



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacidad de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil de
la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Amado Celestino, María Lía (ORCID: 0000-0002-2750-938X)

Campos Camargo, Kevin Henry (ORCID: 0000-0003-0722-9636)

ASESOR:

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mi abuela Arminda que desde la eternidad siempre ha guiado mis pasos, a mis padres Sebastián y Yolanda, mis hermanas Lucía y Jimena, mi bella sobrina Khloé y mi novio Kevin, por la comprensión y apoyo incondicional en mi desarrollo profesional y darme el apoyo emocional en tiempos difíciles.

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mi madre Esther, a mi hermana Vera Lucía, y a mi novia María Lía ya que siempre estuvieron apoyándome de manera incondicional durante mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios y mis padres Sebastián y Yolanda por guiarme en este largo camino y entregarme la oportunidad de poder llegar hasta esta instancia. A mi familia por la enseñanza de valores y principios, y mis amigos por la confianza depositada. También a los profesores por transmitir todo su conocimiento

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios y a mi madre Esther, mi hermana Vera Lucía por guiarme en este largo camino y entregarme la oportunidad de poder llegar hasta esta instancia. A mi familia por la confianza depositada por la enseñanza de valores y principios. También a los profesores por transmitir todo su conocimiento.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	9
3.5. Procedimientos	10
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 4:	<i>Distribución de frecuencias para la dimensión tiempo</i>	14
Tabla 5:	<i>Distribución de frecuencias para la dimensión recurso de información</i>	14
Tabla 6:	<i>Distribución de frecuencias para la dimensión recurso humano</i>	15
Tabla 7:	<i>Distribución de frecuencias para la dimensión recurso financiero</i>	15

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la capacidad de respuesta de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el Covid-19, 2020. Las dimensiones son tiempo de respuesta, recurso de información, recurso humano y recurso financiero, las cuales fueron correlacionadas mediante el software SPSS 24. La investigación es de tipo básico, no experimental de corte transversal, descriptiva. La variable capacidad de respuesta está compuesta por la interacción de las dimensiones Información/Tiempo ($P=0,018$), Información/Recurso humano ($P=0,000$), Recurso humano/Recurso financiero ($P=0,001$) y Recurso financiero/ Información ($P=0,000$). En conclusión, existe relación significativa entre todas las dimensiones de la variable.

Palabras clave: Capacidad de respuesta, tiempo de respuesta, recurso financiero, recurso de información, recurso humano.

ABSTRACT

The objective of the investigation is to determine the response capacity of the Civil Defense Sub-management of the Municipality of Miraflores to Covid-19, 2020. The dimensions are response time, information resource, human resource, and financial resources, which were correlated using SPSS 24 software. The research is basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive. The response capacity variable is composed of the interaction of the dimensions Information / Time ($P = 0.018$), Information / Human Resource ($P = 0.000$), Human Resource / Financial Resource ($P = 0.001$) and Financial Resource / Information ($P = 0.000$). In conclusion, there is a significant relationship between all the dimensions of the variable.

Keywords: Response capacity, response time, financial resource, information resource, human resources.

I. INTRODUCCIÓN

En 2020, la realidad problemática de la Subgerencia de Defensa Civil, que está ubicada en el distrito de Miraflores, tiene una capacidad de respuesta inadecuada ante el covid-19. Esta capacidad de respuesta tiene su origen en el tiempo que esta responde a la ciudadanía durante el estado de emergencia. Dicha capacidad necesita recursos de información la cual es necesaria para un mejor registro de las actividades que se desarrollan durante la pandemia. La entidad requiere de recursos humanos para el desarrollo del plan de acción ante el covid-19. Así mismo, la subgerencia de Defensa Civil no cuenta con los recursos financieros suficientes para hacer frente a la pandemia.

El tiempo de respuesta que la subgerencia de Defensa Civil tiene un deficiente cumplimiento ante las necesidades de la población vulnerable durante el covid-19. La dificultad con el tiempo de respuesta se debió al Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el cual limita el derecho de libertad de tránsito de las personas durante el periodo de emergencia.

Esta emergencia nacional requiere recursos de información necesarios para realizar un óptimo registro de las actividades ejecutadas por la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores durante la pandemia. Los recursos en mención nos permitieron contar con una base de datos actualizada para obtener una información exacta de la población vulnerable del distrito. Así también, se requiere una capacitación para el llenado correspondiente de los formatos, el cual permitirá llevar un mejor control de los beneficiarios. Estos recursos de información de la entidad requieren un adecuado funcionamiento de los sistemas integrados para el correcto registro de los ciudadanos mirafloresinos beneficiados.

En la actual pandemia, la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores, requiere de recurso humano adecuado el cual pueda distribuir los víveres a las personas vulnerables del distrito. La entidad en cuestión requiere de personal no vulnerable ante el covid-19, que a su vez pueda desempeñar las actividades de las áreas correspondientes.

El recurso financiero que fue asignado al distrito por parte del gobierno central ha sido insuficiente para poder cumplir con la necesidad de las personas vulnerables. El presupuesto de la municipalidad de Miraflores debió ser incrementado debido a la emergencia de salud pública. La atención a la actual pandemia requirió que la subgerencia de Defensa Civil adquiriera pruebas rápidas o moleculares para cuidar del personal a las que se les asignaron actividades.

En conclusión, la capacidad de respuesta de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores requiere un nuevo plan de acción para implementar una mejora óptima en el tiempo de respuesta, requiriendo de recursos de información y financieros que permitan realizar las actividades de su personal de forma adecuada.

La formulación del problema fue establecida como: ¿Cuál es la capacidad de respuesta en la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19,2020? Los problemas específicos son: ¿Cuáles son las dificultades que existen en el tiempo de respuesta de la subgerencia ante la pandemia?; ¿Cuáles son las dificultades con la falta de recursos de información en la subgerencia?; ¿Cuáles son las dificultades que existe en el recurso humano en la subgerencia durante el covid-19?; ¿Cuáles son las dificultades por la falta de recurso financiero en la entidad?

La justificación de la investigación se enfocó en el estudio de la capacidad de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores, ya que, es necesario tener una óptima capacidad de respuesta y no incurrir en deficiencias que se puedan presentar en una emergencia. Este estudio permitirá estar preparados para emergencias de grandes proporciones que ayuden a salvaguardar la vida de los ciudadanos mirafloresinos.

El objetivo general de la investigación fue demostrar la relación de las dimensiones de la capacidad de respuesta en la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19,2020. Los objetivos específicos consisten en: (a) establecer la relación entre tiempo de respuesta y el manejo del recurso de información de la subgerencia ante la pandemia; (b) determinar la relación entre recurso de información y recurso humano en la entidad en mención

durante la emergencia sanitaria; (c) demostrar la relación entre recurso humano y recurso financiero en la subgerencia durante el covid- 19; (d) establecer la relación entre el recurso financiero y el recurso de información durante el covid-19.

La hipótesis general es el nivel adecuado de logro de la capacidad de respuesta de la subgerencia de defensa civil de la municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020. Las hipótesis específicas son: (a) existen relación en el tiempo de respuesta y manejo de la información de la subgerencia durante la emergencia; (b) existe relación entre recurso información y recurso humano en la subgerencia; (c) existe relación entre el recurso humano y recurso financiero en la subgerencia; (d) existe relación entre recurso financiero y recurso de información en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19.

