



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**NIVELES DE SATISFACCIÓN Y LA GESTIÓN DE
RIESGO DE DESASTRES NATURALES EN LOS
POBLADORES DE ICA, AÑOS 2013 – 2014**

PRESENTADO POR:

JOSE CARLOS VIZARRETA BALBUENA

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

LIMA - PERÚ

2018

Página de Jurado

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres por su apoyo incondicional, hermanos y familiares.

A los trabajadores de Ica por su apoyo para recaudar la información.

JOSE CARLOS VIZARRETA BALBUENA

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme y permitir alcanzar una meta más en mi vida profesional.

Al Dr. JUAN GOGOY CASO docente asesor de la Universidad ALAS PERUANAS por sus enseñanzas y consejos para la culminación de la tesis de investigación.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Alas Peruanas para optar el título profesional de Licenciado en administración de negocios internacionales, presento el trabajo de investigación descriptiva correlacional denominado: niveles de satisfacción y la gestión de riesgo de desastres naturales en los pobladores de Ica, años 2013 – 2014.

La investigación tiene la finalidad de establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgo de desastres naturales en los pobladores de Ica, años 2013 – 2014.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos:

En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: que incluye la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes.

En el Capítulo II: que contiene el Marco teórico sobre el tema a investigar: Niveles de satisfacción y la gestión de riesgo de desastres naturales.

En el Capítulo III: se desarrolla el trabajo de campo; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis.

En el Capítulo IV se realiza el proceso de la contrastación de hipótesis, interpretación de los resultados y la discusión del trabajo de estudio.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción	v
Índice general	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Objetivo de la investigación	4
1.3.1 Objetivos generales	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes del estudio	7
2.2 Bases Teóricas	11
2.3 Definición de Términos	17
2.4 Hipótesis	21
2.4.1 Hipótesis general	21
2.4.2 Hipótesis específica	22
2.5 Variables	22
2.5.1 Definición conceptual de las variables	23

2.5.2	Definición operacional de la variable	23
2.5.3	Operacionalización de la variable	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		25
3.1	Tipo y nivel de investigación	25
3.2	Descripción del ámbito de la investigación	25
3.3	Población y Muestra	27
3.4	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	27
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.6	Plan de recolección y procesamiento de datos	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		33
4.1	Descripción	33
4.2	Prueba de hipótesis	37
CAPÍTULO V: DISCUSION		43
CONCLUSIONES		45
RECOMENDACIONES		46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		47
ANEXOS		
Anexo 1.	Cuestionario del instrumento de niveles de satisfacción	52
Anexo 2.	Cuestionario del instrumento de gestión de riesgos de desastres naturales	55
Anexo 3.	Certificados de validez	58
Anexo 4.	Matriz de consistencia	64

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de la variable de niveles de satisfacción	23
Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión de riesgo de desastres naturales	24
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad variable niveles de satisfacción	31
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad variable gestión de riesgos	32
Tabla 5. Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales	33
Tabla 6. Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión correctiva	34
Tabla 7. Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión prospectiva	35
Tabla 8. Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión reactiva	36
Tabla 9. Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y gestión de riesgos de desastres naturales	38
Tabla 10. Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales	39
Tabla 11. Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales	40
Tabla 12. Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres natural	41

Índice de gráficos

	Pág.
Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	26
Figura 2. Niveles de la satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales	34
Figura 3. Niveles de la satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales	35
Figura 4. Niveles de la satisfacción y la gestión prospectiva	36
Figura 5. Niveles de la satisfacción y la gestión reactiva	37

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgo de desastres naturales en los pobladores de Ica, años 2013 – 2014? y el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgo de desastres naturales en los pobladores de Ica, años 2013 – 2014.

El tipo de investigación de tipo aplicada y nivel descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional. La muestra estuvo conformada por 114 pobladores de la Región Ica. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario y la escala de Likert para ambas variables.

En la investigación, se ha encontrado que existe una correlación moderada y significativa entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgo de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, a un nivel de significancia de .05, $r_s = .415$ y $p = .000 < .05$.

Palabras claves: Niveles de satisfacción, gestión desastres y desastres naturales.

Abstract

The present research work had as a general problem: What is the relationship between the satisfaction levels and the risk management of natural disasters in the inhabitants of Ica, years 2013 - 2014? and the general objective was: To determine the relationship between the satisfaction levels and the risk management of natural disasters in the inhabitants of Ica, years 2013 - 2014.

