

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN REACTIVA DEL RIESGO DE DESASTRE Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA
CIVIL 2020 - 2022**

PRESENTADO POR
ANGELA CECILIA GAMERO MARTINEZ

ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GOBIERNO Y GESTIÓN
PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“GESTIÓN REACTIVA DEL RIESGO DE DESASTRE Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL 2020 - 2022”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Br. ANGELA CECILIA GAMERO MARTINEZ

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi familia por su apoyo incondicional, ya que son sus consejos y palabras hacen que todo sea mejor.

Angela Cecilia Gamero Martinez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los funcionarios públicos del Instituto Nacional de Defensa Civil, por brindarme el apoyo, y conocimiento a lo largo del presente trabajo de investigación. Y de manera especial al Dr. Armando Figueroa Sánchez, asesor del plan de investigación quien ha guiado con su paciencia y tiempo la elaboración del mismo.

Angela Cecilia Gamero Martinez

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	5
1.1.2 Antecedentes Nacionales	5
1.2 Bases Teóricas	9
1.2.1 Gestión reactiva del riesgo de desastre.....	9
1.2.2 Calidad de atención de emergencia.....	11
1.3 Definición de Términos Básicos.....	14
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	16
2.1 Operacionalización de variables	17
2.1.1 Variable Independiente.....	17
2.1.2 Variable Dependiente	17
2.2 Matriz de operacionalización de variables	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20

3.1	Diseño Metodológico.....	20
3.2	Diseño muestral	20
3.2.1	Población	20
3.2.2	Muestra.....	20
3.3	Técnicas de Recolección de Datos	21
3.4	Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	22
3.5	Aspectos Éticos.....	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR		24
4.1.-	Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil.	24
4.1.1.-	Proceso de preparación de la gestión reactiva.....	24
4.1.2.-	Proceso de respuesta de la gestión reactiva.	25
4.1.3.-	Proceso de rehabilitación de la gestión reactiva.....	26
4.1.4.-	Resumen Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil.....	27
4.2.-	Calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil.	28
4.2.1.-	Fiabilidad de la calidad de atención.....	29
4.2.2.-	Seguridad de la calidad de atención.....	30
4.2.3.-	Tangibilidad de la calidad de atención.....	31
4.2.4.-	Empatía de la calidad de atención.....	32
4.1.4.-	Resumen de la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil.....	32

4.3 Análisis de la gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa.	33
4.3.1.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	35
4.3.2.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	36
4.3.3.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	38
4.3.4.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.	40
4.3.5.- Propuesta de valor.....	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	56
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	58
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	59
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	60
ANEXO 4: BASE DE DATOS	61
ANEXO 5: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	62
ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	63
ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	64
ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	65
ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proceso de preparación de la gestión reactiva.....	25
Tabla 2 Proceso de respuesta de la gestión reactiva.....	26
Tabla 3 Proceso de rehabilitación de la gestión reactiva	27
Tabla 4 Resumen Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil.....	28
Tabla 5 Fiabilidad de la calidad de atención.....	29
Tabla 6 Seguridad de la calidad de atención.....	30
Tabla 7 Tangibilidad de la calidad de atención.....	31
Tabla 8 Empatía de la calidad de atención	32
Tabla 9 Resumen de la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil.....	33
Tabla 10 Análisis de la gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa	34
Tabla 11 Análisis chi cuadrado de la gestión reactiva de riesgo de desastre y la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa	35
Tabla 12 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022	35
Tabla 13 Análisis chi cuadrado de la gestión reactiva de riesgo de desastre y la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	36
Tabla 14 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022	37
Tabla 15 Análisis chi cuadrado de la Gestión reactiva de riesgo de desastre y la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022	38

Tabla 16 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	38
Tabla 17 Análisis chi cuadrado de la Gestión reactiva de riesgo de desastre y la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022	39
Tabla 18 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.	40
Tabla 19 Análisis chi cuadrado de la Gestión reactiva de riesgo de desastre y la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de preparación de la gestión reactiva	25
--	----

Figura 2 Proceso de respuesta de la gestión reactiva.....	26
Figura 3 Proceso de rehabilitación de la gestión reactiva	27
Figura 4 Resumen Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil.....	28
Figura 5 Fiabilidad de la calidad de atención	29
Figura 6 Seguridad de la calidad de atención	30
Figura 7 Tangibilidad de la calidad de atención	31
Figura 8 Empatía de la calidad de atención	32
Figura 9 Resumen de la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil.....	33
Figura 10 Análisis de la gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa	34
Figura 11 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022	36
Figura 12 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	37
Figura 13 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.....	39
Figura 14 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022	40

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar de qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022. Desarrollado con un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, no experimental, y un nivel de estudio correlacional. La muestra estuvo conformada por 149 servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil. Entre los resultados se tiene que, para el 4% de los encuestados, el proceso de respuesta respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto, es bajo, para el 44,3% es regular; para el 51,7% de los servidores, el proceso de respuesta respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto es entre alto y muy alto. Para el 4,7% de los encuestados, el proceso de rehabilitación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto es entre muy bajo, bajo, para el 45,6% es regular. Por otro lado, para el 49,7%, el proceso de rehabilitación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto se encuentra en un nivel entre alto y muy alto. Según el 34,2% de los encuestados, la fiabilidad respecto a la calidad de atención de emergencias por parte del instituto es regular, para el 65,1%, la fiabilidad durante el estado de emergencia es entre buena y muy buena. La gestión reactiva de riesgo de desastre se encuentra incidiendo en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa.

Palabras claves: Gestión Reactiva, Riesgo, Desastre, Calidad, Atención.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine how reactive disaster risk management affects the quality of emergency care of the National Institute of Civil Defense 2020 - 2022. Developed with a quantitative approach, descriptive, non-experimental design, and a level correlational study. The sample consisted of 149 servers from the National Institute of Civil Defense. Among the results it is found that, for 4% of those surveyed, the response process regarding reactive disaster risk management in the Institute is low, for 44.3% it is regular; for 51.7% of the servers, the response process regarding the reactive management of disaster risk in the Institute is between high and very high. For 4.7% of those surveyed, the rehabilitation process regarding the reactive management of disaster risk in the Institute is between very low and low, for 45.6% it is regular. On the other hand, for 49.7%, the rehabilitation process regarding the reactive management of disaster risk in the Institute is at a level between high and very high. According to 34.2% of the respondents, the reliability regarding the quality of emergency care by the institute is regular, for 65.1%, the reliability during the state of emergency is between good and very good. Reactive disaster risk management is affecting the quality of emergency care at the National Defense Institute.

Keywords: Reactive Management, Risk, Disaster, Quality, Attention.

RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD

Similarity Report



PAPER NAME

TI Gamero -12-12-t.docx

AUTHOR

ANGELA CECILIA GAMERO MARTINEZ

WORD COUNT

9565 Words

CHARACTER COUNT

49901 Characters

PAGE COUNT

50 Pages

FILE SIZE

503.3KB

SUBMISSION DATE

Dec 12, 2022 4:20 PM GMT-5

REPORT DATE

Dec 12, 2022 4:20 PM GMT-5

● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)
- Manually excluded text blocks

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

La pandemia del COVID-19 afectó de manera significativa a los países de América Latina debido a su duración, como lo sostiene la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) “a diferencia de los terremotos, los huracanes y las inundaciones, amenazas cuya duración se mide en minutos, días o semanas, una epidemia puede extenderse por años. En 2020, el COVID-19 afectó a todos los países de la región” (p.01).

A nivel mundial los gobiernos tienen como obligación eliminar la confusión, mantener el orden, fortalecer la comunicación de los riesgos con base científica, no obstante, en el Perú eso no ha sucedido, en lugar de comunicar los riesgos de la problemática por la cual se estaba atravesando, se actualizaron temas ya conocidos (Cuba , 2021).

El riesgo de desastre puede ser considerado como una función en donde se combinan el peligro la exposición y la vulnerabilidad. El concepto de la gestión de riesgos y desastres nace a partir de los años 90 en ese momento conducía al planteamiento de que para que un riesgo se materialice en desastre debe existir, así que cuando se habla de prevención se habla de un riesgo ya existente

El COVID-19 es considerado ser del nivel 5 conforme a los niveles de emergencia al ser un desastre de gran magnitud, pues este supera la capacidad de respuesta del país según lo indica el Instituto Nacional de Defensa Civil (2014) por lo que el INDECI tiene intervenir en varios niveles y en coordinación con otras entidades para tomar las acciones de respuesta oportunas ante esta eventualidad. Sin embargo, cabe resaltar que indistintamente a la crisis pandémica, en el país ocurren cientos

de emergencias más diariamente, ya sean accidentes de origen natural o suscitados por el hombre.

Bajo este contexto el Instituto Nacional de Defensa Civil hoy más que nunca tiene la obligación de incrementar sus tareas en relación a la gestión de riesgo de desastres (GRD) y fortalecer sus acciones de la gestión reactiva contra toda emergencia que se suscite en el territorio nacional, incluida la COVID-19, porque tal como lo sostiene las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (2020) “la lección más clara de la pandemia ha sido la necesidad de prevenir y estar preparado para los desastres” (p.03).

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿De qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 - 2022?

Problemas Específicos

PE1.- ¿En qué forma la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 - 2022?

PE2.- ¿De qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 - 2022?

PE3.- ¿Cómo la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 - 2022?

PE4.- ¿Cómo influye la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 - 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. - Determinar de qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

Objetivos Específicos

OE1.- Establecer de qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

OE2.- Determinar como la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

OE3.- Comprobar de que forma la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

OE4.- Evidenciar de qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

Importancia de la Investigación

Durante los últimos años los desastres han tenido un gran impacto incidiendo directamente en el retraso del desarrollo social económico y cultural, trayendo como consecuencias pérdidas humanas y materiales (Ulloa , 2011). En la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible se considera de gran relevancia la reducción del riesgo de desastres como elemento clave para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Instituto Nacional de Defensa Civil , 2021).

Es importante destacar que, la pandemia del Covid-19 no debe ser visto como un evento único, ya que actualmente el mundo está expuesto a diversos virus desconocidos que representan una amenaza creciente y esto debido a que se estima que hay aproximadamente medio millón de virus animales no descubiertos

lo que implica un riesgo, para lo cual los gobiernos deben estar preparados y a partir de las nuevas experiencias mejorar en un futuro (Cuba , 2021)

Es bajo ese contexto que el INDECI como una institución pública encargada de la defensa de los ciudadanos preste una atención de calidad a sus ciudadanos, sobre todo en desastres futuros. Bajo lo antes descrito en el presente trabajo de investigación se buscó determinar la relación entre la gestión reactiva de riesgo de desastre y la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.

El presente trabajo de investigación proporciona información de suma utilidad a la comunidad educativa, ya que, actualmente existe poca información y trabajos de investigación relacionados al tema, por lo que este trabajo de investigación permitirá afianzar los conocimientos sobre la gestión reactiva del riesgo de desastre y la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.

El presente trabajo de investigación fue viable debido a que se contó con el acceso a las diferentes fuentes de información, además el tema cuenta con suficientes antecedentes no solo en el campo académico, también de organismos nacionales e internacionales. Es importante resaltar que, existe un registro de datos recopilados durante el transcurso del periodo 2020-2021 por la institución, y al ser posible mantener comunicación con los directivos del Instituto Nacional de Defensa Civil INDECI es factible realizar las encuestas que requiere el estudio. Por último, se tiene la experiencia en el tema de estudio para el procesamiento de la información, así como con los recursos (humanos, financieros y temporales) necesarios para el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

En Ecuador Córdoba (2017) en la investigación titulada “La gestión preventiva y reactiva de riesgos, para afrontar una posible erupción del volcán Cotopaxi, por parte del COE del gobierno municipal de Rumiñahui”, se desarrolló con la finalidad de investigar y desarrollar estrategias de emergencia y de contingencia mediante técnicas de prevención, que permitan minimizar los riesgos, Córdoba (2017) concluye que, la elaboración de un plan de contingencia permitirá a los organismos reaccionar adecuadamente cumpliendo los protocolos y asumiendo las responsabilidades.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Ramos (2019) “la gestión reactiva del riesgo de desastres y la capacidad de respuesta ante emergencias de la municipalidad distrital de Yarinacocha 2019”, tuvo como finalidad establecer en qué medida la gestión reactiva del riesgo de desastres es importante para la capacidad de respuesta ante emergencias, a través del cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental. En los resultados de Ramos (2019) se evidencia que, en cuanto a las capacitaciones que realiza la institución sobre gestión del riesgo 65.69% de los encuestados afirmaron estar conformes, por otro lado el 56.93% de los encuestados afirmaron estar muy conformes que el desarrollo de acciones de comunicaciones llega a ser entendible y aplicable en relación a la gestión reactiva del riesgo, en relación a si los funcionarios se organizan en una estructura para responder ante emergencias el 69.34% afirmo que se encuentran conformes. Por otro lado, el 82.48% de los

encuestados están entre muy conforme, y conforme porque su organización tiene identificado los escenarios de riesgos para una respuesta óptima. Ramos (2019) concluye que, existe una relación entre la gestión reactiva del riesgo de desastres y la capacidad de respuesta a emergencias.