II. MARCO TEÓRICO

Según Taylor en su teoría de la administración científica, mencionó que, los procesos de la administración nos servirán para una adecuada optimización de recursos, de forma que, se puedan mejorar los procesos laborales, sin dejar de lado la selección y capacitación de los trabajadores. Cabe precisar que, Weber y Fayol en su teoría de la gerencia administrativa, nos especificó cómo elaborar una estructura organizacional que logre una elevada eficiencia y eficacia en la organización, logrando reforzar la teoría mencionada al inicio por Taylor.

En el Perú, Valdivieso (2017), determinó que existe relación significativa y directa entre los objetivos estratégicos y la gestión de recursos financieros en las instituciones educativas de San Juan de Miraflores UGEL 01. En la actualidad se ha priorizado la educación usando fuentes y recursos humanos óptimos, los cuales están en constante evaluación para cumplir con el propósito del gobierno.

Usuriaga (2015), determinó que los recursos financieros tienen una gran relación con la calidad de los procesos administrativos del centro educativo Junta de Defensa de la Infancia. Entonces, se puede establecer de qué se necesita de recursos financieros regulares u óptimos para obtener una calidad administrativa moderada para poder realizar las actividades correspondientes de las áreas.

Montaño (2017), tuvo como finalidad crear un sistema organizado, el cual permita utilizar adecuadamente los recursos financieros para que la organización pueda realizar, de forma más eficiente, los procedimientos y planes correspondientes. Por consiguiente, podemos decir que un adecuado uso de los recursos financieros nos puede permitir acceder a mejores resultados en la organización, dado que, pueden generar de forma más eficaz sus actividades.

Pajuelo (2018), determinó que el control interno es fundamental ya que permite un adecuado control presupuestal dentro del municipio de Rahuapampa en el 2017. Por lo tanto, se necesita realizar un control de forma interna la cual, de forma específica, detalle los gastos adecuados porque es esencial cumplir con las normas de ejecución presupuestal.

Así mismo Quispe (2017), concluyó que existe una relación considerable entre la satisfacción de los padres y el buen manejo de los recursos financieros

en los centros educativos de nivel secundario en la Red 8 – UGEL 03. Se determinó que, emplear un buen recurso financiero en materiales que ayuden a desarrollar mejor la capacidad mental de los alumnos logrará la satisfacción de los padres.

Condori y Laricano (2019), manifestó la relación entre el tiempo de respuesta y el escenario de atención pre-hospitalaria con una alta confiabilidad. De acuerdo a lo mencionado la atención cuenta con menor tiempo de respuesta evitando la congestión en la atención pre-hospitalaria, logrando agilizar los procesos y gestiones que se realizan en el nosocomio, priorizando la salud de los pacientes.

De acuerdo a Ríos (2019), indicó que, si existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo. Podemos decir que, que una adecuada gestión del tiempo de respuesta de las quejas de los pacientes podría generar bienestar y comodidad, ya que, se podría responder en el tiempo correspondiente a cada paciente.

Ortiz (2019), argumentó que la implementación de Sistemas internos de seguridad puede reducir el tiempo de respuesta ante situaciones que ameriten tener acciones inmediatas que puedan ayudar a la ciudadanía. Entonces, es óptimo crear sistemas o plataformas que ayuden a reducir el lapso de tiempo que tienen para responder ante una emergencia en un periodo determinado.

Llontop (2017), estipuló que cada organización tiene que tener determinado un proceso adecuado de la gestión del recurso humano para poder descubrir las habilidades de los trabajadores o también medir el un buen desempeño laboral. Por tanto, los recursos humanos ayudan a potenciar el talento humano, obteniendo de esta forma beneficios grandes como lo es una buena producción por parte del personal y también una buena imagen para la empresa.

Huarhua (2017), nos detalla que, existe relación entre los recursos financiero y la gestión del capital humano en el centro de salud EsSalud. Según lo planteado, podemos decir que, el recurso monetario es necesario para la

contratación de personal altamente experto en las áreas correspondientes, los cuales les permita tener resultados favorables. De igual forma, se puede incentivar las habilidades de los trabajadores con incentivos, bonos, etc.

En el contexto internacional, Choque (2019) sostuvo que en la actualidad existen cambios considerables en la productividad de los negocios de bienes y servicios, a esto se le suma el aumento de las nuevas compañías, los cuales significan el aumento de la competitividad, por eso las compañías deberían reconocer cada vez más el talento humano. Nosotros podemos deducir que, el recurso humano hoy por hoy debe tener una gran prioridad dentro de la organización ya que es la clave del éxito de la empresa, por ello se debe crear un buen clima laboral y una capacitación constante.

Mamani (2018), determinó que es fundamental el estudio correspondiente de los trabajadores por la profesión a la que corresponde, por el tiempo laborado y por la edad de cada trabajador, para poder medir el rendimiento adecuadamente. Por tanto, se necesita medir de forma interna y detallada la función de cada trabajador para posteriormente poder determinar el correcto rendimiento de cada persona.

Cabezas (2015), consideró que el sistema de información en la actualidad es de vital importancia en el sector empresarial, dado que, cumple funciones vitales dentro de una organización ya que se necesita de una buena recopilación de información, información concisa, optimización de tiempo para cumplir con la calidad requerida por los clientes. Entonces, todas empresas deberían adquirir recursos de información para poder tener un buen manejo de datos dentro de su organización para una adecuada toma de decisiones.

Varela (2015), nos detalla que para obtener recursos financieros óptimos se necesita de una buena administración de las actividades económicas para poder obtener riquezas y recursos que les permita tener una liquidez estable. De esta forma, se determina que la liquidez financiera se puede obtener de distintas fuentes o de diversos recursos naturales los cuales nos permitirán obtener liquidez para responder satisfactoriamente a las necesidades de los ciudadanos en un tiempo determinado.

Romo y Villacàs (2015), enfatizó que al no existir una labor financiera que pueda disolver de forma independiente cada procedimiento relacionado a los recursos financieros, puede generar una dependencia en la misma generando problemas internos dentro de la empresa. Entonces se determina que, se necesita generar la dependencia de cada área funcional para poder desarrollar de forma más específica su labor.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realizó mediante el tipo de investigación básica, por motivo que su finalidad es la recopilación de información para construir una un conocimiento base a la que podrá adicionar información previa a la existente, tal como lo menciona Fernández y Baptista (2014).

El diseño de la investigación fue no experimental, por lo que la variable no ha fue modificada en ningún momento. Asimismo, Hernández (2014), manifestó que el estudio es de corte transversal ya que esta recopila datos del objeto de estudio en un momento dado.

Hernández (2014) enfatizó que este estudio es descriptivo simple y enfoque cuantitativo, porque recopiló información sobre la variable, conceptos, contexto, y dieron a conocer los datos que estos puedan encontrar.

3.2. Variables y operacionalización

Asimismo, sus dimensiones tiempo de respuesta Muñoz (2009), mencionan que tiempo de respuesta o atención ante cualquier solicitud o pedido debe tener estrecha relación en los negocios. (Ver Anexo 3).