The type of applied type research and descriptive - correlational level, the design was non-experimental cross-correlational. The sample consisted of 114 inhabitants of the Ica Region. The questionnaire survey technique and the Likert scale were applied for both variables.

In the research, it has been found that there is a moderate and significant correlation between levels of satisfaction and risk management of natural disasters of the regional government in the inhabitants of Ica in the years 2013 - 2014, at a level of significance of .05 , $r_s = .415$ and $p = .000 < .05$.

Keywords: Levels of satisfaction, disaster management and natural disasters

I. El Problema de Investigación

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel internacional el aumento de los desastres ha suscitado la preocupación de los organismos internacionales, los gobiernos y organizaciones de la sociedad civil, por su creciente impacto negativo en coste de vidas humanas y consecuencias negativas en el ámbito social, económico y ambiental a mediano y largo plazo de aquellas sociedades vulnerables y en particular de los países en desarrollo. Al respecto se ha caracterizado a la sociedad contemporánea como la sociedad del riesgo global (Mendoza, 2007).

La Asamblea General de Naciones Unidas declaró los noventa como el Decenio Internacional para la Reducción de los Desastres Naturales (DIRDN, 1990-1999), con el propósito de concienciar sobre la importancia que representa la reducción de los desastres. Fue crucial de cara a promover un cambio de enfoque, que dejaba de enfatizar la respuesta ante los desastres para centrar la atención en la reducción de los mismos. En la Conferencia Mundial para la Reducción de Desastres (CMRD), celebrada a principios del 2005, se aprobó la Declaración y el Marco de Acción de Hyogo para el 2005-2015 “aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres” que enfatiza el carácter central de la integración de la reducción de riesgos de desastres en las políticas, programas y estrategias de desarrollo sostenible y reducción de la pobreza e incluye un conjunto de directrices para que los países estén preparados para enfrentar el incremento de los desastres.

En América Latina encontramos un escenario de cambios estructurales desde comienzos del siglo XVII, esta estructuración de poblamiento fue sujeto a imposiciones Europeas, primero, luego al modelo de dependencia norteamericana en los albores del siglo XX, Lo que se ha hecho en el Estudio de desastres en esta parte del continente es muy poco, a excepciones de la Red, la CEPAL , ICAP (El Instituto de Capacitación y Administración de riesgos) no hay estudios sistemáticos sobre la problemática de desastres en América del Sur (porcel, 2004)

Salvo México, Brasil y países de Centro América, que dicho sea de paso, son los más propensos a desastres dada su estructura geográfica y localización costera, no encontramos esfuerzos propios en América del Sur como tal, hecha la atinencia, debemos incidir que el proceso de urbanización, la pobreza, la informalidad y las migraciones campo ciudad generan disparidades y sobre dimensionamientos de ciudades en países del tercer mundo como es el caso de América Latina, esta tendencia muestra que existe una marcada relación entre pobreza y desastres, es decir, a más pobreza, mayores ocurrencias de desastres,

En el Perú encontramos a un país vulnerable a múltiples peligros, debido a su ubicación en el Cinturón de Fuego del Pacífico, a su geomorfología y a las condiciones climáticas particulares, que se combinan con los altos niveles de exposición al riesgo de desastre de las comunidades o asentamientos con menor índice de desarrollo humano, en los que las infraestructuras físicas son más propensas a ser dañadas por eventos adversos. El territorio peruano es por consiguiente muy variable, siendo impactado por una multiplicad (Ulloa, 2011, p.7).

Los daños causados por estos eventos son considerables, el fenómeno del niño de 1982-83 y 1997-98 causó pérdidas \$6,800 millones y los sismos, entre 1979-2009 pérdidas por casi \$29,000 millones.

En el año 2011, Ulloa siguiendo estos mismos lineamientos afirma que el Perú es uno de los países con altos niveles de vulnerabilidad física, social y financiera, en el período 1970-2009, el Perú se vio afectado por 105 desastres que causaron más de 74, 000 muertes y afectaron a 4.2 millones de peruanos.

El terremoto de Pisco (2007) causó 250 millones de dólares en pérdidas económicas para el país, por efectos de cambios climáticos entre el año 2009 y 2050 se pronostica perdidas del orden de 855 mil millones de dólares que equivalen entre 6 y 7 veces el PBI (Ministerio de Economía y Finanzas). Se estiman pérdidas para el Perú de cerca de 4 veces el PBI, periodo que va hasta el año 2035 (PBI, 2008).