Según Barra et al (2021) en el artículo titulado “gestión de riesgo de desastres en el marco de la cultura preventiva” se desarrolló con la finalidad de analizar la gestión de riesgo de desastres en el marco de la cultura preventiva desde las experiencias vividas de los trabajadores de un hospital público de Lima, a través del enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico interpretativo. Barra et al (2021), concluye que la cultura preventiva incide de forma positiva, además se evidenció una falta de capacitación sobre las medidas de prevención de riesgo.

Por su parte Zacarías (2019) en el trabajo de investigación titulado “sistema de Gestión Reactiva del Riesgo de Desastres y el Clima Organizacional en el Colegio Experimental de Aplicación la Cantuta” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión reactiva del riesgo de desastres y el clima organizacional, a través de una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y básica, los resultados de Zacarías (2019) muestran que, en cuanto al planeamiento el 31,3% de los encuestados considera que existe casi siempre, mientras que el 29% considera que a veces, en relación a la organización el 41,3% indica que existe casi siempre y el 28,3% indica que a veces, en relación a la dirección, el 45,2% consideró que existe casi siempre y el 21,1% que a veces, en torno al control el 44,6% afirmó que existe casi siempre y el 26,7% que siempre, por último, en cuanto a la frecuencia riesgo y toma de decisiones, el 34% afirmó

que existe siempre. Zacarías (2019) concluye que, existe una relación entre la gestión reactiva del riesgo de desastres y el clima organizacional.

Por otro lado, Quiroz (2018) en su investigación titulada “la gestión reactiva del riesgo de desastres y el clima organizacional en la sede central del Instituto Nacional de Defensa Civil 2017” se desarrolló con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión reactiva del riesgo de desastres, y el clima organizacional, a través del diseño no experimental, la investigación fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. En los resultados de Quiroz (2018) se evidencia que, en cuanto a la gestión reactiva de riesgo y desastre, según el 20,00% presenta un nivel deficiente, para el 26,25% se ubica en un nivel regular, mientras que para el 53,75% se ubica en un nivel eficiente. Quiroz (2018) concluye que, existe una relación entre las variables de estudio, es decir la gestión reactiva de riesgo y desastre está relacionada con el clima organizacional de Indeci.

En la investigación de Fernández (2018) titulada “el COER Madre de Dios y la eficiencia en la gestión reactiva de riesgos de desastres en Madre de Dios, 2018” se desarrolló con la finalidad de determinar de qué manera influye el COER Madre de Dios en la eficiencia de la gestión reactiva de riesgos de desastres, la investigación fue correlacional, de corte transversal, de enfoque cualitativo. Fernández (2018) concluye que existe una relación positiva entre las variables de estudio.

En la tesis de Cerrón (2021) que lleva como título “Implementación de la gestión reactiva del riesgo de desastres en la Municipalidad de Pacarán y su relación con la atención de emergencias, provincia de Cañete 2020”, se desarrolló con la finalidad de determinar si la implementación de la Gestión Reactiva del Riesgo de Desastres en la municipalidad de Pacarán, incide favorablemente con la atención de emergencias, a través de una investigación aplicada, de nivel correlacional, en los resultados de Cerrón (2021) se evidencia que, en cuanto a la implementación de la gestión reactiva de riesgo de desastre, el 70% de los encuestados consideraron que no se encuentra implementada, el 15% manifestó que si se encuentra implementada, respecto a si dispone de ayuda humanitaria para la atención de emergencias el 65% manifestó que no, el 10% indicó que sí; acerca de los equipos de comunicaciones para situaciones de emergencia el 70% afirmo que no cuenta con equipos, en cuanto a si la municipalidad cuenta con personal para la respuesta ante la ocurrencia de una emergencia, el 80% manifestó que no. Cerrón (2021) concluye que, “la Implementación del proceso de Preparación en la municipalidad de Pacarán, se relaciona favorablemente en la atención de emergencias” (p.71).

Herrera (2021) por su parte, en la investigación titulada “calidad de servicio del centro de sensibilización para la gestión del riesgo de desastres – INDECI Arequipa 2021”, tuvo como propósito determinar la calidad de servicio del Centro de Sensibilización para la Gestión del Riesgo de Desastres, mediante el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. En los resultados de Herrera (2021) se evidencia que, respecto a las instalaciones físicas para el 63,3% de los encuestados se encuentra en desacuerdo debido a que consideran que no

son atractivas, ni cuidadas, ni en buen estado, en relación al personal que atiende en la institución el 54,4% no está de acuerdo con el personal, acerca de la seguridad que brinda la institución el 44,4% dice estar en desacuerdo mientras que el 52,2% dice estar totalmente de acuerdo ya que percibe buen trato, Herrera (2021) concluye que, la calidad de servicios es desfavorable además existe poca capacidad de respuesta y una insatisfacción en cuanto al personal que trabaja en la institución.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Gestión reactiva del riesgo de desastre

Principalmente es importante conocer que es lo que significa un riesgo, el riesgo es entendido como el conjunto de las posibles pérdidas que se generarían por un desastre o evento adverso que afecte vidas, condiciones de salud, bienes y servicios en un periodo de tiempo futuro específico (Ulloa , 2011). En ese sentido la gestión de riesgo el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2012) sostiene que la gestión de riesgo, “es el proceso planificado, concertado, participativo e integral de reducción de las condiciones de riesgo de desastres de una comunidad, una región o un país” (p.06).

Según lo establecido en la Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (2011) la gestión de riesgo de desastre es un proceso que tiene como finalidad la prevención y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad y la preparación para una respuesta ante situaciones de desastre considerando las políticas nacionales enfocadas principalmente en la economía, la seguridad, defensa nacional y ambiental.

La gestión del riesgo de desastre se basa en la investigación científica y registro de informaciones, orienta a políticas, estrategias y acciones en los diferentes niveles de gobierno con el objetivo de resguardar la vida de la población (Ulloa , 2011).

La gestión de riesgo de desastre cuenta con diferentes fases la primera es la estimación del riesgo que se estima en función del peligro y la vulnerabilidad, la segunda fase es la evaluación del peligro que depende del tipo de peligro si son causados por fenómenos naturales o humanos y la evaluación de la vulnerabilidad que comprende la medición del grado de la exposición, fragilidad y resiliencia de los elementos dispuestos en el lugar de ocurrencia del fenómeno como viviendas, edificaciones, personas, ganado, etc. (Isla, 2018)

En el caso de la gestión reactiva es el conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por un peligro inminente o por la materialización del riesgo, en virtud a ello su implementación se logra mediante el planeamiento, la organización, dirección y control de las actividades. Tal como lo establece el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2021) la gestión reactiva del riesgo de desastre es un “conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por un peligro inminente o por la materialización del riesgo”(p.09). Según el Instituto Nacional de Defensa Civil (2016) la gestión reactiva del riesgo de desastre puede dimensionarse según sus procesos, el proceso de preparación, el proceso de respuesta y el proceso de rehabilitación. El proceso de preparación está conformado por un conjunto de acciones de planeamiento, desarrollo de capacidades, organización de la sociedad y operación eficiente de las instituciones encargadas de la atención y socorro para responder de forma eficiente en caso de un desastre y así optimizar una respuesta optima a nivel local, regional, y nacional. Este proceso cuenta con indicadores: implementación de un sistema de información

sobre escenarios de riesgo de desastre, desarrollo de capacidades humanas, organizacionales, técnicas y equipamiento, gestión de recursos para la respuesta infraestructura y ayuda humanitaria, la implementación de un sistema de monitoreo y alerta temprana, y por último el desarrollo de un Sistema de Información Pública y Sensibilización.

Por otro lado, se tiene el proceso de repuesta que son el conjunto de acciones, que se llevan a cabo ante una emergencia y desastre inmediatamente de ocurrido este, tiene como objetivo salvaguardar la vida de las personas y su patrimonio. Este proceso abarca: la conducción y coordinación de la atención de la emergencia o desastre, Asistencia humanitaria y Movilización.

El proceso de rehabilitación por su parte, se refiere a un conjunto de acciones que conducen al restablecimiento de los servicios públicos indispensables en el proceso de reparación de los daños (físicos, ambientales, sociales y económicos) posterior al desastre, se desarrolla a través de: el restablecimiento de los servicios públicos básicos e infraestructura, normalización progresiva de los medios de vida, continuidad de los servicios públicos básicos y la participación del sector privado.

1.2.2 Calidad de atención de emergencia

El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos es sumamente importante para el proceso de mejorar la atención a la ciudadanía, dicha medición permitirá mejorar de manera continua los servicios prestados por las entidades (Presidencia del Consejo de Ministros , 2015). Actualmente existe normativas que rigen la prestación de los servicios de las entidades públicas tal como lo señala la Secretaria de Gestión Pública (2021) “las entidades de la administración pública cuentan con normativa técnica que orienta la mejora de la calidad de sus servicios para contribuir

con la generación de valor público y, por ende, a mejorar la calidad de vida de las personas” (p.07).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) la medición de la calidad de la atención es importante ya que permite tener mayor claridad de los aspectos a reforzar, desde el punto de vista del ciudadano la creación del valor está relacionada a 3 componentes: la satisfacción que es la respuesta a diversos atributos que le resulten relevantes, comprende la opinión que tienen los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad. La expectativa que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio, para satisfacer este aspecto se debe cumplir con sus necesidades y por último se tiene la experiencia acumulada en ella se miden los cambios en las condiciones de los ciudadanos como producto de la prestación de los servicios.

En el caso de INDECI brinda servicios orientados al usuario externo es decir al ciudadano, que involucra diferentes órganos de la institución como lo son la Secretaria General, la dirección de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Humanas, la oficina general de tecnologías de la información y comunicaciones y la oficina general de comunicación social, al brindar servicios a los ciudadanos es indispensable conocer su percepción en cuanto a la calidad de la atención sobre todo en el ámbito de emergencias. La adopción de un sistema de gestión de la calidad y su evaluación ayudaría a mejorar el desempeño global y proporcionaría una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (Secretaría Central de ISO, 2015).

Según Torres y Vásquez (2015) la calidad de la atención o servicio brindado a los ciudadanos, está dada por la capacidad de satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios que utilizan dicho servicio, mediante el modelo SERVQUAL al ser un

referente obligatorio para los estudios sobre la calidad de servicio, se pueden obtener las dimensiones e indicadores de la siguiente manera:

- **Fiabilidad:** comprende la capacidad de resolver los problemas y la capacidad de otorgar un servicio de forma confiable.
- **Seguridad:** abarca la percepción total de la seguridad que genera el servicio y sus empleados estos son la cortesía que demuestran los servidores o empleados, la capacidad que tienen de inspirar seguridad y la capacidad de inspirar confianza.
- **Tangibilidad:** también llamada “elementos tangibles” como su nombre lo indica comprende la calidad de las instalaciones y la apariencia del personal, es decir las condiciones físicas, a través de las cuales se prestará el servicio.
- **Empatía:** comprende la capacidad que tienen los servidores o empleados en el cuidado de sus clientes, y la atención amable que proporcionan a los usuarios.

La calidad de atención es uno de los factores más importantes de las organizaciones, la satisfacción al cliente provoca que éste permanezca en ellas creando un síntoma de identidad, o bien decida cambiarse a otra que presumiblemente le ofrezca mejor calidad en el servicio (Hernández & Cano , 2017). La calidad está determinada por la capacidad que se tiene de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el bien y/o servicio, en el ámbito público esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros , 2021).

1.3 Definición de Términos Básicos

Ayuda Humanitaria: “es la que se brinda a la población víctima de un desplazamiento para garantizar el acceso a servicios básicos como alimentación, atención médica, agua o refugio” (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2022).

Desastre: “conjunto de daños y pérdidas, en la salud, fuentes de sustento, hábitat físico, infraestructura, actividad económica y medio ambiente, que ocurre a consecuencia del impacto de un peligro o amenaza” (Instituto Nacional de Defensa Civil , 2021).

Gestión del riesgo de desastre (GRD): “proceso social cuyo fin último es la prevención, reducción y control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, así como la adecuada preparación y respuesta ante situaciones de desastre” (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2021).

Mobilización: es un proceso que tiene como finalidad disponer de recursos necesarios para la atención de emergencia y desastres, incluyendo la disposición de recursos humanos y materiales para brindar atención oportuna en un desastre o emergencia (Instituto Nacional de Defensa Civil, 2014).

Riesgo: “es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él” (Martínez, 2021).

Servicios públicos: “es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales” (Westreicher, 2020).

Vulnerabilidad: “es el grado de resistencia y/o exposición de un elemento o de un conjunto de elementos frente a la ocurrencia de un peligro-amenaza” (Ulloa , 2011).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Perú tiene condiciones climáticas y geográficas diversas debido a su ubicación en el Cinturón de Fuego del Pacífico lo que hace que sea un territorio complejo para la implementación de la gestión del riesgo de desastre, más aún en los últimos años donde recurrencia y severidad de los fenómenos han incrementado, convirtiendo esta situación en todo un reto para las autoridades, es por ello que a raíz de esto se han venido formulando políticas públicas para mitigar la situación (Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, 2014).

Las entidades encargadas de la gestión del riesgo de desastre enfrentan una creciente complejidad de los fenómenos que caracterizan su ámbito de actuación y esto hace que se afecte la previsibilidad de su entorno operativo. Actualmente existe un panorama con un alto nivel de riesgo con enormes desafíos para la planificación de las acciones necesarias para afrontar futuros escenarios de emergencia (Instituto Nacional de Defensa Civil, 2014).