De Pablos (2006), indicó que el recurso de información se considera medio estratégico para las empresas u organizaciones en general y así como la tecnología que este usa también tiene un papel fundamental a la hora de sostener las estrategias competitivas.

Barquero, A. (2005), manifestó que el recurso humano "constituye el activo más importante y por ende el que más atención demanda en la actualidad {...} para obtener resultados positivos necesita de manera imprescindible de la colaboración y el esfuerzo productivo de sus subordinados". Podemos decir que la base una organización es su capital humano ya que este responde favorablemente a los objetivos del desempeño y oportunidades que la organización requiere.

Haime, L. (2005), sostuvo que el recurso financiero "fondos para el desarrollo de las actividades de la empresa, utilizando fuentes nacionales e internacionales {...} en donde se canalicen recursos. Asimismo, estos recursos son aquellos que integran el conjunto de activos y efectivos con un definido grado de liquidez, por lo que se entiende como capacidad de transformar en dinero en efectivo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La investigación tiene como población a los trabajadores de la Subgerencia de Defensa civil de la Municipalidad de Miraflores. Según Passos (2015), menciona que, la población es el número mayor de personas del lugar o centro de investigación ubicado en un tiempo específico.

Muestra y Muestreo:

La investigación tendrá como muestra censal de 31 colaboradores entre subgerente, capacitadores, supervisores entre otros que pertenecen a la Subgerencia de Defensa civil de la Municipalidad de Miraflores. Así mismo Ramírez (2017), menciona que la muestra censal es lo que puede ser establecido con pocos individuos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica de entrevista la cual tuvo un enfoque cualitativo, la cual consistió en la selección de tres personas a las cuales cuentan con el conocimiento se le realizó una entrevista de cuatro preguntas a cada uno y la encuesta constituye un enfoque cuantitativo.

Los instrumentos que se usaron en el cuestionario contienen 11 ítems, los cuales han de ser aplicados a los colaboradores de la organización en estudio. Así mismo, se empleó el tipo de medición de la Escala de Likert, lo cual estuvo compuesta por 5 opciones o alternativas: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, Desacuerdo y Totalmente desacuerdo.

3.5. Procedimientos:

La primera fase del estudio se consideró cualitativa la cual consiste en cuestionar los problemas específicos a los colaboradores que tengan un cargo o rango con amplia experiencia en la organización, mediante entrevistas grabadas y codificadas. Los entrevistados al ser de distintas áreas de la subgerencia nos pudieron detallar con mayor enfoque sus respuestas. (Ver Anexo 5)

PRIMERA PREGUNTA:

¿Cuáles fueron las dificultades con el tiempo de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

El Sr. Dany Daniel Mejía Lovon, capacitador de la subgerencia de Defensa Civil, aproximadamente con 5 años de experiencia dentro del área, manifestó que el tiempo de respuesta se vio limitada por motivos de la orden de inamovilidad impuesta por el gobierno, ya que, la mayoría del personal vive fuera del distrito para el cual desarrollan sus actividades laborales.

El Sr. Pedro Andrés Linares Rodríguez, Coordinador Del Centro de Operaciones de Emergencia, con más de 4 años de experiencia dentro del área, manifestó que no se obtuvo un tiempo óptimo de respuesta por demora de entrega del producto por parte del proveedor, así como también por la intervención de varias gerencias e instituciones y por algunas personas que solicitaban ser empadronadas.

El Sr. Luis Félix Villacrez Saldaña, Supervisor de los Prevencionistas de Defensa Civil, con 3 años de experiencia, declaró que el principal problema por el cual no se realizó de forma más rápida la entrega de canastas fue por la orden de inamovilidad, dado que, el personal tenía que salir con dos horas de anticipación, limitando el tiempo de entrega de los víveres.

SEGUNDA PREGUNTA:

¿Cuáles son las dificultades con la falta de recursos de información en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

El Sr. Dany Mejía, manifestó que la dificultad con la información fue que la Subgerencia no cuenta con padrones específicos para tomar a una población más específica de los ciudadanos vulnerables ante la actual pandemia.

El Sr. Pedro Linares, estipuló que sería más eficaz tener un empadronamiento centralizado, ya que, al no contar con ello, se procedió a buscar información de distintas fuentes como la iglesia católica o padrones de la casa del adulto mayor. Ya que no se contaba con los padrones de la población vulnerable en específico.

El Sr. Luis Villacrez, señaló que no se contaba con padrones específicos de la población más vulnerable del distrito, la cual causaba una demora al verificar que la persona cumpla con los parámetros establecidos para que se le considere población vulnerable.

TERCERA PREGUNTA:

¿Cuáles son las dificultades que existen en el recurso humano en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

El Sr. Dany Mejía comentó que, dentro del área de Defensa Civil existen muchas personas que son consideradas población vulnerable, porque la gran mayoría pasa los 50 años de edad o tienen enfermedades preexistentes. Debido a eso, el personal se tuvo que reducir para velar por la salud de los trabajadores.

El Sr. Pedro Linares declaró que se tuvo complicaciones a inicio de la pandemia, por motivo que, gran parte de los trabajadores de la Municipalidad de Miraflores son considerados población vulnerable, ya sea por enfermedad o la edad, debido a ese motivo se tuvo una cantidad considerable de bajas y por el tema del distanciamiento social tampoco podíamos trabajar muchas personas dentro del centro laboral.

El Sr. Luis Villacrez acotó que como toda entidad lo que buscamos también es velar por el bienestar de los trabajadores por eso tuvo una reducción momentánea del personal por ser consideradas población vulnerable.

CUARTA PREGUNTA:

¿Cuáles son las dificultades por la falta de recurso financiero en la de Defensa Civil ante el covid-19?

El Sr. Dany Mejía señaló que los gastos que se obtuvo fueron un poco elevados porque los productos fueron comprados dentro del estado de emergencia

sanitario, los cuales afectaron el precio normal del producto, lo que ocasionó no poder comprar mayor cantidad de víveres.

El Sr. Pedro Linares Rodríguez manifestó que los problemas con el recurso financiero se vieron gravemente afectados por la baja recaudación de impuestos que se tuvo durante la actual coyuntura, la cual no permitió realizar varias actividades.

El Sr. Luis Villacrez Saldaña señaló que las actividades que se realizaban para cubrir la entrega de las canastas se veían restringidas hasta cierto punto por una falta del recurso financiero, la cual a su vez limitaba los procesos hasta cierto punto.

En la siguiente fase se realizó de forma cuantitativa dado que se usó como herramienta el un cuestionario con 11 ítems para un mayor conocimiento de la situación real de nuestro lugar de estudio.

Se realizó una prueba piloto que fue aplicada a 10 colaboradores de un área diferente a la cual nos dio un resultado de 0,970 como alfa de Cronbach, dando una fuerte base para aplicar nuestro cuestionario a nuestra población real de 31 colaboradores, con una prueba de fiabilidad en la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de un resultado de 0,819. *(Ver Anexo 14)*

3.6. Método de análisis de datos:

Fernández (2014) el análisis estadístico descriptivo abarcó los datos recaudados de la muestra para realizar una descripción más detallada de hechos tales y como ocurrieron en base a tendencias de la misma, tiene como fin mostrar de manera organizada la relación existente dentro de una situación determinada, el análisis inferencial se basa en la indagación de la muestra se puede dar deducciones o estimaciones las cuales pueden tomar una estructura.