El gobierno regional de Ica y su preocupación por los desastres ante un sismo no es ajena, se muestra una preocupación es por ello que a través del Plan regional de Prevención y Atención de Desastres N° 013-2006-GORE-ICA. (16-01-2006) como instrumento de gestión para la organización, coordinación, planeamiento y control de las actividades de Prevención y Atención de Desastres en la Región.

El departamento de Ica está sometido a una fuerte actividad sísmica debido a la ubicación dentro de la zona de interacción de la Placa Continental Sudamericana y la Placa de Nazca, produciéndose con mucha frecuencia fenómenos geodinámicas, cuyos frecuentes activaciones muchas veces son catastróficos para el ecosistema, traducidos en pérdidas humanas, obras de infraestructura, áreas agrícolas, daños a la producción minera, pesquera y turística, con secuelas que repercuten negativamente en el desarrollo socio - económico de la Región, situación que vivieron las Provincias de Palpa y Nazca el 12 de Noviembre de 1996, a horas 11:59, cuando se produjo un violento terremoto en el Sur del país afectando las 5 provincias de nuestra Región; y sectores de otras regiones, la magnitud 6.4 en la Escala de Richter basto para cobrar 17 vidas humanas, 1 591 heridos, 94 047 damnificados, 5 246 viviendas destruidas, 12 000 viviendas afectadas; los daños fueron mayores en Nazca que fue destruida en un 90% de las viviendas.

Los fenómenos hidrometeorológicos han repercutido en la vida de nuestra Región, la noche del 29 de enero de 1998 la Provincia de Ica fue devastada por la inundación de las aguas del río Ica en el tramo urbano, la actividad más afectada fue la agricultura en un 39%, asimismo el 42% de servicios básicos. En otro punto también es un factor preponderante la presencia de huaycos en los conos de deyección de las quebradas y sectores alto andinos. (PRPAD-ICA, 2006).

1.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?

1.3. Objetivos de la investigación**1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

1.3.2 Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014

1.4. Justificación

En lo teórico, la investigación se sustenta en la estructura dual de los bifactores motivación-higiene, que afecta la satisfacción e insatisfacción de los pobladores de la región Ica, así como el marco teórico de gestión de riesgos de desastres naturales para que puedan tomar las medidas en la gestión de riesgo.

En lo metodológico, la investigación es pertinente porque se elaborarán dos instrumentos para la recolección de datos de la variables de niveles de satisfacción y gestión de riesgos, los datos obtenidos serán valiosos para proponer estrategias adecuadas para mejorar la metodología de Planificación que se sustente en un proceso de Diagnóstico zonificado de riesgos, como también de detectar y potenciar los recursos económicos para su aplicación, traducándose como la capacidad de respuesta en cada una de las fases y etapas de las situaciones de emergencias y desastres.

En lo legal, se fundamenta en el Artículo 1 de la creación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), el Plan de Respuesta ante emergencias y desastres naturales N° 013-2006-GORE-ICA. (16-01-2006), Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) del 19 de febrero de 2011, el Decreto Supremo N° 048-2011-PCM Reglamento de Ley N° 29664, Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) del 26 de mayo de 2011, entre otros.

1.5. Limitaciones de la investigación

Teóricas

La investigación se apoya en el método científico para obtener información, sin embargo, solamente reduce el riesgo, pero no lo elimina.

En la utilización de la escala de Likert existen estudios científicos que indican que existe un sesgo en la escala, ya que las respuestas positivas siempre superan a las negativas.

Gestión o de entorno

Los niveles de satisfacción son cambiantes por lo tanto la información tiende a modificarse continuamente. Los cambios se dan no sólo por las acciones que el gobierno tenga, cuenta mucho la influencia de las instituciones y la población en general.

El entorno y el clima social también son cambiantes y afectan a la toma de decisiones debido a que si algo funciona hoy no significa que mañana también sea un éxito.