El presente estudio tuvo como finalidad evaluar la Gestión reactiva en el marco pandémico que atraviesa el país, pues no solo para el INDECI, sino que para otras instituciones es importante establecer una correcta cultura de preparación y continuidad operativa. El fin de la Gestión del Riesgo de Desastre GRD es el bienestar y seguridad de la persona, el recurso humano primordial de todo organismo.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, de nivel correlacional lo cual permitirá determinar la relación entre las variables de estudio la gestión reactiva de riesgo y desastre y la calidad de atención en emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil INDECI en el contexto de la pandemia.

Los beneficiarios serán la población en general, ya que mientras más eficiente sea la gestión reactiva de riesgo de desastre, mejor estarán protegidos los ciudadanos a futuros desastres que se presenten, también se verán beneficiados los servidores, ya que gracias a la opinión de los ciudadanos podrán mejorar su calidad de atención en emergencias.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1 Variable Independiente

La variable independiente fue la gestión reactiva de riesgo y desastre que es un conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por un peligro inminente o por la materialización del riesgo (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021) se desarrolla a través de los procesos: proceso de preparación, proceso de respuesta y proceso de rehabilitación (Instituto Nacional de Defensa Civil, 2016)

2.1.2 Variable Dependiente

La variable dependiente fue la calidad de atención en emergencias, la calidad está determinada por la capacidad que se tiene de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el bien y/o servicio, en el ámbito público esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros , 2021).

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión reactiva de riesgo y desastre	La gestión reactiva de riesgo y desastre es un conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por un peligro inminente o por la materialización del riesgo (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021).	La gestión reactiva de riesgo y desastre puede dimensionarse según sus procesos, el proceso de preparación, el proceso de respuesta y el proceso de rehabilitación (Instituto Nacional de Defensa Civil, 2016)	Proceso de preparación	Implementación de un sistema de información sobre escenarios de riesgo de desastre
				Desarrollo de capacidades humanas, organizacionales, técnicas y equipamiento
				Gestión de recursos para la respuesta infraestructura y ayuda humanitaria,
				Implementación de un sistema de monitoreo y alerta temprana
			Proceso de respuesta	Desarrollo de un Sistema de Información Pública y Sensibilización.
				Conducción y coordinación de la atención de la emergencia o desastre
				Asistencia humanitaria
			Proceso de rehabilitación	Movilización.
				Restablecimiento de los servicios públicos básicos e infraestructura
				Normalización progresiva de los medios de vida
			Continuidad de los servicios públicos básicos	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de atención de emergencias	La calidad está determinada por la capacidad que se tiene de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el bien y/o servicio, en el ámbito público esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros , 2021).	Según Torres y Vásquez (2015) la calidad de atención de emergencias brindada por el Instituto Nacional de Defensa Civil puede ser dimensionadas a través del modelo SERVQUAL: fiabilidad, seguridad, Tangibilidad y empatía	Fiabilidad	Capacidad de resolver los problemas
				Capacidad de otorgar un servicio de forma confiable.
			Seguridad	Cortesía que demuestran los servidores
				Capacidad de inspirar confianza
				Capacidad de inspirar seguridad
			Tangibilidad	Calidad de las instalaciones
				Apariencia del personal
			Empatía	Capacidad de cuidado de los clientes
Atención amable que proporcionan a los usuarios				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

La metodología implementada para analizar las variables de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, no experimental debido a que el análisis se realizó dentro del contexto en el que se desarrolla. Por último, tuvo un nivel de estudio correlacional.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

El presente trabajo de investigación estuvo conformado por 301 servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil de acuerdo a lo especificado en el cuadro de asignación de personal (Presidencia del Consejo de Ministros , 2003).

3.2.2 Muestra

La muestra fue establecida a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * (N)(P)(q)}{[E^2 * (N - 1)] + [Z^2(P)(q)]}$$

N = 301 servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil.

E = 0,0495, Error

Z = 1,96 valor de la normal al 95% de confianza

p = 0,2, Probabilidad de que, los beneficiarios consideren que la gestión reactiva del riesgo de desastre se encuentra en un nivel alto.

q = 0,8, Probabilidad de que, los beneficiarios consideren que la gestión reactiva del riesgo de desastre se encuentra en un nivel bajo.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (301)(0,2)(0,8)}{[(0,0495)^2 * (301 - 1)] + [(1,96)^2(0,2)(0,8)]} = 149$$

La muestra estuvo conformada por 149 servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Como técnica de recolección de datos, se hizo uso un cuestionario aplicado a los servidores, asimismo se plantearon preguntas de acuerdo a los indicadores propuestos en la matriz de operacionalización, los cuales fueron medidos cuantitativamente a través de la escala de Likert.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual según (Oviedo & Campo, 2005) consiste en:

“Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja”.

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determino un valor de 0,962 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es confiable.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	149	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	149	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil

Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 962	19

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

La información analizada mediante los cuestionarios fue procesada mediante el software estadístico SPSS, tomando en consideración los siguientes pasos:

1. Se formuló un cuestionario según la matriz de operacionalización de variables.
2. Se procedió a la validación del cuestionario a través del juicio de expertos.
3. Se aplicaron los cuestionarios al tamaño de la muestra seleccionado.
4. Se elaboró una base de datos en el SPSS para el procesamiento de la información.
5. Se analizaron descriptivamente los datos, para presentar los resultados por medio de tablas y figuras.
6. Finalmente, de acuerdo con los resultados, se procedió a realizar las recomendaciones que permitieron mejorar la gestión reactiva de riesgo y desastre.

3.5 Aspectos Éticos

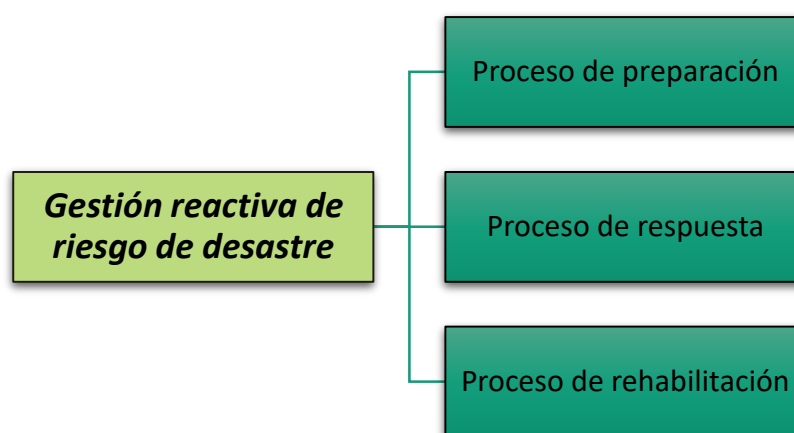
En los aspectos éticos, la autora planteó respetar la propiedad intelectual de los documentos y artículos consultados, citando las fuentes utilizadas como sustento a

través de las normas APA. Además, se dejó en claro que los datos obtenidos y las opiniones de los servidores solo fueron utilizados para fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la gestión reactiva de riesgo de desastre y sus dimensiones según los servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil.



4.1.1.- Proceso de preparación de la gestión reactiva.

Se pudo conocer que, para el 1,3% y el 48,3% de los servidores encuestados, el proceso de preparación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 fue entre bajo y regular porque, no hay un buen nivel de implementación del sistema de información sobre escenarios de riesgo de desastre, ni un buen nivel de desarrollo de capacidades en el instituto.

Integrando a estos resultados, se tiene que, la logística en situaciones de ayuda humanitaria no alcanzó un alto nivel de eficiencia, así como tampoco un buen nivel de efectividad de las acciones de monitoreo y alerta temprana. También se pudo conocer que, en el instituto el nivel de desarrollo del sistema de información pública y sensibilización no fue alto. No obstante, el 35,6% y el 14,8% de los entrevistados,

manifestaron que, el proceso de preparación en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 fue entre alto y muy alto.

Tabla 1 Proceso de preparación de la gestión reactiva

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1,3
Regular	72	48,3
Alto	53	35,6
Muy alto	22	14,8
Total	149	100,0

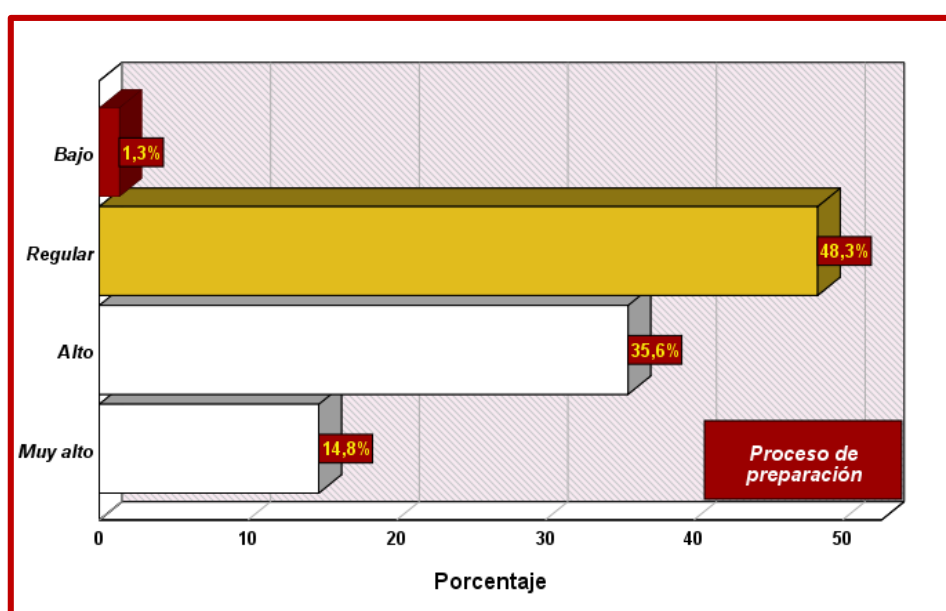


Figura 1 Proceso de preparación de la gestión reactiva

4.1.2.- Proceso de respuesta de la gestión reactiva.

En la tabla 2 y figura 2 se encontró que, para el 4% y el 44,3% de los encuestados, el proceso de respuesta respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto es entre bajo y regular porque, no hay un buen nivel de coordinación para la atención de desastre durante el estado de emergencia, ni de efectividad de la asistencia humanitaria del Instituto. También se pudo conocer que, no hay un buen nivel de recursos de movilización del Instituto. No obstante, para el 38,9% y el

12,8% de los servidores, el proceso de respuesta respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto es entre alto y muy alto.

Tabla 2 Proceso de respuesta de la gestión reactiva

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	4,0
Regular	66	44,3
Alto	58	38,9
Muy alto	19	12,8
Total	149	100,0

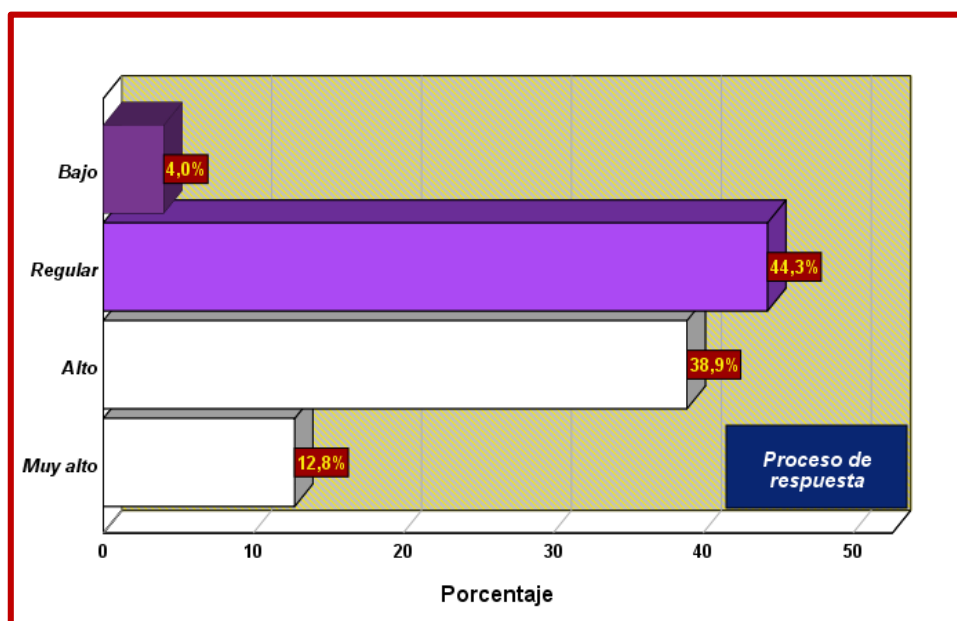


Figura 2 Proceso de respuesta de la gestión reactiva

4.1.3.- Proceso de rehabilitación de la gestión reactiva.