3.7. Aspectos éticos:

En el estudio de investigación “Capacidad de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020”, referente a los aspectos éticos del trabajo de investigación se asumirá el compromiso de

no propagar la información referente a la organización por ningún motivo o circunstancia y de la misma manera contar con el consentimiento de los colaboradores para aportar en el desarrollo del proyecto de investigación.

Se garantizó el cuidado y protección de la información utilizada sin alteración alguna de manera honesta.

Por lo que dicho estudio ha sido sometido a un reglamento ético, en la cual se estará respetando Código Nacional de la Integridad Científica – Concytec y los reglamentos éticos de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Del Rio (2013), menciona la importancia de los resultados en una investigación, ya que estas han sido expuestas de manera objetiva para el mejor análisis del objeto de estudio (*Ver Anexo 13*)

Tabla 4

Distribución de frecuencias para la dimensión tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
Acuerdo	14	45,2	45,2	61,3
Totalmente Acuerdo	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Elaboración: fuente propia

El 83.9% de los resultados obtenidos agrupan las respuestas positivas indicando que el tiempo de respuesta de la subgerencia fue el más apropiado. Así mismo, el 16,1% de los trabajadores indican su indiferencia en el tiempo de respuesta.

Tabla 5

Distribución de frecuencias para la dimensión recurso de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Acuerdo	16	51,6	51,6	51,6
Totalmente Acuerdo	15	48,4	48,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Elaboración: fuente propia

Los resultados mostraron que el 100% de los encuestados se encuentran de acuerdo que el recurso de información cumple un papel fundamental dentro de la subgerencia.

Tabla 6

Distribución de frecuencias para la dimensión recurso humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	Acuerdo	10	32,3	32,3	41,9
	Totalmente Acuerdo	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaboración: fuente propia

Según lo que podemos visualizar el 90.4% de encuestados menciona que están de acuerdo que el recurso humano es de vital importancia para el desarrollo de las actividades en la subgerencia. También se menciona que, un 9,7% de los encuestados contestaron de manera indiferente.

Tabla 7

Distribución de frecuencias para la dimensión recurso financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	Acuerdo	17	54,8	54,8	58,1
	Totalmente Acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaboración: fuente propia

Podemos mencionar que un 3,2% contestó de manera indiferente al no considerar que el recurso financiero es de vital importancia para el apoyo social.

De igual forma el 96.7% de los encuestados indica que estuvieron de acuerdo que el recurso financiero fue de mucha ayuda para poder adquirir algunos productos de primera necesidad para el apoyo a los vecinos vulnerables del distrito.

4.2. Análisis Inferencial

a.- Prueba de Hipótesis

Información/Tiempo

Demostramos:

Ho: El recurso de información no está relacionada con el tiempo de respuesta de la subgerencia de defensa civil.

H1: El recurso de información está relacionado con el tiempo de respuesta de la subgerencia de defensa civil.

b.- Valores críticos

$P < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$P = 0,018$

c.- Decisión

$p(0,018) < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, entonces, se acepta la hipótesis alterna.

Porcentaje de relación entre tiempo e información $CD = (0,422) * (0,422) =$

$0,178 * 100 = 17,80\%$

d.- Conclusión

El recurso de información está relacionado con el tiempo de respuesta de la Subgerencia de Defensa Civil del municipio en estudio.

a.- Prueba de Hipótesis

Información/ Recurso Humano

Demostramos:

Ho: las estrategias de información no están relacionada con el recurso humano de la subgerencia de defensa civil.

H1: las estrategias de información están relacionadas con el recurso humano de la subgerencia de defensa civil.

b.- Valores críticos

$P < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$P = 0,000$

c.- Decisión

$p(0,000) < 0,05$ se rechaza la hipótesis la hipótesis nula, por ello, se acepta la hipótesis alterna.

Porcentaje de relación entre tiempo e información $CD = (0,654) * (0,654) = 0,427 * 100 = 42,77\%$

d.- Conclusión

El recurso humano está relacionado con el recurso de información que maneja la institución municipal.

a.- Prueba de Hipótesis

Recurso Humano/Recurso Financiero

Demostramos:

Ho: las estrategias de recurso financiero no están relacionada con la información

H1: las estrategias de recurso financiero están relacionadas con la información.

b.- Valores críticos

$P < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$P = 0,001$

c.- Decisión

$p (0,001) < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Porcentaje de relación entre tiempo e información $CD = (0,546)^* (0,546) = 0,298 * 100 = 29,81\%$

d.- Conclusión

Recurso Humano de la subgerencia de defensa civil está relacionado con el Recurso Financiero.

a.- Prueba de Hipótesis

Recurso Financiero/Información

Demostramos:

Ho: las estrategias de recurso financiero no están relacionada con la información

H1: las estrategias de recurso financiero están relacionadas con la información.

b.- Valores críticos

$P < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$P = 0,000$

c.- Decisión

$p(0,000) < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Porcentaje de relación entre tiempo e información $C = (0,610) * (0,610) = 0,37 * 100 = 37,21\%$

d.- Conclusión

Recurso financiero de la subgerencia de defensa civil está relacionado con la información recaudada por la institución.

V. DISCUSIÓN

Como se menciona en la teoría de la administración científica de Taylor que mencionan Stoner, Freeman y Gilbert (2015), la capacidad de respuesta está basada en los métodos para realizar una o varias tareas, así como para seleccionar, capacitar y motivar a los colaboradores. Esto tiene como propósito que las organizaciones un correcto desempeño que permita un desarrollo sostenible y óptimo.

Los datos obtenidos de la intersección de las dimensiones recurso humano y recurso financiero consistió en aceptar la relación existente entre las dimensiones antes mencionadas (Spearman= 0,546; $p < 0,001$; $CD = 0,298$). La relación de las dimensiones cuenta con un coeficiente de determinación 29.81%; por ello, la institución necesita fortalecer el recurso humano de la subgerencia en estudio para poder realizar las actividades de forma adecuada, logrando evitar gastos innecesarios, y a la vez evitar menor contagio de los trabajadores. Esta intersección coincidió con Huarhua (2017), la cual considera al recurso humano como una de las fuentes principales para que la empresa pueda obtener recursos financieros óptimos.

El resultado de la intersección de las dimensiones tiempo de respuesta y recurso de información consistió en aceptar que existe relación entre las dimensiones mencionadas (Spearman=0,422; $p < 0,018$; $CD = 0,1780$). Esta relación de dimensiones tiene un coeficiente de determinación 17.80%; por ello, la organización necesita mejorar la capacidad del recurso de información actualizada a fin de tener un tiempo adecuado de respuesta de parte de la Subgerencia de Defensa Civil. Esta intersección coincidió con Ortiz (2019), que considera la creación de sistemas de información de vital importancia dentro de una organización.