Metodológicos

Es muy importante el tipo de metodología que se va a usar, ya que el muestreo o el uso del cuestionario atraen errores, aunque se pueden medir y detectar, mas no eliminar.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Rodríguez (2011) realizó una investigación sobre “Valoración de los niveles de gestión institucional de riesgos mediante el uso de indicadores”, con el objetivo la gestionar una herramienta de gran importancia a la hora de planificar y tomar decisiones en las instituciones de vivienda cuando ejecutan planes, programas y proyectos. Su justificación se contempla en que los órganos y entes del estado deben cooperar en tal accionar sectorial, promoviendo la aplicación de leyes y normativas existentes vinculadas en la construcción de viviendas seguras, el cumplir con los planes de ordenamiento territorial para evitar y/o regular la ocupación indebida de las áreas propensas a amenazas, además de sensibilizar y concienciar a todas las comunidades que se encuentran en condiciones vulnerables y el promover que se eviten la generación de nuevos riesgos sectoriales. La metodología fue el diseño, construcción y validación de un instrumento para medir la gestión institucional de riesgo orientado a evaluar que tan eficaz es el proceso de toma de decisiones del sector vivienda. El estudio concluyo una herramienta a fin de servir de guía a las instituciones encargadas de realizar las actividades sectoriales de vivienda, promoviendo así la identificación, reflexión, análisis y planteamiento de acciones tendentes a prevenir y reducir las condiciones de riesgo.

Godoy (2010) realizó una investigación sobre “la reducción del riesgo en desastres hidrometeorológicos en el Barrio Suire de Macacay a través de un desarrollo comunitario”. Tuvo como objetivo general la descripción de las cualidades de un fenómeno y con el método de investigación acción-participación, donde la Comunidad, objeto de estudio, es también sujeto del mismo, por cuanto participa de forma activa, tanto en la selección del problema como en la búsqueda y aplicación de las soluciones, el proyecto en particular se desarrolló en la Comunidad de Barrio Sucre de Maracay, y tuvo como propósito principal la reducción del riesgo de desastres desde el marco del desarrollo comunitario, esto en virtud de que dicha localidad se encuentra ubicada a los márgenes del río Las delicias y no cuenta con obras de infraestructura que permitan mitigar la amenaza del desbordamiento del mismo. Su

metodología se basó en un diagnóstico inicial con la realización de un censo socioeconómico, posteriormente se realizaron unas entrevistas semi estructuradas en profundidad para recoger los datos que permitirían categorizar y analizar los datos con el apoyo del programa Atlas. Se concluyó en una serie de actividades de capacitación para formar a los vecinos en gestión de riesgos, sistemas de alerta temprana, primeros auxilios y elaboración de proyectos comunitarios desde el marco de la planificación estratégica participativa, para, posteriormente, realizar una evaluación de los resultados y verificar si se introdujeron cambios significativos en la percepción de la comunidad con respecto a los temas planteados.

Avila, J. (2005) realizó una investigación de “gestión de riesgos financieros en empresas del sector real”, con una metodología de carácter descriptivo – explicativo, con el objetivo de obtener la medición, control y gestión de riesgos financieros, entendiéndose a estos como riesgos de mercado, de crédito y de liquidez, que sirven de apoyo a las empresas del sector real y material de referencia en el proceso de los futuros profesionales. Y una justificación debido a que la globalización de los mercados ha venido generando una mayor volatilidad de variables macroeconómicas ocasionen que las empresas tengan pérdidas considerables.

Concluyendo que la gestión de riesgo realizada por los administradores, consiste en estar en condiciones de planear adecuadamente la forma de anticiparse a posibles resultados adversos y a sus consecuencias.

Morales, C. (2009) realizó una tesis sobre “los niveles de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud” mediante un estudio descriptivo transversal, aplicando el instrumento por la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel. Y la justificación sobre la relación enfermera-paciente es un aspecto fundamental en la recuperación del paciente, ya que, si se logra una buena comunicación basada en la confianza, se puede generar en el enfermero un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias. Concluyendo que los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, estando

a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en parte asistencial y toda actividad que planea la o el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

Sánchez, L. (2012) realizó una investigación sobre “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león” mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Y una justificación debida a que los usuarios en los establecimientos de Salud Públicos, más que los privados, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en encuestas que miden esta característica. La percepción de satisfacción no significa que la calidad es buena, sino que puede ser que su apreciación esté condicionada por un nivel de expectativa baja.