Para el 0,7%, 4% y el 45,6% de los encuestados, el proceso de rehabilitación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto es, entre muy bajo, bajo y regular, porque, no hay un buen nivel de restablecimiento de la infraestructura por parte del Instituto, ni un buen nivel de continuidad de los servicios públicos brindados por el Instituto. Por otro lado, el 37,6% y el 12,1% de los encuestados, manifestaron que, el proceso de rehabilitación respecto a la

gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto se encuentra en un nivel alto y muy alto. Estos resultados, se presentan a continuación en la tabla 3 y figura 3:

Tabla 3 Proceso de rehabilitación de la gestión reactiva

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	,7
Bajo	6	4,0
Regular	68	45,6
Alto	56	37,6
Muy alto	18	12,1
Total	149	100,0

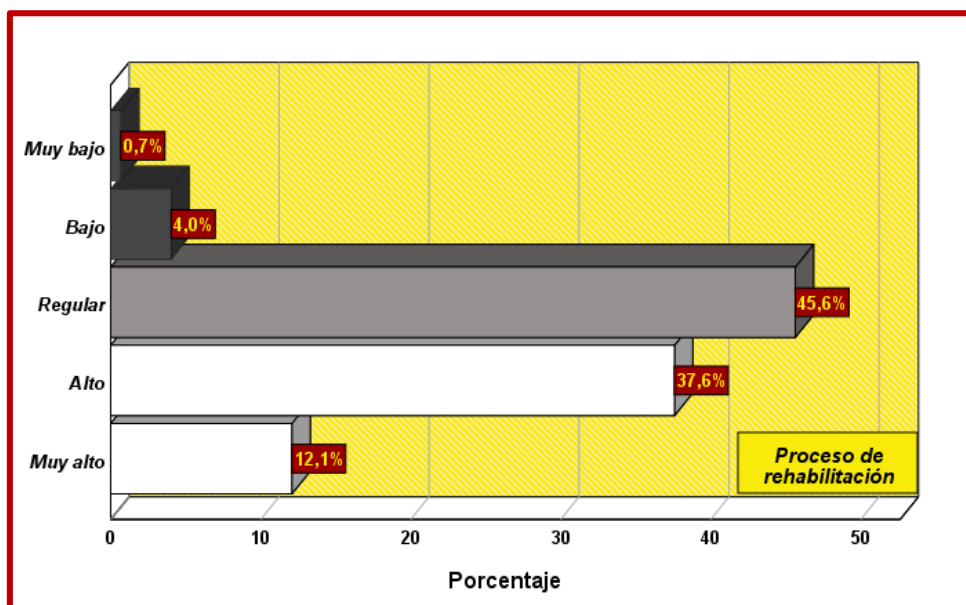


Figura 3 Proceso de rehabilitación de la gestión reactiva

4.1.4.- Resumen Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil.

De manera general, se pudo conocer que, para el 2,7% y el 47% de los servidores entrevistados, la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 tuvo un nivel bajo y regular respectivamente. Sin embargo, para el 36,2% y el 14,1% para el nivel de la gestión reactiva de riesgo de desastre es entre alto y muy alto. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 4 y figura 4:

Tabla 4 Resumen Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,7
Regular	70	47,0
Alto	54	36,2
Muy alto	21	14,1
Total	149	100,0

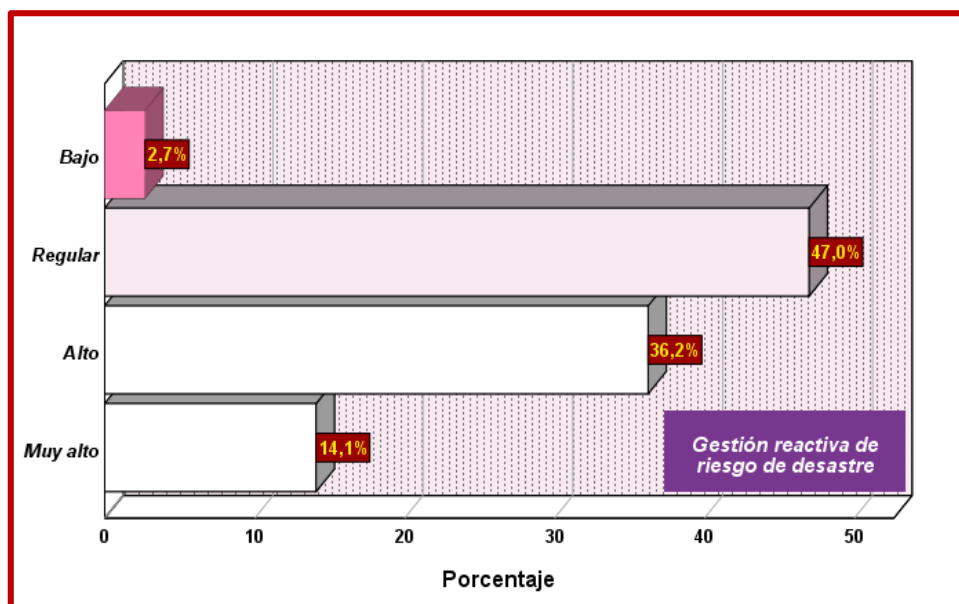
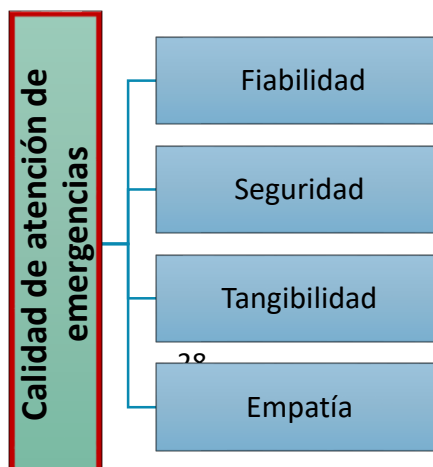


Figura 4 Resumen Gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil

4.2.- Calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil.

Posteriormente, se presentan los resultados concernientes a la calidad de atención de emergencias y sus dimensiones según los servidores del Instituto Nacional de Defensa Civil.



4.2.1.- Fiabilidad de la calidad de atención.

Se visualiza en la tabla 5 y figura 5 que, para el 0,7% y el 34,2% de los encuestados, la fiabilidad respecto a la calidad de atención de emergencias por parte del instituto es entre mala y regular porque, no hay capacidad de resolución de problemas del Instituto, durante el estado de emergencia y tampoco hay condiciones para ofrecer un servicio confiable durante el estado de emergencia. En cambio, para el 47%, y el 18,1% la fiabilidad durante el estado de emergencia es entre buena y muy buena.

Tabla 5 Fiabilidad de la calidad de atención

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	,7
Regular	51	34,2
Buena	70	47,0
Muy buena	27	18,1
Total	149	100,0

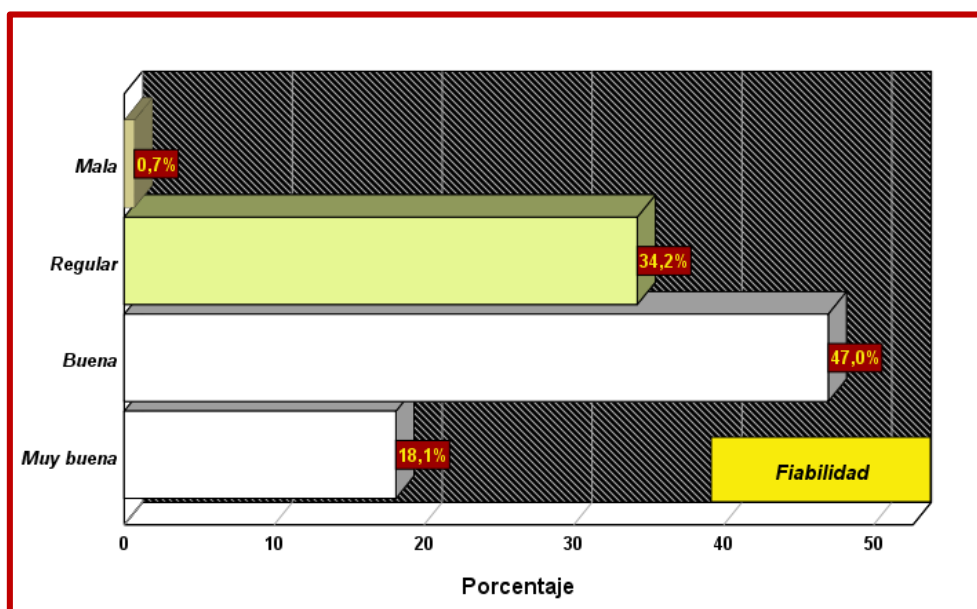


Figura 5 Fiabilidad de la calidad de atención

4.2.2.- Seguridad de la calidad de atención.

Se observa en la tabla 6 y figura 6 que, para el 0,7% y el 26,8% de los encuestados, la seguridad respecto a la calidad de atención de emergencias por parte del instituto es entre mala y regular porque, el Instituto Nacional de Defensa Civil no muestra un buen nivel de confianza a su personal en los procesos de atención de emergencia, y tampoco se ha implementado una buena seguridad por parte del Instituto Nacional de Defensa Civil durante de atención de emergencia en el periodo 2020-2022. Mientras que, para el 53% y el 19,5% la seguridad respecto a la calidad de atención de emergencias es entre buena y muy buena.

Tabla 6 Seguridad de la calidad de atención

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	,7
Regular	40	26,8
Buena	79	53,0
Muy buena	29	19,5
Total	149	100,0

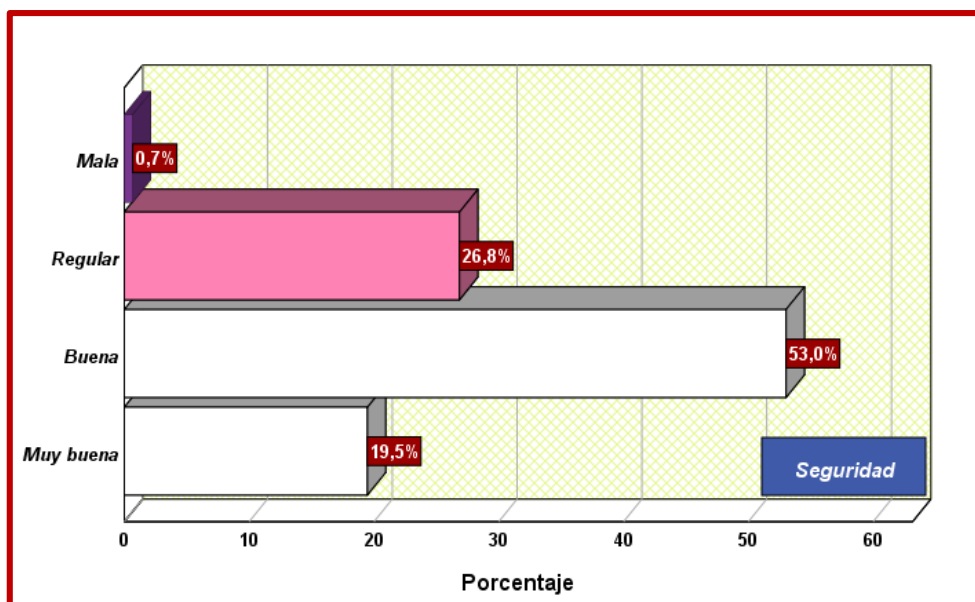


Figura 6 Seguridad de la calidad de atención

4.2.3.- Tangibilidad de la calidad de atención.

Se aprecia en la tabla 7 y figura 7 que, para el 0,7%, 0,7% y el 16,7% de los servidores encuestados, la tangibilidad respecto a la calidad de atención de emergencias es entre muy mala, mala y regular porque, el estado físico de la infraestructura e instalaciones del Instituto, y las medidas ejecutadas por el Instituto Nacional de Defensa Civil para garantizar la buena imagen del personal no son adecuadas. No obstante, para el 65,8% y el 16,1% de los servidores, la tangibilidad respecto a la calidad de atención de emergencias es entre buena y muy buena.

Tabla 7 Tangibilidad de la calidad de atención

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	1	,7
Mala	1	,7
Regular	25	16,7
Buena	98	65,8
Muy buena	24	16,1
Total	149	100,0

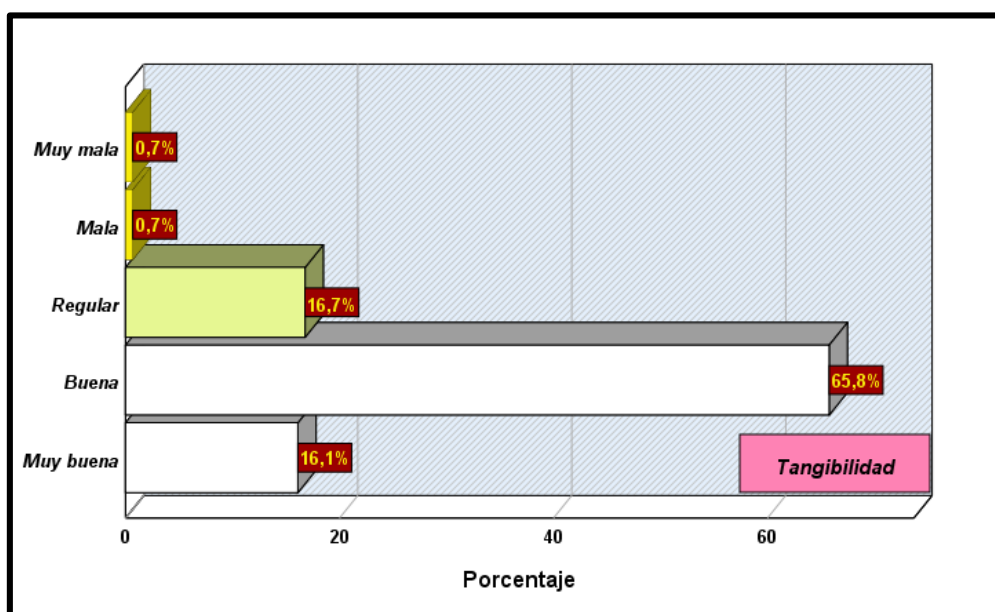


Figura 7 Tangibilidad de la calidad de atención

4.2.4.- Empatía de la calidad de atención.