El resultado de las dimensiones de recurso de información y recurso humano consistió en aceptar que existe relación entre ellas. (Spearman= 0,654; $p < 0,000$; $CD = 0,427$). Esta relación entre dimensiones tiene un coeficiente de determinación porcentual 42.77%, entonces, la organización necesita mejorar el recurso de información de la población y de los trabajadores con la finalidad de

tener monitoreada la salud de todos y tomar acciones más eficaces ante otra posible emergencia sanitaria. Esta relación coincidió con Cabezas (2015), en la cual considera de ambos factores cumplen un papel importante dentro de todas las instituciones, ya que, empleando correctamente ambas dimensiones se puede distribuir bien mejores acciones que permitan obtener mejores resultados.

Los datos obtenidos de la dimensión recurso financiero y recurso de información definieron la relación existente entre ellas (Spearman= 0,610; $p < 0,000$; CD= 0,372). Esta relación entre las dimensiones tiene un coeficiente de determinación 37.21%; por lo cual, la organización necesita mejorar la administración de los recursos financieros para poder emplear un sistema de información eficiente, y así mantener una base datos consistente, la cual, permita mantener informado a todos los órganos del municipio y tener un mayor manejo de los datos. Estos resultados coincidieron con Usuriaga (2015), que determina que el recurso financiero nos ayudará a emplear un mayor control y una mejor gestión dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- a. Se demostró que existe relación positiva entre las dimensiones: tiempos de respuesta, recurso de información, recurso humano, recurso financiero de la variable capacidad de respuesta de la subgerencia de defensa civil del distrito de Miraflores ante el covid-19.
- b. En esta investigación se determinó la relación positiva existente entre la dimensión recurso humano y recurso financiero en la subgerencia, teniendo como resultado a través del coeficiente de correlación de Spearman 0.546 y un CD = 29.81%.
- c. Como se muestra en la investigación, se comprobó que existe relación entre la dimensión recurso de información y tiempo de respuesta de la subgerencia durante la emergencia sanitaria, en donde, quedo sustentado por medio del coeficiente de correlación de Spearman el resultado fue de 0,422 y un CD = 17.80%.
- d. Se estableció la relación positiva entre el recurso humano y el recurso de información de la organización en estudio, por medio del coeficiente de relación de Spearman el cual tuvo como resultado un 0.654 y un CD = 42.77%.
- e. Se estableció una relación existente entre la dimensión recurso financiero y recurso de información con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.610 y un CD = 37.21%, logrando identificar las mejoras que la institución en estudio debe realizar.

VII. RECOMENDACIONES

- a. Las municipalidades a nivel nacional pueden tomar en cuenta los resultados demostrados en la investigación para poder tomar acciones inmediatas ante una emergencia sanitaria o de otra índole, ya que el recurso humano es de vital importancia para el desarrollo de actividades, esto debe estar respaldado de manera económica para no tener ningún contratiempo.
- b. Los órganos públicos deben contar con un sistema de información la cual permanezca constantemente actualizada, para obtener un mejor desempeño en las actividades, ya que, estos nos permitirán responder de forma eficaz en un menor tiempo.
- c. Los distritos a nivel nacional deben emplear un protocolo emergencia sanitaria, en donde, se cuente con un recurso de información optimo que logre detallar las actividades que cada trabajador deba desempeñar para el bienestar comunidad.
- d. Se recomienda a las entidades municipales priorizar el recurso información en cada área, ya que son de vital importancia para que el personal pueda desarrollar las actividades de manera óptima y poder tener una mejor capacidad de respuesta.

REFERENCIAS

- Benites, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo del consultorio de Medicina Interna y el tiempo de respuesta del laboratorio clínico del Policlínico Municipal de SJL, 2015*. Tesis. Repositorio Tesis. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, SJL. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13274>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3.a ed.). Colombia: Spearman Educación.
- Cabezas, E. (2015). *La importancia del sistema de información contable para el crecimiento de las empresas*. Tesis. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. URL <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/5547>
- Choque, J. (2019). *Mejoramiento en la gestión de recursos humanos basados en el análisis de los códigos de ética, conducta y gobierno corporativo en el Banco Mercantil Santa Cruz*. Tesis. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. URL <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21423> .
- Condori, Y. y Laricano, D. (2019). *Tiempo de respuesta y su relación con el escenario de atención pre hospitalaria del sistema de atención móvil de urgencias, Tacna – 2017*. Tesis. Repositorio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. URL: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3678>
- Danel, O. (2015). *Metodología de la investigación*. Cuba. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/283486298> Metodologia de la inv estigacion Poblacion y muestra
- Haime, L. (2006). *Planeación Financiera en la Empresa Modera*. Mexico: Ediciones Fiscales Isef.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huarhua, R. (2017). *Identificación institucional del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú, EsSalud – Lima 2015*. Tesis. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Lima. URL

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17692>

- Llontop, E. (2017). *Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss Chiclayo 2015*. Tesis. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. URL <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4361>
- Montaño A. (2017). *El control interno de los recursos financieros y su incidencia en la ejecución de obras públicas en el Gobierno Regional de Puno año 2014*. Tesis. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. URL <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7627>
- Mamani, F. (2018). *Situación del Sistema Gestión de Recursos Humanos en las Instituciones de Salud del Subsector Público del Departamento de La Paz, durante el cuarto trimestre de la gestión 2017*. Tesis. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. URL <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21113>
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones: Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning Editores.
- Pablos, C. (2008). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa*. (2.a ed.). España: Esic Editorial.
- Pajuelo, J. (2018). *El control interno de los recursos financieros y el cumplimiento de las normas en la ejecución presupuestal de la municipalidad distrital de Rahuapampa – Huari, 2017*. Tesis. Repositorio Institucional ULADECH, Huari. URL <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5836>
- Passos, E. (2015). *Metodología para la presentación de trabajos de investigación: Una manera práctica de aprender a investigar, investigando*. (2.a ed.). Colombia: Alpha Editores.
- Quispe, J. (2017). *Gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016*. Tesis. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Lima. URL <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21596>
- Ríos, I. (2019). *Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el*

Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo 2018. Tesis. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Carabayllo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38952>

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2006). *Administración.* (6.a ed.). México: Pretince Hall Hispanoamérica.

Usuriaga, M. (2015). *Relación de los recursos financieros y la calidad de la gestión administrativa – Institución Educativa Junta de Defensa de la Infancia – Iquitos, 2015.* Tesis. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. URL <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1985> .

Valdivieso, E. (2017). *Gestión de recursos financieros y cumplimiento de objetivos estratégicos en Instituciones Educativas de San Juan de Miraflores UGEL 01 2016.* Tesis. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. URL <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1842> .

Varela, J. (2015) *La equidad de la distribución de los recursos financieros en el Gobierno Municipal de Sorata (2000-2004).* Tesis. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. URL <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/6139>

Wayne, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos.* (9.a ed.). México: Spearman Educación.