Encontrando como resultado que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

A nivel nacional

Guillen, I. y Magallanes, C. (2014) realizaron una investigación titulada “Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú” es un documento de trabajo que desarrolla aspectos relacionados con el objetivo de obtener un marco teórico y normativo de los procesos estratégicos vinculados con las medidas de prevención y atención de desastres.

Su metodología fue en base a la búsqueda bibliográfica de documentación vinculada con las diferentes entidades encargadas en el proceso de gestión de riesgos. La justificación se centró principalmente en la relación de los términos vinculados con los planes, programas y el marco legal sobre la gestión del riesgo de desastres, con la finalidad de proporcionar información que

pueda servir de apoyo a la actividad realizada por los órganos parlamentarios. Y concluyendo que la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres se define como un proceso social de naturaleza permanente que se orienta principalmente a prevenir, reducir y controlar los diferentes factores de riesgo de desastres en la sociedad, lo cual a su vez permitirá un manejo integral relacionado con el desarrollo sostenible de la nación

Neuhaus, S. (2013) realizó un estudio sobre la “identificación de factores que limitan una implementación efectiva de la gestión del riesgo de desastres a nivel local, en distritos seleccionados de la región de Piura”. Mediante un método cualitativo de entrevistas semi-estructuradas pruebas de conocimientos y revisión documental. Con el objetivo de brindar insumos en el marco de la nueva ley, así como proponer ideas orientadas a fortalecer la gestión del riesgo de desastres a nivel local. Con la justificación de la relación de factores que limitan una implementación efectiva de la gestión del riesgo de desastres a nivel local, específicamente en tres distritos altamente expuestos a fenómenos naturales extremos de la región de Piura. De acuerdo al marco teórico que se utiliza, uno de los aspectos en los que se ha centrado la atención es el grado de institucionalización del enfoque de la gestión del riesgo en estos municipios, así como el interés político y el nivel de capacidades existentes. Según los resultados se concluyó por medio de este estudio que existe una pobre implementación de la gestión del riesgo de desastres en los distritos. Una de las principales causas es que no todos los componentes del enfoque se encuentran igualmente institucionalizados. Para la gestión reactiva (preparación y atención ante situaciones de desastres) se cuenta con una unidad encargada, con reglas de operación, con un presupuesto -aunque no sea muy alto-, lo cual no sucede con los componentes de la gestión del riesgo prospectiva (prevención) y correctiva. Sin embargo, el componente reactivo tampoco está lo suficientemente institucionalizado como para ser eficaz.

Quispe, Y. (2015) realizó una tesis sobre “calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”. De tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas. Con el objetivo de determinar la relación que

existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

La justificación fue la de conocer la calidad de servicio y la satisfacción que percibe el usuario, ya que las instituciones de servicio de salud juegan un papel muy importante en la sociedad, y es donde de ellas depende el bienestar de la salud y prevención de enfermedades de los pacientes.

Concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Millones, P. (2010) realizó una tesis sobre “Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado” mediante el uso de la metodología de Bob E. Hayes para el diseño del cuestionario que mida la satisfacción del cliente, y de gráficos de control para el control de los atributos en el tiempo.

Con el objetivo de determinar los factores más relevantes para sus clientes y aquellos factores que originan una mala percepción de la calidad del servicio otorgada, permitiendo así orientar sus recursos a esos puntos, para luego controlar la medida de la satisfacción en el tiempo, según los cambios por los que opte la empresa. Y la justificación debida a la preocupación del gerente general de Supermercados Cossto, el Sr. Ponce por el porvenir de su empresa y el hecho que desea mantenerse líder en su sector, ante la inminente competencia local y la que está por venir

Concluyendo que la percepción fue de regular a buena y gracias a los factores más relevantes del análisis de la correlación.

2.2 Bases Teóricas

Bases teóricas de los niveles de satisfacción

La teoría de los bifactores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959; citado por Hancer y George, 2003, p. 86; Morillo, 2006, p. 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos

son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

Para Herzberg, Frederick:

“Podemos decir que un conjunto de necesidades se deriva de nuestra naturaleza animal: el instinto que nos lleva a evitar cualquier dolor causado por el medio ambiente, sumado a todos los móviles que adquirimos y que llegan a estar condicionados a las necesidades biológicas básicas. (..). El otro conjunto de necesidades se refiere a esa característica singular del ser humano, la capacidad de logro, y por medio de ese logro, de conseguir el desarrollo psicológico.