Se encontró en la tabla 8 y figura 8 que, para el 2,7% y el 21,5% de los entrevistados, la empatía respecto a la calidad de atención de emergencias es entre mala y regular porque, no hay un buen desarrollo de actividades para fortalecer la empatía del personal, durante la atención de emergencia por parte del Instituto. Sin embargo, para el 58,4% y el 17,4% la empatía respecto a la calidad de atención de emergencias es entre buena y muy buena.

Tabla 8 Empatía de la calidad de atención

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	2,7
Regular	32	21,5
Buena	87	58,4
Muy buena	26	17,4
Total	149	100,0

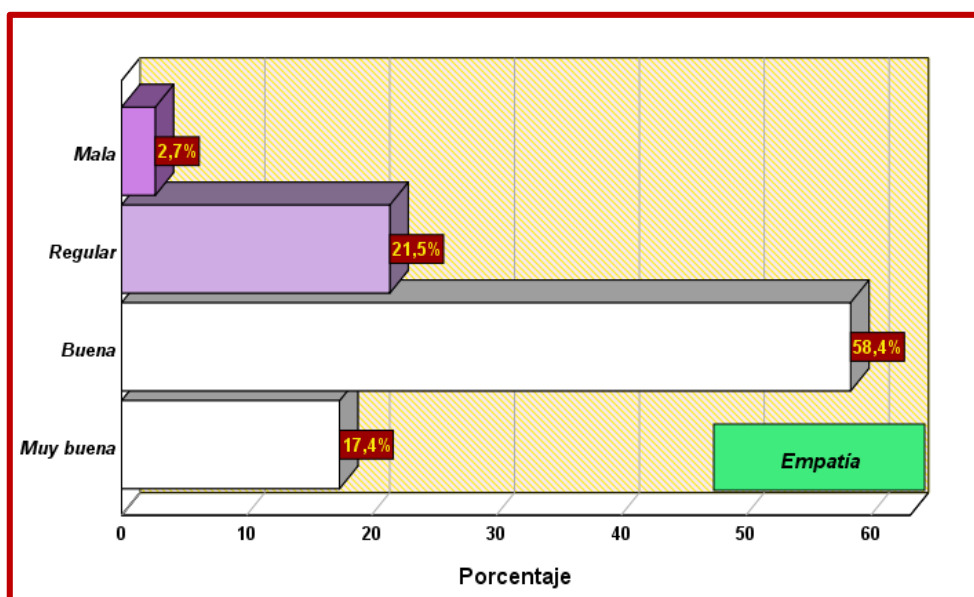


Figura 8 Empatía de la calidad de atención

4.1.4.-Resumen de la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil.

En general, se encontró en la tabla 9 y figura 9 que, para el 0,7% y el 32,2% de los encuestados, la calidad de atención de emergencia en el Instituto Nacional de

Defensa Civil es entre mala y regular respectivamente. No obstante, para el 53,7% y el 13,4% la calidad de atención de emergencia es entre buena y muy buena, estos resultados aludidos se observan a continuación:

Tabla 9 Resumen de la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil

Medida cualitativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	,7
Regular	48	32,2
Buena	80	53,7
Muy buena	20	13,4
Total	149	100,0

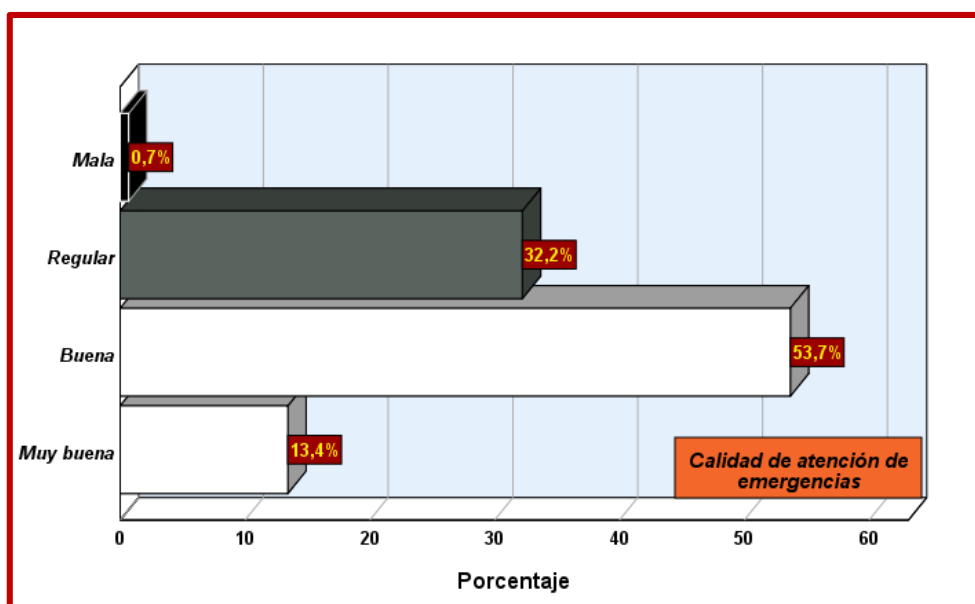


Figura 9 Resumen de la calidad de atención de emergencias en el Instituto Nacional de Defensa Civil

4.3 Análisis de la gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa.

En el siguiente estudio, se pudo conocer que, para el 2,7% y el 47% de los servidores entrevistados, la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 tuvo un nivel bajo y regular

respectivamente. De igual manera, para el 0,7% y el 32,2% de los encuestados, la calidad de atención de emergencia es entre mala y regular respectivamente.

Tabla 10 Análisis de la gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa

		Calidad de atención de emergencias				Total
		Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Gestión reactiva de riesgo de desastre	Bajo	0,7%	1,3%	0,7%	0,0%	2,7%
	Regular	0,0%	22,8%	24,2%	0,0%	47,0%
	Alto	0,0%	8,1%	26,8%	1,3%	36,2%
	Muy alto	0,0%	0,0%	2,0%	12,1%	14,1%
Total		0,7%	32,2%	53,7%	13,4%	100,0%

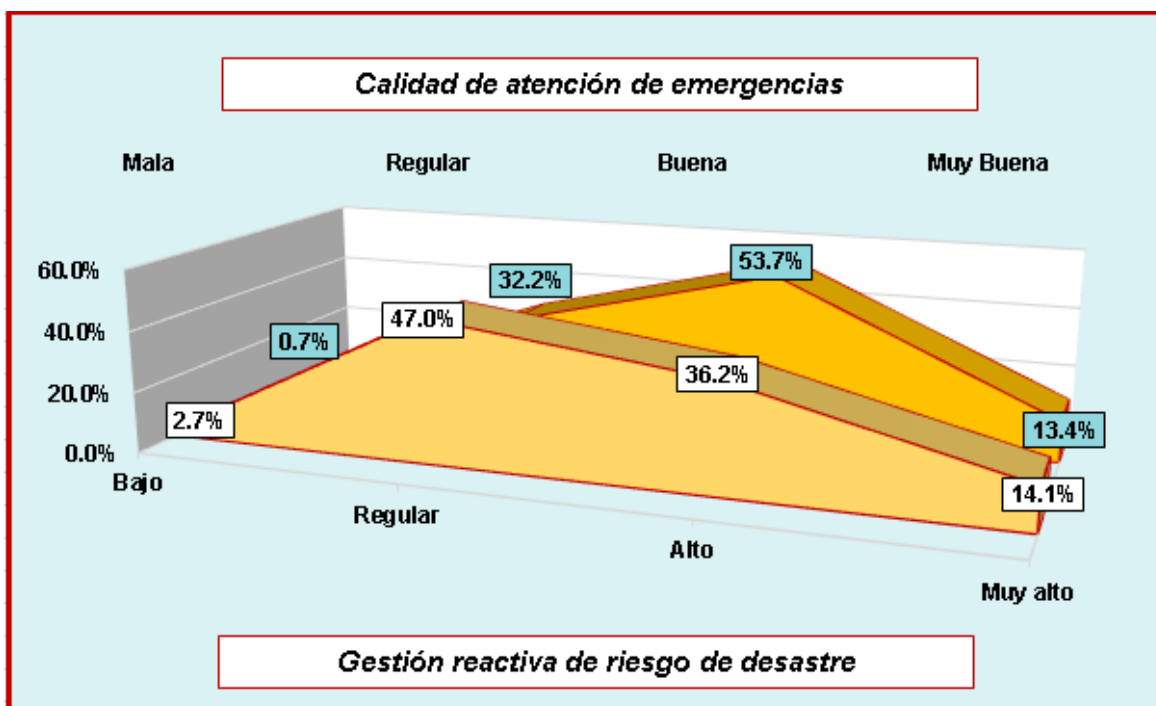


Figura 10 Análisis de la gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa

Con el resultado de la prueba chi cuadrado, se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < \text{menor a } 0,05$ indicando que, la gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de

Defensa. Este resultado nos permite evidenciar que, si la gestión reactiva de riesgo de desastre presenta un nivel alto, la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa sería bueno.

Tabla 11 Análisis chi cuadrado de la gestión reactiva de riesgo de desastre y la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	157,322a	9	,000
N de casos válidos	149		

4.3.1.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

Se pudo conocer en el siguiente estudio que, para el 2,7% y el 47% de los servidores entrevistados, la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 tuvo un nivel bajo y regular respectivamente. Asimismo, para el 0,7% y el 34,2% de los encuestados, la fiabilidad respecto a la calidad de atención de emergencias por parte del instituto es entre mala y regular.

Tabla 12 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

		Fiabilidad				Total
		Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Gestión reactiva de riesgo de desastre	Bajo	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	2,7%
	Regular	0,7%	23,5%	22,1%	0,7%	47,0%
	Alto	0,0%	8,1%	23,5%	4,7%	36,2%
	Muy alto	0,0%	0,0%	1,3%	12,8%	14,1%
Total		0,7%	34,2%	47,0%	18,1%	100,0%

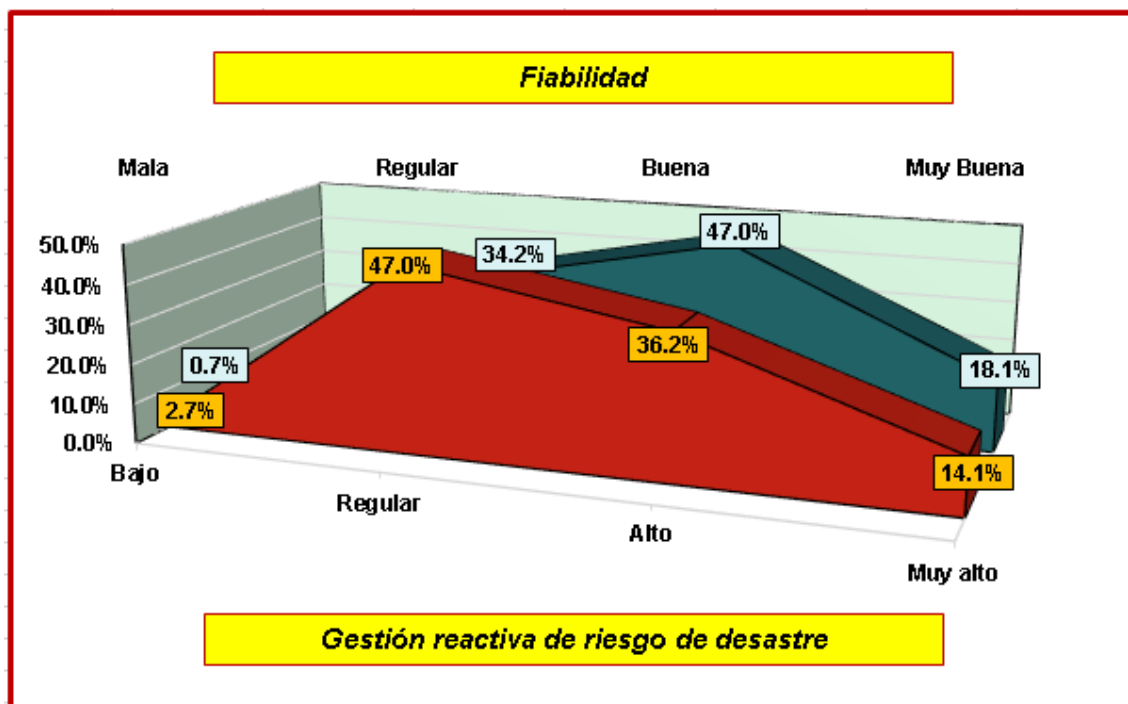


Figura 11 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

En la tabla 13 de chi cuadrado, se encontró un nivel de significancia de $0,000 <$ menor a $0,05$ indicando que, la gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la fiabilidad respecto a la calidad de atención de emergencias del Instituto. Quiere decir que si, la gestión reactiva de riesgo de desastre presenta un nivel alto, la fiabilidad en el instituto sería buena.