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA	NIVEL
VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Alcaide (2016) menciona que “ofrecer un servicio rápido, contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los clientes, flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes, enviar de inmediato la información solicitada por los clientes, concedes las entrevistas en el plazo más breve posible, mantener suficiente personal a disposición de los clientes, y similares”.	Tiempo de Respuesta	Se elaboró un cuestionario de conocimiento teniendo en cuenta las 3 dimensiones basados en 11 preguntas con ítems de escala de Likert.	Tiempo de Entrega	1	ENCUESTA – CUESTIONARIO TIPO- LIKERT	ORDINAL	Bueno (41-55) Regular (26-40) Malo (11-45)
				Tiempo de Demora	2			
				Costos de Inventario	3			
		Recurso de Información		Captación de Datos	4			
				Procesamiento	5			
		Recurso Humano		Almacenamiento	6			
				Clasificación Personal o Por Rangos	7			
		Recurso Financiero		Clasificación Funcional o Por Tareas	8			
				Obtención de Financiamiento	9			
				Relación con Instituciones Financieras	10			
				Reestructuración Financiera	11			

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de “CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES ANTE EL COVID-19, 2020”

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO					
TD	D	I	A	TA					
VARIABLE, DIMENSIONES E ITEMS				Escala Likert					
				TD	D	I	A	TA	
1					1	2	3	4	5
Variable: Capacidad de Respuesta									
TIEMPO DE RESPUESTO									
1	Usted considera que el tiempo de entrega de las canastas básicas familiares durante la actual pandemia se realizó de forma adecuada.								
2	Usted considera que el tiempo de demora causó ineficiencias en la distribución de las canastas a la población vulnerable del distrito de Miraflores.								
3	Usted considera adecuado el ahorro de los costos de inventario por medio de las instalaciones de la institución.								
RECURSO DE INFORMACION									
4	Usted considera que la inadecuada captación de información influyó para un correcto registro de las personas beneficiarias de las canastas de víveres.								
5	Usted considera que la información recaudada durante el proceso de información fue inestable ya que no se contaba con información sólida.								
6	En la actual pandemia, el correcto almacenamiento de la información influirá de forma positiva la buena distribución de las canastas.								
RECURSO HUMANO									
7	Usted considera que la clasificación del personal fue óptima para realizar la entrega de las canastas básicas familiares.								
8	Usted reconoce que la clasificación funcional por tareas hubiese sido la mejor forma para poder hacer frente a la entrega de canastas.								
RECURSO FINANCIERO									
9	Usted considera que la institución debió solicitar un financiamiento adicional para abastecer a la mayor parte de la población.								
10	Usted considera que se debió realizar algún convenio con instituciones financieras para ayudar a satisfacer la necesidad de mayoría de la población vulnerable del distrito de Miraflores.								
11	Usted considera que se necesita una reestructuración financiera dentro de la Subgerencia de Defensa Civil para realizar una mejora de procesos en la entrega de las canastas para los ciudadanos del distrito.								

Anexo 3

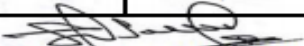
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES ANTE EL COVID-19,2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Amado Celestino Maria Lia							
Apellidos y nombres del investigador: Campos Camargo Kevin Henry							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jiménez calderón, César eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CAPACIDAD DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE ENTREGA	Usted considera que el tiempo de entrega de las canastas básicas familiares durante la actual pandemia se realizó de forma adecuada.	TD = Totalmente Desacuerdo	X		
		TIEMPO DE DEMORA	Usted considera que el tiempo de demora causo ineficiencias en la distribución de las canastas a la población vulnerable del distrito de Miraflores.		X		
		COSTOS DE INVENTARIO	Usted considera adecuado el ahorro de los costos de inventario por medio de las instalaciones de la institución.		X		
	RECURSO DE INFORMACION	CAPTACIÓN DE DATOS	Usted considera que la inadecuada captación de información influyo para un correcto registro de las personas beneficiarias de las canastas de viveres.	D = Desacuerdo	X		
		PROCESAMIENTO	Usted considera que la información recaudada durante el proceso de información fue inestable ya que no se contaba con información sólida.		X		
		ALMACENAMIENTO	En la actual pandemia, el correcto almacenamiento de la información influirá de forma positiva la buena distribución de las canastas.		X		
	RECURSO HUMANO	CLASIFICACIÓN PERSONAL O POR RANGOS	Usted considera que la clasificación del personal fue óptima para realizar la entrega de las canastas básicas familiares.	A = Acuerdo	X		
		CLASIFICACIÓN FUNCIONAL O POR TAREAS	Usted reconoce que la clasificación funcional por tareas hubiese sido la mejor forma para poder hacer frente a la entrega de canastas.	T = Totalmente Acuerdo	X		
	RECURSO FINANCIERO	OBTENCIÓN DE FINANCIAMIENTO	Usted considera que la institución debió solicitar un financiamiento adicional para abastecer a la mayor parte de la población.	D = Desacuerdo	X		
		RELACIÓN CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	Usted considera que se debió realizar algún convenio con instituciones financieras para ayudar a satisfacer la necesidad de mayoría de la población vulnerable del distrito de Miraflores.		X		
		RESTRUCTURACIÓN FINANCIERA	Usted considera que se necesita una reestructuración financiera dentro de la Subgerencia de Defensa Civil para realizar una mejora de procesos en la entrega de las canastas para los ciudadanos del distrito.		X		
	Firma del experto:			Fecha ___/___/___			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES ANTE EL COVID-19,2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Amado Celestino María Lia							
Apellidos y nombres del investigador: Campos Camargo Kevin Henry							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARRANZA ESTELA TEODORO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CAPACIDAD DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE ENTREGA	Usted considera que el tiempo de entrega de las canastas básicas familiares durante la actual pandemia se realizó de forma adecuada.	TD = Totalmente Desacuerdo	X		
		TIEMPO DE DEMORA	Usted considera que el tiempo de demora causó ineficiencias en la distribución de las canastas a la población vulnerable del distrito de Miraflores.		X		
		COSTOS DE INVENTARIO	Usted considera adecuado el ahorro de los costos de inventario por medio de las instalaciones de la institución.		X		
	RECURSO DE INFORMACION	CAPTACIÓN DE DATOS	Usted considera que la inadecuada captación de información influyó para un correcto registro de las personas beneficiarias de las canastas de víveres.	D = Desacuerdo	X		
		PROCESAMIENTO	Usted considera que la información recaudada durante el proceso de información fue inestable ya que no se contaba con información sólida.		X		
		ALMACENAMIENTO	En la actual pandemia, el correcto almacenamiento de la información influirá de forma positiva la buena distribución de las canastas.		X		
	RECURSO HUMANO	CLASIFICACIÓN PERSONAL O POR RANGOS	Usted considera que la clasificación del personal fue óptima para realizar la entrega de las canastas básicas familiares.	A = Acuerdo	X		
		CLASIFICACIÓN FUNCIONAL O POR TAREAS	Usted reconoce que la clasificación funcional por tareas hubiese sido la mejor forma para poder hacer frente a la entrega de canastas.		X		
	RECURSO FINANCIERO	OBTENCIÓN DE FINANCIAMIENTO	Usted considera que la institución debió solicitar un financiamiento adicional para abastecer a la mayor parte de la población.	T = Totalmente Acuerdo	X		
		RELACIÓN CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	Usted considera que se debió realizar algún convenio con instituciones financieras para ayudar a satisfacer la necesidad de mayoría de la población vulnerable del distrito de Miraflores.		X		
		REESTRUCTURACIÓN FINANCIERA	Usted considera que se necesita una reestructuración financiera dentro de la Subgerencia de Defensa Civil para realizar una mejora de procesos en la entrega de las canastas para los ciudadanos del distrito.		X		
	Firma del experto: 			Fecha 30/11/2020			

