	2	4	4	19	5	5	10	4	5	4	3	16	5	2	3	10	5	4	5	5	2	21	5	4	9	5	4	5	4	3	21	4	5	5	14	4	5	3	12

## Base de datos variable 2

### Variable 2: Desempeño laboral

ITEM	P1	P2	P3	ΣD1	P4	P5	P6	ΣD2	P7	P8	ΣD3	P9	P10	ΣD4	P11	P12	P13	ΣD5	P14	P15	ΣD6	P16	P17	ΣD7
1	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	4	4	8	3	5	8
2	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	5	4	5	14	4	3	7	3	1	4
3	1	3	3	7	1	3	1	5	1	3	4	1	3	4	3	3	3	9	4	1	5	1	1	2
4	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	3	3	6	3	3	6
5	5	4	1	10	5	4	4	13	5	4	9	5	4	9	4	1	4	9	4	4	8	1	2	3
6	5	5	4	14	5	5	3	13	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	5	3	8	3	4	7
7	1	3	1	5	1	3	1	5	1	3	4	1	3	4	3	1	3	7	1	1	2	2	3	5
8	3	2	3	8	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	4	3	7
9	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	3	2	5
10	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	4	5	9
11	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9	2	2	4
12	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	1	4	5
13	5	2	5	12	5	2	2	9	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	2	7	3	2	5
14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9	1	2	3
15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6
16	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	5	4	5	14	4	3	7	2	2	4
17	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	3	6	1	3	4
18	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	1	2	3
19	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	5	10	2	1	3
20	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	3	4	7
21	5	3	5	13	5	3	4	12	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	4	9	2	3	5
22	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	3	1	4
23	4	1	4	9	4	1	2	7	4	1	5	4	1	5	1	4	1	6	4	2	6	2	2	4

24	5	3	5	13	5	3	3	11	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	3	8	4	5	9
25	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	3	3	6
26	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	3	7	1	1	2
27	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	3	2	5
28	5	1	5	11	5	1	1	7	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	1	6	2	2	4
29	4	2	4	10	4	2	4	10	4	2	6	4	2	6	2	4	2	8	4	4	8	4	4	8
30	4	2	4	10	4	2	3	9	4	2	6	4	2	6	2	4	2	8	4	3	7	4	1	5
31	3	1	3	7	3	1	1	5	3	1	4	3	1	4	1	3	1	5	3	1	4	2	1	3
32	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	2	3	5
33	4	1	4	9	4	1	5	10	4	1	5	4	1	5	1	4	1	6	4	5	9	3	4	7
34	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	2	2	4
35	5	1	5	11	5	1	1	7	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	1	6	2	4	6
36	5	2	5	12	5	2	2	9	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	2	7	4	3	7
37	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	2	3	5
38	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	4	9	2	1	3
39	5	2	5	12	5	2	1	8	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	1	6	3	2	5
40	4	3	4	11	4	3	1	8	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	1	5	2	1	3
41	5	2	5	12	5	2	3	10	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	3	8	3	2	5
42	3	4	3	10	3	4	4	11	3	4	7	3	4	7	4	3	4	11	3	4	7	1	2	3
43	3	2	3	8	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	4	4	8
44	1	2	1	4	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	2	1	2	5	1	4	5	4	3	7
45	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	3	3	6
46	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	1	1	2
47	3	2	3	8	3	2	1	6	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	1	4	2	2	4
48	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	3	2	1	3	1	2	1	4	2	2	4	5	1	6
49	3	5	3	11	3	5	1	9	3	5	8	3	5	8	5	3	5	13	3	1	4	3	3	6
50	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	1	2	3
51	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	4	4	8	3	5	8
52	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	5	4	5	14	4	3	7	3	1	4

53	1	3	3	7	1	3	1	5	1	3	4	1	3	4	3	3	3	9	4	1	5	1	1	2
54	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	3	3	6	3	3	6
55	5	4	1	10	5	4	4	13	5	4	9	5	4	9	4	1	4	9	4	4	8	1	2	3
56	5	5	4	14	5	5	3	13	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	5	3	8	3	4	7
57	1	3	1	5	1	3	1	5	1	3	4	1	3	4	3	1	3	7	1	1	2	2	3	5
58	3	2	3	8	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	4	3	7
59	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	3	2	5
60	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	4	5	9
61	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9	2	2	4
62	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	1	4	5
63	5	2	5	12	5	2	2	9	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	2	7	3	2	5
64	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9	1	2	3
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6
66	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	5	4	5	14	4	3	7	2	2	4
67	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	3	6	1	3	4
68	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	1	2	3
69	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	5	10	2	1	3
70	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	3	4	7
71	5	3	5	13	5	3	4	12	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	4	9	2	3	5
72	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	3	1	4
73	4	1	4	9	4	1	2	7	4	1	5	4	1	5	1	4	1	6	4	2	6	2	2	4
74	5	3	5	13	5	3	3	11	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	3	8	4	5	9
75	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	3	3	6
76	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	3	7	1	1	2
77	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	3	2	5
78	5	1	5	11	5	1	1	7	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	1	6	2	2	4
79	4	2	4	10	4	2	4	10	4	2	6	4	2	6	2	4	2	8	4	4	8	4	4	8
80	4	2	4	10	4	2	3	9	4	2	6	4	2	6	2	4	2	8	4	3	7	4	1	5
81	3	1	3	7	3	1	1	5	3	1	4	3	1	4	1	3	1	5	3	1	4	2	1	3