Tabla 13 Análisis chi cuadrado de la gestión reactiva de riesgo de desastre y la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	105,492 ^a	9	,000
N de casos válidos	149		

4.3.2.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

Para el 2,7% y el 47% de los servidores entrevistados, la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022

tuvo un nivel bajo y regular. De igual modo para el 0,7% y el 26,8% de los encuestados, la seguridad respecto a la calidad de atención de emergencias por parte del instituto es entre mala y regular.

Tabla 14 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

		Seguridad				Total
		Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Gestión reactiva de riesgo de desastre	Bajo	0,7%	0,0%	1,3%	0,7%	2,7%
	Regular	0,0%	20,1%	24,2%	2,7%	47,0%
	Alto	0,0%	6,7%	25,5%	4,0%	36,2%
	Muy alto	0,0%	0,0%	2,0%	12,1%	14,1%
Total		0,7%	26,8%	53,0%	19,5%	100,0%

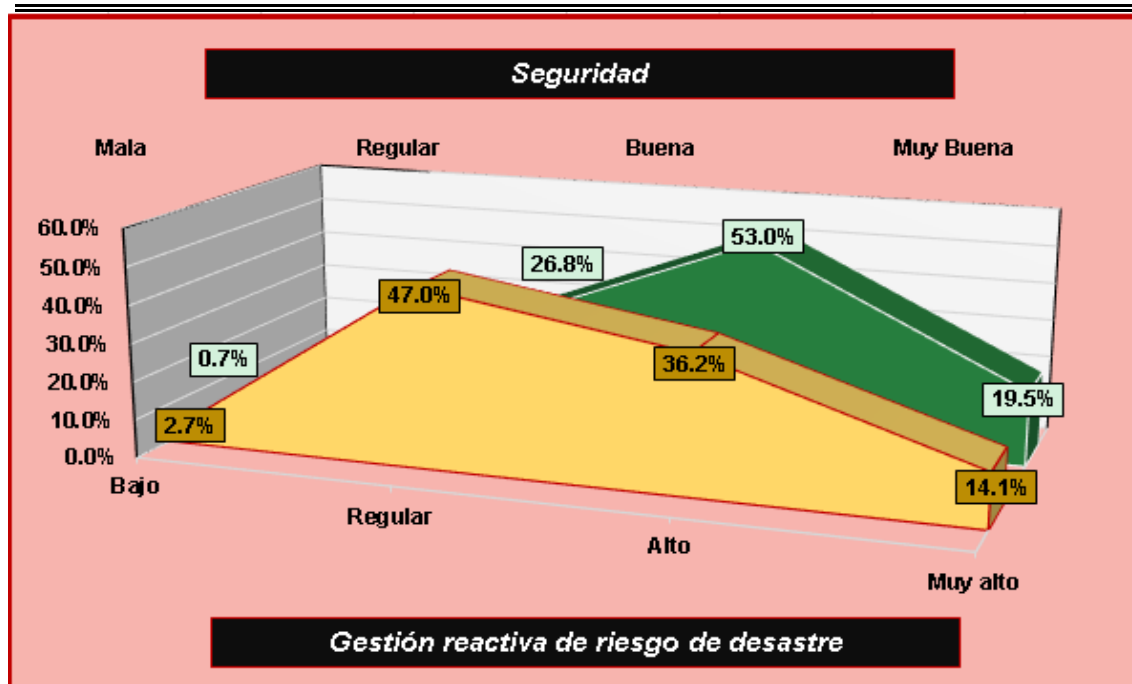


Figura 12 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

En la tabla 15 de chi cuadrado, se encontró un nivel de significancia de $0,000 <$ menor a $0,05$ indicando que, la gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la seguridad respecto a la calidad de atención de emergencias del

Instituto. Dicho de otro modo, si la gestión reactiva de riesgo de desastre tiene un nivel alto, la seguridad implementada por el instituto sería buena.

Tabla 15 Análisis chi cuadrado de la Gestión reactiva de riesgo de desastre y la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,245 ^a	9	,000
N de casos válidos	149		

4.3.3.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

En el siguiente estudio, se pudo conocer que, para el 2,7% y el 47% de los servidores entrevistados, la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 tuvo un nivel bajo y regular respectivamente. También se encontró que, para el 0,7%, 0,7% y el 16,7% de los servidores encuestados, la tangibilidad respecto a la calidad de atención de emergencias es entre muy mala, mala y regular respectivamente.

Tabla 16 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

		Tangibilidad					Total
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Gestión reactiva de riesgo de desastre	Bajo	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,0%	2,7%
	Regular	0,0%	0,0%	12,8%	32,9%	1,3%	47,0%
	Alto	0,0%	0,0%	3,4%	31,5%	1,3%	36,2%
	Muy alto	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	13,4%	14,1%
Total		0,7%	0,7%	16,7%	65,8%	16,1%	100,0%

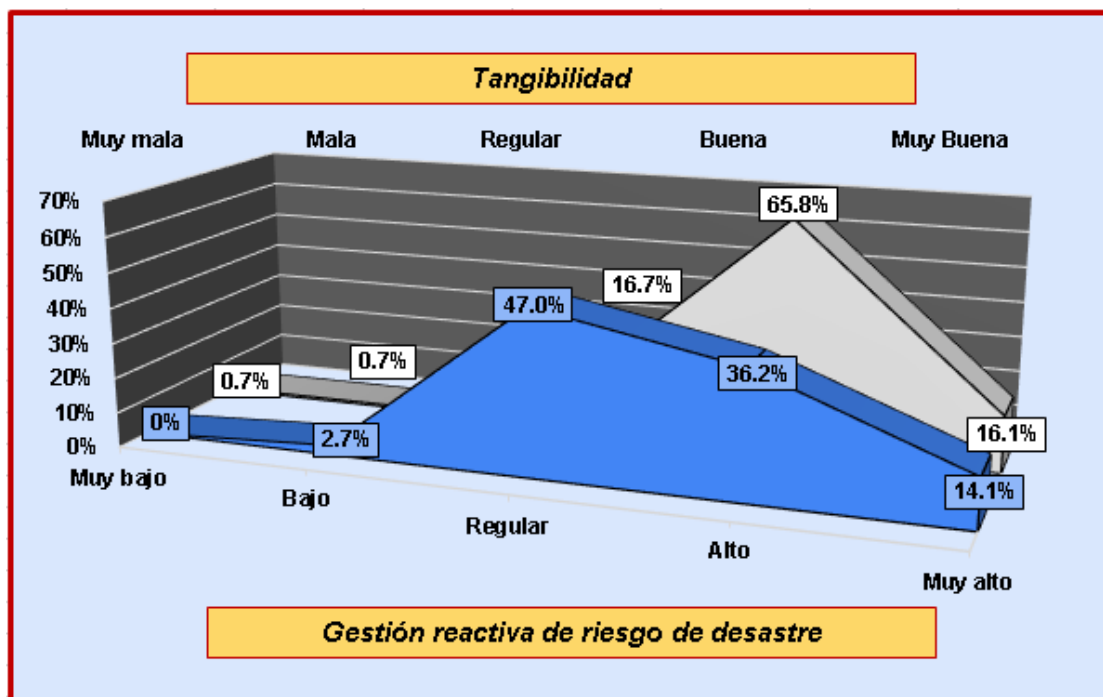


Figura 13 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

En la tabla 17 de chi cuadrado, se encontró un nivel de significancia de $0,000 <$ menor a $0,05$ indicando que, la gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la tangibilidad respecto a la calidad de atención de emergencias del Instituto.

En otras palabras, si la gestión reactiva de riesgo de desastre tiene un nivel alto, la tangibilidad para garantizar la buena imagen del personal en el instituto sería buena.

Tabla 17 Análisis chi cuadrado de la Gestión reactiva de riesgo de desastre y la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	194,353 ^a	12	,000
N de casos válidos	149		

4.3.4.- Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

Se puede observar en el siguiente estudio que, para el 2,7% y el 47% de los servidores entrevistados, la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 tuvo un nivel bajo y regular respectivamente. En el mismo sentido, para el 2,7% y el 21,5% de los entrevistados, la empatía respecto a la calidad de atención de emergencias es entre mala y regular.

Tabla 18 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

		Empatía				Total
		Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Gestión reactiva de riesgo de desastre	Bajo	1,3%	0,7%	0,7%	0,0%	2,7%
	Regular	1,3%	14,8%	29,5%	1,3%	47,0%
	Alto	0,0%	6,0%	26,2%	4,0%	36,2%
	Muy alto	0,0%	0,0%	2,0%	12,1%	14,1%
Total		2,7%	21,5%	58,4%	17,4%	100,0%

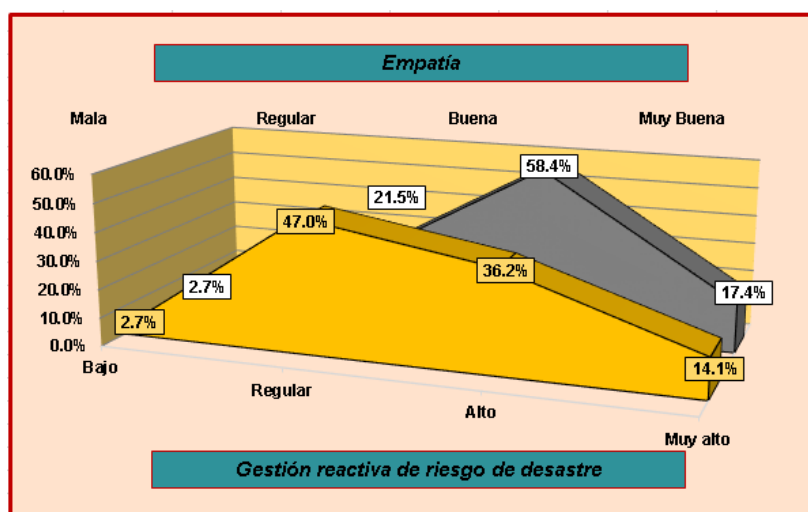


Figura 14 Gestión reactiva de riesgo de desastre y su incidencia en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022

En la tabla 19 de chi cuadrado, se encontró un nivel de significancia de 0,000 < menor a 0,05 indicando que, la gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la empatía respecto a la calidad de atención de emergencias del Instituto. Vale decir que, si la gestión reactiva de riesgo de desastre presenta un nivel alto, la empatía del personal sería buena.

Tabla 19 Análisis chi cuadrado de la Gestión reactiva de riesgo de desastre y la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,056 ^a	9	,000
N de casos válidos	149		

4.3.5.- Propuesta de valor

Luego de haber realizado los resultados respecto a la Gestión Reactiva del Riesgo de Desastres y la Calidad de atención de las emergencias, se puede determinar que la propuesta de valor del presente trabajo investigativo es la de mejorar la implementación de sistemas de información que faciliten la toma de decisiones para agilizar la respuesta en caso de un peligro inminente debidamente detectado y alertado por la autoridad competente. Asimismo, para ello es necesario la adquisición de nueva tecnología al igual que la capacitación al personal para garantizar su empleo adecuado, eficiente, eficaz y efectivo.

Por otro lado, es imprescindible elevar el nivel de eficiencia logística en situaciones de asistencia humanitaria para atender de manera oportuna y célere a las personas afectadas minimizando su sufrimiento humano apoyándose de herramientas como el Sistema de Alerta Temprana (SAT) que indica a la población minutos antes de suscitarse un evento de peligro para que puedan evacuar con oportunidad.

Es importante fomentar la importancia de la preparación mediante la sensibilización por parte de la población en relación con los peligros visualizando su importancia y posterior impacto en la vida de las personas.

Finalmente, este trabajo sirve como un primer aporte en relación con la gestión reactiva del riesgo de desastres y calidad de atención de emergencias para luego desarrollar estudios complementarios con el propósito de profundizar en esta problemática tomando en consideración a otros actores, como por ejemplo la población, la empresa, la academia, entre otros.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el actual estudio, para el 50,4% de los servidores, el proceso de preparación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto entre alto y muy alto porque, existe un buen nivel de implementación del sistema de información sobre escenarios de riesgo de desastre, y un buen nivel de desarrollo de capacidades en el instituto. Por su parte, Ramos (2019) en su estudio en la municipalidad distrital de Yarinacocha, encontró que:

El 82.48% de los encuestados están entre muy conforme, y conforme porque su organización tiene identificado los escenarios de riesgos para una respuesta óptima.

Encontrándose diferencias con lo hallado en la presente investigación, donde existe menor nivel de implementación del sistema de información sobre escenarios de riesgo de desastre.

En el actual estudio, para el 47% de los servidores, la gestión reactiva de riesgo de desastre tuvo un nivel regular, Sin embargo, para el 50,3% el nivel de la gestión reactiva de riesgo de desastre es entre alto y muy alto. Por otro lado, Quiroz (2018) en su investigación, encontró que:

En cuanto a la gestión reactiva de riesgo y desastre, para el 20% es deficiente, según el 26,25% se ubica en un nivel regular, para el 53,75% es eficiente.

Se podría apreciar ciertas coincidencias entre ambas investigaciones respecto a la eficiencia de la gestión reactiva, sin embargo, es un porcentaje bastante bajo de eficiencia, por lo que se debería mejorar este comportamiento.