Nota: Las ENCUESTAS REALIZADAS POR EL T.C. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



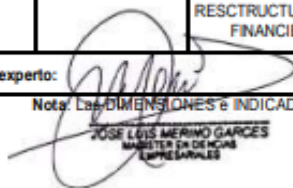
T.C. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171

Anexo 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES ANTE EL COVID-19,2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Amado Celestino María Lía								
Apellidos y nombres del investigador: Campos Camargo Kevin Henry								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Jose Luis Merino Garcés								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE ENTREGA	Usted considera que el tiempo de entrega de las canastas básicas familiares durante la actual pandemia se realizó de forma adecuada.	TD = Totalmente Desacuerdo	✓			
		TIEMPO DE DEMORA	Usted considera que el tiempo de demora causo ineficiencias en la distribución de las canastas a la población vulnerable del distrito de Miraflores.		✓			
		COSTOS DE INVENTARIO	Usted considera adecuado el ahorro de los costos de inventario por medio de las instalaciones de la institución.		✓			
	RECURSO DE INFORMACION	CAPTACIÓN DE DATOS	Usted considera que la inadecuada captación de información influyo para un correcto registro de las personas beneficiarias de las canastas de viveres.	D = Desacuerdo	✓			
		PROCESAMIENTO	Usted considera que la información recaudada durante el proceso de información fue inestable ya que no se contaba con información sólida.		I = Ni De acuerdo ni en Desacuerdo	✓		
		ALMACENAMIENTO	En la actual pandemia, el correcto almacenamiento de la información influirá de forma positiva la buena distribución de las canastas.		✓			
	RECURSO HUMANO	CLASIFICACIÓN PERSONAL O POR RANGOS	Usted considera que la clasificación del personal fue óptima para realizar la entrega de las canastas básicas familiares.	A = Acuerdo	✓			
		CLASIFICACIÓN FUNCIONAL O POR TAREAS	Usted reconoce que la clasificación funcional por tareas hubiese sido la mejor forma para poder hacer frente a la entrega de canastas.		T = Totalmente Acuerdo	✓		
	RECURSO FINANCIERO	OBTENCION DE FINANCIAMIENTO	Usted considera que la institución debió solicitar un financiamiento adicional para abastecer a la mayor parte de la población.		✓			
		RELACIÓN CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	Usted considera que se debió realizar algún convenio con instituciones financieras para ayudar a satisfacer la necesidad de mayoría de la población vulnerable del distrito de Miraflores.		✓			
RESTRUCTURACIÓN FINANCIERA		Usted considera que se necesita una reestructuración financiera dentro de la Subgerencia de Defensa Civil para realizar una mejora de procesos en la entrega de las canastas para los ciudadanos del distrito.	✓					
Firma del experto:			Fecha: 18/11/2020					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


 JOSE LUIS MERINO GARCÉS
 EXPERTO EN DEFENSA CIVIL
 MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

Anexo 6

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman

		TIEMPO	INFORMACION	RECURSO_HUMANO	RECURSO_FINANCIERO
TIEMPO	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	1 31	,422* 31	,111 31	,357* 31
INFORMACIÓN	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,422* 31	1 31	,654** 31	,610** 31
RECURSO_HUMANO	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,111 31	,654** 31	1 31	,546** 31
RECURSO_FINANCIERO	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,357* 31	,610** 31	,546** 31	1 31

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

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

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

Anexo 7

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad - Piloto	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	11

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad – Prueba Real	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	11

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Anexo 8

“Año de la universalización de la salud”

Yo, Juan Carlos Barrios Delgado, identificado con DNI N° 06666620, Subgerente de Gestión del Riesgo de Desastres de la Municipalidad Distrital de Miraflores, doy constancia que:

María Lía Amado Celestino identificada con DNI N° 71403073 y Kevin Henry Campos Camargo identificado con DNI N° 74536027, estudiantes del X ciclo de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, brindo la autorización y permisos correspondientes para el desarrollo de la investigación titulada: “Capacidad de respuesta de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el Covid-19, 2020”.

Sin otra particularidad, expido este documento solo con fines educativos.

 MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

JUAN CARLOS BARRIOS DELGADO
Subgerente de Gestión del Riesgo de Desastres

Anexo 9

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿Cuál es la capacidad de respuesta en la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19,2020?	Demostrar la relación de las dimensiones de la capacidad de respuesta en la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19,2020.	Existe un nivel adecuado de logro de la capacidad de respuesta de la subgerencia de defensa civil de la municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo de Respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de Entrega 2. Tiempo de Demora 3. Costos de Inventario 4. Captación de Datos 5. Procesamiento 6. Almacenamiento 7. Clasificación Personal o por Rangos 8. Clasificación Funcional o Por Tareas 9. Obtención de Financiamiento 10. Relación de Instituciones Financieras 11. Reestructuración Financiera 	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel: No experimental de corte transversal</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Enfoque: Cualitativo - Cuantitativo</p> <p>Población: La población estuvo conformada por 31 colaboradores de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ubicada en Calle Enrique Palacios 409</p> <p>Muestra: Censal</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Recurso de Información		
- ¿Cuáles son las dificultades que existen en el tiempo de respuesta de la subgerencia ante la pandemia?	- Establecer la relación entre tiempo de respuesta y el manejo del recurso de información de la subgerencia ante la pandemia	- Existen relación en el tiempo de respuesta y manejo de la información de la subgerencia durante la emergencia		Recurso Humano		
¿Cuáles son las dificultades con la falta de recursos de información en la subgerencia?	- Determinar la relación entre recurso de información y recurso humano en la entidad en mención durante la emergencia sanitaria	- Existe relación entre recurso información y recurso humano en la subgerencia		Recurso Financiero		
- ¿Cuáles son las dificultades que existe en el recurso humano en la subgerencia durante el covid-19?	- Demostrar la relación entre recurso humano y recurso financiero en la subgerencia durante el covid-19	- Existe relación entre el recurso humano y recurso financiero en la subgerencia				
-¿Cuáles son las dificultades por la falta de recurso financiero en la entidad?	- Establecer la relación entre el recurso financiero y el recurso de información durante el covid-19.	- Existe relación entre recurso financiero y recurso de información en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19				

Anexo 10

ENTREVISTA 1

ENTREVISTADO: DANY DANIEL MEJÍA LOBON

Existe una inadecuada capacidad de respuesta en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19,2020

¿Cuáles son las dificultades que existen en el tiempo de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

Bueno las dificultades que tuvimos a la repuesta de la subgerencia fue que mucho del personal que labora no viven en el distrito, viene de diversos distritos a laborar a la municipalidad y esa fue nuestra mayor dificultad ya que por el tiempo que se tenía disponible era menor al habitual, por la orden de inamovilidad impuesta por el gobierno.