82	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	2	3	5
83	4	1	4	9	4	1	5	10	4	1	5	4	1	5	1	4	1	6	4	5	9	3	4	7
84	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	2	2	4
85	5	1	5	11	5	1	1	7	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	1	6	2	4	6
86	5	2	5	12	5	2	2	9	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	2	7	4	3	7
87	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	2	3	5
88	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	4	9	2	1	3
89	5	2	5	12	5	2	1	8	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	1	6	3	2	5
90	4	3	4	11	4	3	1	8	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	1	5	2	1	3
91	5	2	5	12	5	2	3	10	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	3	8	3	2	5
92	3	4	3	10	3	4	4	11	3	4	7	3	4	7	4	3	4	11	3	4	7	1	2	3
93	3	2	3	8	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	4	4	8
94	1	2	1	4	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	2	1	2	5	1	4	5	4	3	7
95	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	3	3	6
96	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	1	1	2
97	3	2	3	8	3	2	1	6	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	1	4	2	2	4
98	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	3	2	1	3	1	2	1	4	2	2	4	5	1	6
99	3	5	3	11	3	5	1	9	3	5	8	3	5	8	5	3	5	13	3	1	4	3	3	6
100	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	1	2	3
101	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	4	4	8	3	5	8
102	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	5	4	5	14	4	3	7	3	1	4
103	1	3	3	7	1	3	1	5	1	3	4	1	3	4	3	3	3	9	4	1	5	1	1	2
104	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	3	3	6	3	3	6
105	5	4	1	10	5	4	4	13	5	4	9	5	4	9	4	1	4	9	4	4	8	1	2	3
106	5	5	4	14	5	5	3	13	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	5	3	8	3	4	7
107	1	3	1	5	1	3	1	5	1	3	4	1	3	4	3	1	3	7	1	1	2	2	3	5
108	3	2	3	8	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	4	3	7
109	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	3	2	5
110	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	4	5	9



111	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9	2	2	4
112	4	3	4	11	4	3	2	9	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	2	6	1	4	5
113	5	2	5	12	5	2	2	9	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	2	7	3	2	5
114	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9	1	2	3
115	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6
116	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	5	4	5	14	4	3	7	2	2	4
117	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	3	3	6	1	3	4
118	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	1	2	3
119	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	5	10	2	1	3
120	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	3	4	7
121	5	3	5	13	5	3	4	12	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	4	9	2	3	5
122	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	3	1	4
123	4	1	4	9	4	1	2	7	4	1	5	4	1	5	1	4	1	6	4	2	6	2	2	4
124	5	3	5	13	5	3	3	11	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	3	8	4	5	9
125	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	3	3	6
126	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	3	7	1	1	2
127	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	3	2	5
128	5	1	5	11	5	1	1	7	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	1	6	2	2	4
129	4	2	4	10	4	2	4	10	4	2	6	4	2	6	2	4	2	8	4	4	8	4	4	8
130	4	2	4	10	4	2	3	9	4	2	6	4	2	6	2	4	2	8	4	3	7	4	1	5
131	3	1	3	7	3	1	1	5	3	1	4	3	1	4	1	3	1	5	3	1	4	2	1	3
132	5	1	5	11	5	1	2	8	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	2	7	2	3	5
133	4	1	4	9	4	1	5	10	4	1	5	4	1	5	1	4	1	6	4	5	9	3	4	7
134	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	3	7	3	4	3	10	4	3	7	2	2	4
135	5	1	5	11	5	1	1	7	5	1	6	5	1	6	1	5	1	7	5	1	6	2	4	6
136	5	2	5	12	5	2	2	9	5	2	7	5	2	7	2	5	2	9	5	2	7	4	3	7
137	5	3	5	13	5	3	2	10	5	3	8	5	3	8	3	5	3	11	5	2	7	2	3	5
138	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	4	9	2	1	3