Para el 48,3% de los encuestados, el proceso de preparación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre en el Instituto es regular porque, la logística en situaciones de ayuda humanitaria no alcanzó un alto nivel de eficiencia, sin embargo, el 50,4% de los entrevistados, manifestaron que, el proceso de preparación en el Instituto fue entre alto y muy alto. En comparación con lo hallado en la tesis de Cerrón (2021) en la provincia de Cañete 2020, donde:

Respecto a si dispone de ayuda humanitaria para la atención de emergencias el 65% manifestó que no, el 10% indicó que sí.

Se puede apreciar que, en el presente estudio existe mejor logística en situaciones de ayuda humanitaria, que en lo hallado por Cerrón (2021), sin embargo, sigue siendo un porcentaje bajo, por lo que debería mejorar.

En el presente estudio, para el 16,7% de los servidores, la tangibilidad es regular porque, el estado físico de la infraestructura e instalaciones del Instituto, no son adecuadas; para el 81,9% de los servidores, la tangibilidad es entre buena y muy buena. Por su parte, Herrera (2021), en su investigación, encontró que:

Respecto a las instalaciones físicas, el 63,3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo debido a que consideran que no son atractivas, ni cuidadas, ni en buen estado; el 33,3% de entrevistados manifiesta estar totalmente de acuerdo con las instalaciones de la institución; el 3,3% se menciona indiferente.

Encontrándose que, en el actual estudio la tangibilidad de la calidad de atención se presenta de mejor manera que en el estudio de Herrera (2021).

Por otro lado, en el actual estudio, para el 26,8% de los encuestados, la seguridad respecto a la calidad de atención de emergencias es regular, mientras que, para el 72,5% la seguridad respecto a la calidad de atención de emergencias es entre buena y muy buena. Por su parte, Herrera (2021) en Arequipa, encontró que:

Acerca de la seguridad que brinda la institución el 44,4% dice estar en desacuerdo mientras que el 52,2% dice estar totalmente de acuerdo ya que percibe buen trato.

Se puede apreciar que, en el presente estudio se presenta mayor seguridad de la calidad de atención, que en lo hallado por Herrera (2021).

CONCLUSIONES

PRIMERA: La gestión reactiva de riesgo de desastre se encuentra incidiendo en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa. Asimismo, se tiene que, para el 48,3% de los servidores, el proceso de preparación respecto a la gestión reactiva de riesgo de desastre es regular; para el 50,4% es entre alto y muy alto.

SEGUNDA: La gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la fiabilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil. Encontrándose que, para el 34,2% de los encuestados, la fiabilidad respecto a la calidad de atención de emergencias por parte del instituto es regular.

TERCERA: La gestión reactiva de riesgo de desastre se encuentra incidiendo en la seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil. Asimismo, se tiene que, la seguridad de la calidad de atención del Instituto es regular según el 26,8% de los encuestados, por su parte el 53% señaló que es buena.

CUARTA: La gestión reactiva de riesgo de desastre se encuentra incidiendo en la Tangibilidad del Instituto Nacional de Defensa Civil. También, se tiene que, para para el 65,8%, la tangibilidad de la calidad de atención del Instituto es buena.

QUINTA: La gestión reactiva de riesgo de desastre está incidiendo en la empatía del Instituto Nacional de Defensa Civil. Por otro lado, para el 21,5% de los entrevistados, la empatía respecto a la calidad de atención de emergencias es regular, sin embargo, para el 58,4% es buena.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Instituto Nacional de Defensa se les recomienda:

PRIMERA: Optimizar la gestión reactiva de riesgo de desastres, a través del mejoramiento en la implementación del sistema de información relativo a los escenarios de riesgo de desastres asegurando la ejecución de actividades que permitan fortalecer las capacidades humanas.

SEGUNDA: Mejorar la fiabilidad de la calidad de atención, optimizando la capacidad de resolución de problemas del Instituto, así como, las condiciones para ofrecer un servicio confiable que brinden garantía en el mejoramiento de la programación y ejecución de actividades para el desarrollo organizacional de la institución.

TERCERA: Mejorar la seguridad de la calidad de atención, optimizando el nivel de confianza que muestra el personal del Instituto en los procesos de atención de emergencia, así como, la seguridad implementada durante la atención de emergencia que comprometa a las autoridades a elevar el nivel de desarrollo técnico y de equipamiento conducentes a lograr altos índices de eficiencia de la logística en situaciones de ayuda humanitaria, efectividad de las acciones de monitoreo y alerta temprana, asistencia humanitaria propiamente dicha para alcanzar el nivel de desarrollo del sistema de información pública y sensibilización del Instituto

CUARTA: Optimizar la tangibilidad de la calidad de atención, con la mejora en la conservación del estado físico de la infraestructura e instalaciones del Instituto, asimismo, mejorar las medidas ejecutadas por el Instituto para garantizar la buena imagen del personal a través de efectivos niveles de coordinación para la atención de desastres.

QUINTA: Promover la empatía en la calidad de atención, desarrollando actividades dirigidas al personal para fortalecer la identificación durante la atención de las poblaciones afectadas optimizando ostensiblemente los recursos de movilización, el nivel de restablecimiento de la infraestructura y el grado de continuidad de los servicios públicos brindados por el Instituto

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2022). *Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados*. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados: <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/eventos/ayuda-humanitaria-la-unica-forma-de-sobrevivir-para-millones-de-personas>
- Barra, T., Salvatierra, A., Candia, I., & Vargas, G. (2021). Gestión de riesgo de desastres en el marco de la cultura preventiva. *Revista Venezolana de Gerencia*, 903-911. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612024/29069612024.pdf>
- Cerrón, H. (2021). Implementación de la gestión reactiva del riesgo de desastres en la Municipalidad de Pacarán y su relación con la atención de emergencias, provincia de Cañete 2020. *Tesis, Universidad Continental*, 1-96. http://119.8.154.77/bitstream/20.500.12394/9968/1/IV_PG_MGRD_TE_Cerron_Rau_2021.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (2021). *La pandemia de enfermedad por coronavirus (covid-19) una oportunidad de aplicar un enfoque sistematico al riesgo de desastre en el Caribe* . https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46731/1/S2100024_es.pdf
- Córdoba , J. (2017). La gestión preventiva y reactiva de riesgos, pa afrontar una posible erupción del volcán Cotopaxi, por parte del COE del gobierno Municipal de Rumiñahui. *Trabajo de titulación, Universidad de las Fuerzas*

Armadas,

1-193.

<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/13618/T-ESPE-053902.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuba , H. (2021). *La pandemia en el Perú acciones, impactos y consecuencias*. (C. M. Perú, Ed.) Lima, Perú: Fondo Editorial Comunicacional .
<https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2021/05/La-Pandemia-CUBA-correctada-vale.pdf>

Fernández, B. (2018). El COER Madre de Dios y la eficiencia en la gestión reactiva de riesgos de desastres en Madre de Dios, 2018. *Tesis, Universidad César Vallejo*, 1-82.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27479/fernandez_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, C., & Cano , M. (2017). La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. 1-12. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>

Herrera , Y. (2021). Calidad de servicio del Centro de Sensibilización para la gestión del riesgo de desastre - INDECI Arequipa 2021. *Tesis, Facultad de ciencias histórico sociales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 1-158.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13964/SOhumay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Defensa Civil . (2014). Plan Estratégico Institucional 2015-2021. 1-57. <https://portal.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/fil20170517124119.pdf>

Instituto Nacional de Defensa Civil . (2021). Agenda de Investigación aplicada de la gestión reactiva del riesgo de desastres 2022-2026. 1-36.

Instituto Nacional de Defensa Civil. (2014). Lineamientos para la respuesta proceso de la gestión del riesgo de desastre. 1-39. https://portal.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/LINEAMIENTOS_PARA_LA_RESPUESTA_2.pdf

Instituto Nacional de Defensa Civil. (2016). Gestión reactiva del riesgo - Marco conceptual . 1-46. <http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc2636/doc2636-contenido.pdf>

Isla, A. (2018). La gestión de desastres en el Perú. *Paideia XXI*, 6(7), 137-158. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/1605/1479>

Martínez, A. (2021). *Concepto definición*. Concepto definición: <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2021). Disposiciones para la implementación de la gestión reactiva en el Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. 1-18. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1978177/RM_113_2021MIDIS_completo.pdf.pdf

Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres. (2020). *Covid-19 un contexto de riesgos*. <https://www.undrr.org/media/47599/download>

Presidencia del Consejo de Ministros . (2003). Cuadro para asignación de personal . 249751-249765. <https://portal.indeci.gob.pe/minisites/cap-cuadro-de-asignacion-de-personal/>

Presidencia del Consejo de Ministros . (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. 1-132.
<https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros . (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios . 1-53.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2012). *Conceptos Generales sobre Gestión del Riesgo de Desastres y Contexto del País*.
https://www.preventionweb.net/files/38050_38050conceptosbsicos.pdf

Quiroz , S. (2018). "La gestión reactiva del riesgo de desastres y el clima organizacional en la sede central del Instituto Nacional de Defensa Civil 2017". *Tesis, Universidad César Vallejo*, 1-122.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23383/Quiroz_MSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos , J. (2019). La gestión reactiva del riesgo de desastres y la capacidad de respuesta ante emergencias de la municipalidad distrital de Yarinacocha 2019. *Tesis, Universidad Nacional de Ucayali*, 1-109.
http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4279/UNU_MAESTRIA_2019_TM_JUDITH-RAMOS-CAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Secretaría Central de ISO. (2015). Sistemas de Gestión de Calidad. 1-45.

Secretaría de Gestión Pública. (2021). Gestión de la Calidad en el Perú.
Presidencia del Consejo de Ministros , 1-19.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. (2011). Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). 1-25. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2428696/Ley%20N%C2%B0%2029664%20Ley%20de%20Creaci%C3%B3n%20del%20SINAGERD%20%28Nov%202021%29.pdf.pdf?v=1637060644>

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. (2014). Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. *Presidencia del Consejo de Ministros* , 1-63. https://cenepred.gob.pe/web/wp-content/uploads/Guia_Manuales/PLANAGERD%202014-2021.pdf

Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de Pacioli* , 1-36. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Torres , M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Compedium*(35), 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Ulloa , F. (2011). Manual de gestión de riesgos de desastre para comunicadores sociales. *Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura*, 1-69. <http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc2344/doc2344-contenido.pdf>

Westreicher, G. (2020). *Economipedia* . Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Zacarías , G. (2019). Sistema de Gestión Reactiva del Riesgo de Desastres y el Clima Organizacional en el Colegio Experimental de Aplicación la Cantuta. *Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrrique Guzmán y Valle*, 1-110.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4344/TM%20AD-Gp%205015%20Z1%20-%20Zacarias%20Gutierrez%20German%20Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXO 1: CUESTIONARIO

El cuestionario tiene la finalidad de determinar de qué manera la gestión reactiva de riesgo de desastre incide en la calidad de atención de emergencias del Instituto Nacional de Defensa Civil 2020 – 2022.

Instrucciones: Debe elegir con (x) una alternativa de respuesta por cada ítem planteado, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Gestión reactiva de riesgo de desastre	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
1.- El nivel de implementación del sistema de información sobre escenarios de riesgo de desastre durante el periodo 2020-2022 fue					
2.- La ejecución de actividades para fortalecer las capacidades humanas en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 fue					
3.- La programación y ejecución de actividades para el desarrollo organizacional en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 fue					
4.- El nivel de desarrollo técnico y de equipamiento alcanzado en el Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el periodo 2020-2022 es					
5.- La logística en situaciones de ayuda humanitaria, durante el periodo 2020-2022 alcanzó un nivel de eficiencia					
6.- En su opinión, el nivel de efectividad de las acciones de monitoreo y alerta temprana en el Instituto Nacional de Defensa Civil es					
7.- El nivel de desarrollo del sistema de información pública y sensibilización en el Instituto Nacional de Defensa Civil es					
8.- El nivel de coordinación para la atención de desastre durante el estado de emergencia fue					
9.- Considera que el nivel de efectividad de la asistencia humanitaria del Instituto Nacional de Defensa Civil durante el periodo 2020-2022 fue					
10.- El nivel de recursos de movilización del Instituto Nacional de Defensa Civil es					
11.- El nivel de restablecimiento de la infraestructura por parte del Instituto					

Nacional de Defensa Civil durante el periodo 2020-2022 fue					
12.- El nivel de continuidad de los servicios públicos brindados por el Instituto Nacional de Defensa Civil es					

Calidad de atención de emergencias	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
13.- La capacidad de resolución de problemas del Instituto Nacional de Defensa Civil, durante el estado de emergencia fue					
14.-Considera que las condiciones para ofrecer un servicio confiable durante el estado de emergencia fueron					
15.- El nivel de confianza que muestra el Instituto Nacional de Defensa Civil en su personal en los procesos de atención de emergencia es					
16.- La seguridad implementada por el Instituto Nacional de Defensa Civil durante de atención de emergencia en el periodo 2020-2022 ha sido					
17.-En su opinión, el estado físico de la infraestructura e instalaciones del Instituto Nacional de Defensa Civil es					
18.- Las medidas ejecutadas por el Instituto Nacional de Defensa Civil para garantizar la buena imagen del personal es					
19.- El desarrollo de actividades para fortalecer la empatía del personal, durante la atención de emergencia por parte del Instituto Nacional de Defensa Civil es					

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "GESTIÓN REACTIVA DEL RIESGO DE DESASTRE Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL 2020 - 2022"
- Apellidos y Nombres del experto: Miguel Yamasaki Koizumi
- Grado Académico: Magister en Seguridad y Desarrollo Nacional
- Institución en la que trabaja el experto: Instituto Nacional de Defensa Civil
- Cargo que desempeña: Director de la Dirección de Preparación
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: ANGELA GAMERO MARTÍNEZ
- 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 formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					
SUBTOTAL					4	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 43289764

Lima, 28 de Noviembre del 2022

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "GESTIÓN REACTIVA DEL RIESGO DE DESASTRE Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL 2020 - 2022"
- Apellidos y Nombres del experto: Bustamante Durán María Lorena
- Grado Académico: Licenciada en Ciencias Físicas y Matemáticas
- Institución en la que trabaja el experto: Instituto Nacional de Defensa Civil
- Cargo que desempeña: Subdirectora (e) de Gestión de Recursos para la Respuesta
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: ANGELA GAMERO MARTÍNEZ
- 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 formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL					47	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

A.B.