¿Cuáles son las dificultades con la falta de recursos de información en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

La información que faltó en la subgerencia, es que lamentablemente en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres no contamos con padrones específicos de la población de Miraflores, para que se tome encuentra la población vulnerable, por lo que quisimos hacer fue usar el padrón de la última encuesta nacional sobre qué tipo de población estaba dentro del distrito de Miraflores.

¿Cuáles son las dificultades que existen en el recurso humano en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

La principal dificultad que tuvimos es que el personal fue que muchas personas que laboran dentro de la subgerencia de la gestión del riesgo, son de edad avanzada consideradas como población vulnerable, por lo que lo profesionales pasan de los 50 años de edad y hasta más, y con enfermedades preexistente por lo que el personal se redujo y se tuvo la dificultad en la entrega de manera adecuada.

¿Cuáles son las dificultades por la falta de recurso financiero en la de Defensa Civil ante el covid-19?

Bueno las dificultades que tuvimos en momento de la compra ya que había un toque de queda establecido a nivel nacional no se pudo adquirir los productos rápidamente sino se tuvo que esperar y muchas veces los costos de los productos estaban sobrevalorados dado la coyuntura por lo que se buscaron proveedores estratégicos y ayuda del sector privado para cumplir con el requerimiento y orden del gobierno.

ENTREVISTA 2

ENTREVISTADO: PEDRO ANDRÉS LINARES RODRÍGUEZ

Existe una inadecuada capacidad de respuesta en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19,2020

¿Cuáles son las dificultades que existen en el tiempo de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

Buenos la dificultad que tuvimos en el tiempo de respuesta por ejemplo puedo mencionar el reparto de canastas, que fue una disposición del gobierno central, asigno una cantidad de dinero a cada gobierno local. En nuestro caso se recibió 50 000 soles de los cuales logramos obtener 625 canastas con proveedor debidamente, en una presentación en cajas de cartón; sin embargo, tuvimos algunas debilidades en el proceso de reparto, algunas demoras de repente por la logística, por la organización al intervenir varias gerencias e instituciones y también algunos destinatarios o algunas personas que tenían que ser empadronadas.

¿Cuáles son las dificultades con la falta de recursos de información en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

También se tuvo problemas que si bien es cierto lo logramos superar, hubiese sido ideal tener un empadronamiento centralizado, por ejemplo a través de MIDIS (ministerio de Desarrollo e inclusión social) , sin embargo tuvimos que apoyarnos por ahí, con la iglesia católica o padrones de la casa del adulto mayor que tenemos aquí en la municipalidad, padrones de

población vulnerable, ahí hubo ciertas dificultades, como ustedes saben esto es muy complicado ya que nosotros queremos cumplir con todos, quisiéramos darle una canasta a toda la población vulnerable mirafloresina, pero solo teníamos 625 canastas y hubo alguna dificultad para tener plenamente identificada a la población vulnerable, discapacitados, tercera edad en algún momento sería bueno tener una matriz única.

¿Cuáles son las dificultades que existen en el recurso humano en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

Ahí las complicaciones que tuvimos que, al inicio en plena pandemia, que fue a inicios de abril parte de los trabajadores de la municipalidad son considerada población vulnerable, ya sea por enfermedades o por la edad, ahí tuvimos una baja de personas y obviamente como teníamos que mantener cierto distanciamiento social no podíamos trabajar todos juntos.

¿Cuáles son las dificultades por la falta de recurso financiero en la de Defensa Civil ante el covid-19?

Bueno de todas maneras de la recaudación de impuestos ha disminuido de todas maneras sin bien es cierto la población mirafloresina corresponde a un segmento económico de intermedio para arriba, de todas maneras hubo un impacto y eso se ve reflejado en la recaudación de impuestos de la municipalidad, estuvimos con algunas limitaciones felizmente tuvimos el apoyo de seguridad ciudadana con sus camionetas las nuestras estuvieron a disposición, pero por ahí por ejemplo hablando sinceramente no hubo cierta capacidad económica para cubrir los refrigerios los breaks los desayunos y los almuerzos del personal que repartía, el personal estaba desde tempranas horas hasta las 4 de la tarde ya que al toque de queda había una hora limitada.

ENTREVISTA 3

ENTREVISTADO: LUIS FELIX VILLACREZ SALDAÑA

Existe una inadecuada capacidad de respuesta en la subgerencia de

Defensa Civil ante el covid-19,2020

¿Cuáles son las dificultades que existen en el tiempo de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

La principal fue el toque de queda que empezaba a las 6 que no permitía entregar las canastas en su totalidad en el día y se tenía que salir unas dos horas antes, dado que la limitación de transporte público.

¿Cuáles son las dificultades con la falta de recursos de información en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

Bueno lo principal es no teníamos una base de datos del distrito, todavía no la tenemos, en donde tengamos registrada a la población vulnerable, que es una mínima cantidad, pero de todas maneras no contamos con esa información a la mano.

¿Cuáles son las dificultades que existen en el recurso humano en la subgerencia de Defensa Civil ante el covid-19?

Bueno como toda entidad de trabajo siempre son las personas vulnerables y personal de alto riesgo que pueden contraer mucho fácil el virus y a la vez ocasionarle un mayor daño a su salud. Entonces el riesgo era de exponerlo ante la actual pandemia.

¿Cuáles son las dificultades por la falta de recurso financiero en la de Defensa Civil ante el covid-19?

Bueno en realidad no había mucha logística, en el tema del combustible para las camionetas, tenías que usarlas, pero de manera limitada para no.

"Año de la universalización de la salud"

Yo, Pedro Andrés Linares Rodríguez con DNI 07484326, Capacitador de la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores, autorizo a los estudiantes Amado Celestino María Lia y Campos Camargo Kevin del X ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, el permiso correspondiente para que realice el desarrollo de la entrevista de investigación que lleva por título "Capacidad de respuesta en la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020". Solo con fines educativos. El cual, al finalizar se me entregará una copia para mi conocimiento


PEDRO LINARES RODRÍGUEZ
DNI: 07484326

"Año de la universalización de la salud"

Yo, Luis Félix Villacrez Saldaña con DNI 77382170, Supervisor de los Prevencionistas de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores, autorizo a los estudiantes Amado Celestino María Lía y Campos Camargo Kevin del X ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, el permiso correspondiente para que realice el desarrollo de la entrevista e investigación que lleva por título "Capacidad de respuesta en la Subgerencia de defensa civil de la municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020". Solo con fines educativos. El cual, al finalizar se me entregará una copia para mi conocimiento.



Luis Villacrez Saldaña
77382170

"Año de la universalización de la salud"

Yo, Dany Daniel Mejía Lobon con DNI 41910746, Capacitador de la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores, autorizo a los estudiantes Amado Celestino María Lía y Campos Camargo Kevin del X ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, el permiso correspondiente para que realice el desarrollo de la entrevista e investigación que lleva por título "Capacidad de respuesta en la Subgerencia de defensa civil de la municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020". Solo con fines educativos. El cual, al finalizar se me entregará una copia para mi conocimiento.



Dany Daniel Mejía Lobon
41910746