Lima, 28 de Noviembre del 2022

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 70254796

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "GESTIÓN REACTIVA DEL RIESGO DE DESASTRE Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL 2020 - 2022"
- Apellidos y Nombres del experto: Valenzuela Ramírez Mario
- Grado Académico: Ingeniero Geógrafo
- Institución en la que trabaja el experto: Instituto Nacional de Defensa Civil
- Cargo que desempeña: Especialista en Gestión del Riesgo de Desastres
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: ANGELA GAMERO MARTÍNEZ
- 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 formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 28 de Noviembre del 2022



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 07641205

ANEXO 4: BASE DE DATOS

	P1 El_r ivel	P2 La eje	P3 La prog	P4 El_r ivel	P5 La ogis	P6 En su	P7 El_r ivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P8 El_r ivel	P9 Cov side	P10 El_r ivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P11 El_r ivel	P12 El_r ivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	Ge stic n_r	Ge stic n_r	P 1 3	P 1 4	Fia bili dad	Fia bili dad	P 1 5	P 1 6	Se guri dad	Se guri dad	P1 su	P1 Li	Tar gib lida	Tar gib lida	P 1 9	Em pati a	Em pati a2	Ca da de	Ca da de
1	2	3	4	3	4	3	4	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,25	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00
2	3	4	4	3	4	3	3	3,43	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	3,14	3,00
3	2	2	5	5	4	2	3	3,29	3,00	2	3	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,71	3,00
4	3	3	3	2	3	2	2	2,57	3,00	3	3	2	2,67	3,00	1	1	1,00	1,00	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00
5	4	3	3	3	4	5	5	3,86	4,00	3	4	5	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,83	4,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	3	4	3,50	4,00	5	5,00	5,00	4,43	4,00
6	3	3	4	4	4	3	3	3,43	3,00	5	4	3	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00
7	3	3	4	2	4	4	4	3,43	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	5	5,00	5,00	4,29	4,00
8	3	3	3	4	3	3	4	3,29	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4,00	4,00	4,14	4,00
9	3	3	4	3	5	1	3	3,14	3,00	5	4	3	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3,25	3,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,43	4,00
10	2	3	3	3	3	4	4	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00
11	3	4	3	4	4	2	4	3,43	3,00	4	5	4	4,33	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	4	5	4,50	5,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00
12	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	5	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00
13	4	3	4	4	4	4	4	3,86	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00
14	3	1	1	1	1	2	3	1,71	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,08	2,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	1	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,71	3,00
15	3	3	3	3	4	4	5	3,57	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,58	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,57	5,00
16	4	3	4	4	4	4	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,75	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00
17	3	3	3	3	4	4	3	3,29	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	5	5,00	5,00	4,29	4,00
18	4	3	3	4	4	3	4	3,57	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00
19	1	3	3	1	3	5	2	2,57	3,00	4	5	4	4,33	4,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	4	4	4,00	4,00	5	1	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00
20	3	3	4	3	4	3	4	3,43	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00
21	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00
22	3	4	3	4	4	3	3	3,43	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00
23	4	4	4	3	3	4	3	3,57	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00
24	4	4	3	4	3	3	3	3,43	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00
25	4	4	4	4	3	3	3	3,57	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,58	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00
26	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,58	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00

ANEXO 5: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 El_r ivel	P2 La eje	P3 La prog	P4 El_r ivel	P5 La ogis	P6 En su	P7 El_r ivel	Pr ce o_d	Pr ce o_d	P8 El_r ivel	P9 Co side	P10 El nivel	Pr ce o_d	Pr ce o_d	P11 El nivel	P12 El nivel	Pr ce o_d	Pr ce o_d	Ge stic n_r	Ge stic n_r	P 3	P 4	Fia bili dad	Fi bil dad	P 5	P 6	Se guri dad	Se guri dad	P1 _Er su	P1 _L s_m	Tar gib lida	Tar gib lida	P 9	Em pati a	Em pati a2	Ca da de	Ca da de	
27	3	4	3	3	3	3	3	3,14	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,25	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	4	4	3	3	4	4	4	3,71	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	
29	4	4	3	3	4	4	4	3,71	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	
30	3	3	3	3	4	4	4	3,43	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,58	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
31	3	4	4	3	4	4	4	3,71	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,75	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
32	2	2	2	2	3	3	2	2,29	2,00	3	3	1	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,42	2,00	3	3	3,00	3,00	3	1	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	
33	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
34	3	4	3	4	3	3	4	3,43	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,58	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
35	3	4	4	4	4	4	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,92	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
36	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
37	4	4	4	4	5	4	3	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,75	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
38	3	3	4	4	4	4	4	3,71	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
39	4	4	3	3	3	3	3	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
40	3	4	4	4	4	4	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,92	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
41	3	3	3	4	4	4	4	3,57	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
42	5	4	5	4	5	4	5	4,57	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4,58	5,00	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5,00	5,00	4,57	5,00	
43	4	4	5	4	5	5	5	4,57	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	
44	4	3	3	3	3	3	3	3,14	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
45	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	4	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	4,83	5,00	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5,00	5,00	4,57	5,00	
46	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
47	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
48	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
49	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
50	4	3	3	3	3	3	3	3,14	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	
51	4	4	4	4	4	3	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,92	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	
52	3	3	3	3	4	2	2	2,86	3,00	2	2	1	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	2,42	2,00	3	2	2,50	3,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	

ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 El_r ivel	P2 La ejec	P3 La prog	P4 El_r ivel	P5 La ogis	P6 En su	P7 El_r ivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P8 El_r ivel	P9 Co side	P10 El nivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P11 El nivel	P12 El nivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	Ge stic n_r	Ge stic n_r	P 3	P 4	Fia bili dad	Fia bili dad	P 5	P 6	Se guri dad	Se guri dad	P1 _Er su	P1 _L s_m	Tar gib lida	Tar gib lida	P 9	Em pati a	Em pati a2	Ca da de	Ca da de
53	4	3	3	3	3	3	3	3,14	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00
54	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,58	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00
55	4	5	5	4	5	5	4	4,57	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	4,58	5,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4,00	4,00	4,43	4,00
56	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,17	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00
57	5	4	5	4	5	5	4	4,57	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,75	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00
58	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00
59	4	4	3	4	4	4	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,92	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00
60	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,92	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00
61	4	4	5	4	5	5	4	4,43	4,00	4	5	4	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	4,42	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	4,29	4,00
62	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00
63	4	5	5	4	5	5	4	4,57	5,00	4	5	4	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,58	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00
64	4	4	4	4	4	3	3	3,71	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,42	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00
65	4	4	4	4	3	3	3	3,57	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,42	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00
66	3	3	3	3	3	3	4	3,14	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00
67	3	3	3	3	4	3	4	3,29	3,00	4	3	2	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3,08	3,00	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2	4	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00
68	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00
69	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00
70	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00
71	4	4	4	3	4	4	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,75	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00
72	4	4	4	3	3	2	3	3,29	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00
73	3	3	3	3	3	4	4	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	5	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00
74	4	4	4	4	4	3	4	3,86	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00
75	4	4	4	4	4	3	4	3,86	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00
76	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00
77	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00
78	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,92	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00

ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 El_r ivel	P2 La eje	P3 La prog	P4 El_r ivel	P5 La ogis	P6 En su	P7 El_r ivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P8 El_r ivel	P9 Co side	P10 El nivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P11 El nivel	P12 El nivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	Ge stic n_r	Ge stic n_r	P 3	P 4	Fia bili dad	Fi bil dad	P 5	P 6	Se guri dad	Se guri dad	P1 _Er su	P1 _L s_m	Tar gib lida	Tar gib lida	P 9	Em pati a	Em pati a2	Ca da de	Ca da de		
79	4	3	3	3	4	4	4	3,57	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
80	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,86	4,00	
81	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
82	4	4	4	3	3	3	4	3,57	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,71	4,00	
83	4	4	3	4	3	3	3	3,43	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,86	4,00		
84	4	3	3	3	4	3	3	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00		
85	4	4	4	4	4	3	3	3,71	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,42	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,29	3,00		
86	4	3	3	3	3	2	2	2,86	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,58	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,29	3,00	
87	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	3	2	2	2,33	2,00	3	4	3,50	4,00	3,17	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
88	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	4	4	4	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,86	4,00	
89	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
90	4	4	4	4	4	3	3	3,71	4,00	3	2	2	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,71	4,00	
91	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,83	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
92	4	4	4	3	4	4	3	3,71	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,58	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,29	3,00	
93	5	5	5	4	5	5	5	4,86	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,92	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
95	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4,00	4,00	4,00	4,29	4,00	
96	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
97	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
98	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
99	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
100	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	4,86	5,00
101	5	5	5	4	5	5	4	4,71	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	5	5,00	5,00	5,00	4,57	5,00	
102	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
103	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
104	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,83	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	4,57	5,00	

ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 El_r ivel	P2 La eje	P3 La prog	P4 El_r ivel	P5 La ogis	P6 En su	P7 El_r ivel	Pr ce o_d	Pr ce o_d	P8 El_r ivel	P9 Co side	P10 El nivel	Pr ce o_d	Pr ce o_d	P11 El nivel	P12 El nivel	Pr ce o_d	Pr ce o_d	Ge stic n_r	Ge stic n_r	P 3	P 4	Fia bil dad	Fiz bil dad	P 5	P 6	Se guri dad	Se guri dad	P1 Er su	P1 L s_m	Tar gib lida	Tar gib lida	P 9	Em pati a	Em pati a2	Ca da de	Ca da de	
105	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
106	5	5	5	5	5	4	5	4,86	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,92	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
107	5	5	5	5	4	5	4	4,71	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,42	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	4,43	4,00	
108	4	4	4	3	3	3	4	3,57	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	
109	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	
110	4	3	2	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
111	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
112	4	3	3	3	3	3	3	3,14	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
113	4	4	4	4	4	3	3	3,71	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,42	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
114	3	3	3	3	4	3	3	3,14	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
115	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
116	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
117	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	
118	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	
119	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	
120	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,08	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
121	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	
122	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	
123	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	
124	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,75	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
125	4	4	3	3	3	3	3	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	
126	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	
127	2	2	2	4	3	3	3	2,71	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3	2	2,50	3,00	2,92	3,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	4,00	4,00	
128	4	4	4	4	4	4	3	3,86	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	
129	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
130	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	3,83	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	

ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 El_r ivel	P2 La eje	P3 La prog	P4 El_r ivel	P5 La ogis	P6 En su	P7 El_r ivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P8 El_r ivel	P9 Co side	P10 El nivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	P11 El nivel	P12 El nivel	Pr ce: o_d	Pr ce: o_d	Ge stic n_r	Ge stic n_r	P 1 3	P 1 4	Fia bili dad	Fia bili dad	P 5	P 6	Se guri dad	Se guri dad	P1 _Er su	P1 _L s_m	Tar gib lida	Tar gib lida	P 9	Em pati a	Em pati a2	Ca da de	Ca da de	
131	4	4	4	4	4	3	3	3,71	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,58	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
132	2	3	3	3	4	2	3	2,86	3,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,86	4,00
133	4	4	4	3	3	3	3	3,43	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,57	4,00
134	4	4	3	4	3	3	4	3,57	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,86	4,00
135	4	3	3	3	3	3	3	3,14	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,08	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,00	3,29	3,00
136	4	3	4	3	3	2	3	3,14	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
137	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,29	3,00
138	3	3	4	3	4	4	4	3,57	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	2	2,50	3,00	3,42	3,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
139	3	4	4	4	4	4	4	3,86	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,75	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5,00	5,00	4,57	5,00	
140	3	4	4	3	3	3	3	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,29	3,00
141	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,17	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,86	4,00
142	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
143	4	4	3	3	3	3	3	3,29	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,29	3,00
144	4	4	4	4	5	4	4	4,14	4,00	5	5	5	5,00	5,00	4	3	3,50	4,00	4,25	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	4,43	4,00	
145	3	3	3	3	4	3	4	3,29	3,00	4	4	2	3,33	3,00	2	2	2,00	2,00	3,08	3,00	5	3	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,86	4,00
146	3	4	3	3	4	3	4	3,43	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,58	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	
147	3	3	3	3	4	4	3	3,29	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,00	3,71	4,00
148	3	4	3	3	4	2	3	3,14	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	4	4,00	4,00	4,00	3,71	4,00
149	3	3	3	3	4	4	3	3,29	3,00	4	4	3	3,67	4,00	2	3	2,50	3,00	3,25	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	4,14	4,00	