Los estímulos para ese desarrollo son las tareas que lo inducen: en un contexto industrial, son el contenido del trabajo. A la inversa, los estímulos que fomentan una conducta encaminada a evitar el dolor se encuentran en el entorno laboral” (p. 153).

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Para Herzberg, Frederick:

“La teoría de la Higiene- Motivación (..) sugiere que el trabajo debe enriquecerse para conseguir una eficaz utilización del personal. (...) El enriquecimiento de la tarea ofrece al empleado la oportunidad de desarrollarse psicológicamente... este artículo se limita a sugerir aquellos principios y medidas prácticas que se deducen de diversos experimentos realizados con éxito en la industria” (p.156).

Por otra parte, se encuentra la teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y

emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

McGregor (1959, p. 29) manifiesta que “el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”.

Por otra parte, Ayres y Malouff (2007, p. 281) postulan que una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura.

Gestión de riesgos de desastres naturales

Dentro de los lineamientos de la investigación se ha considerado idóneo definir etimológicamente los desastres para proseguir a la definición completa de nuestra variable

Desde hace muchos siglos han transcurrido distintas culturas en nuestra cosmovisión y fascinación por la observación del universo. Bajo esta óptica, es fácil comprender que la palabra “desastre” tuviera su origen en las raíces griegas “des” y “aster”, que significan: negación y astro. La negación de los astros a la buena fortuna de las personas y por ende un augurio del inicio de calamidades y fatalidades correlacionadas.

Con el surgimiento de las religiones, los desastres pasaron a ser atribuidos al castigo divino, a la ira de Dios y ya no a las conjunciones estelares o al paso de cometas. Aún hoy en día escuchamos testimonios de personas, principalmente de la fe cristiana, que cuentan cómo el desastre se manifestó en determinada comunidad por el enojo de Dios ante el mal comportamiento de la gente, o caso contrario, que se evitó una tragedia en determinado lugar porque la Virgen María extendió su manto sagrado y protegió a la población. Sin embargo, a pesar de los avances científicos y tecnológicos del presente a los que hacíamos

mención en la introducción de este trabajo, todavía se tiene una muy limitada capacidad para pronosticar con exactitud dónde y cuándo se manifestarán los desastres y con qué intensidad impactarán.

El desastre, a diferencia de los dos conceptos anteriores, es un evento adverso que se manifiesta en un territorio determinado y cuya magnitud altera en gran medida la vida cotidiana de las personas, sus bienes, actividades y servicios, provocando un retroceso en el desarrollo previamente planificado.

El rol de las municipalidades no se limita a ver la gestión de riesgo como parte de la defensa civil, sino que el tema es inherente a su función de instancia promotora del desarrollo local.

Es la noción para describir un proceso y conjunto de prácticas particulares relacionados con gobierno y sociedad civil, data esencialmente del periodo posterior al impacto.

La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse Centro Sismológico de América Central (CSAC), s/f.

Bases teóricas de gestión de riesgos de desastres naturales

Se fundamenta en el Artículo 1 de la creación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) como sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos y preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimientos de principios, lineamientos de política, componentes procesos e instrumentos de la gestión del riesgo de desastres (Ayala, 2011).

Plan de Respuesta ante emergencias y desastres de la Dirección Regional de Ica, Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) del 19 de febrero de 2011.

Asimismo también se fundamenta en el Plan Nacional de Prevención y Atención de Desastres, aprobado con D.S. N° 001-A-2004-DE/SG, constituye una de las herramientas fundamentales en apoyo de la Política Nacional de Desarrollo, por cuanto contiene las directivas, objetivos, estrategias y acciones que orientan las actividades intersectoriales e interinstitucionales en materia de prevención, reducción de riesgos, los preparativos para la atención de emergencias y la rehabilitación en casos de desastres, permitirá reducir número de víctimas, daños y las pérdidas que podrían ocurrir a consecuencia de un fenómeno natural o generado por el ser humano, potencialmente dañino (Plan Nacional de Prevención y Atención de Desastres, 2004)

Entre los objetivos específicos que plantea el Plan Nacional de Prevención y Atención de Desastres, se destaca el de “Educar, capacitar y preparar a la población para planificar y ejecutar acciones de prevención e incrementar su capacidad de respuesta efectiva en caso de desastres”. El Proyecto Educativo Nacional-PEN, considera que el desarrollo debe ser un proceso sostenible. La satisfacción de las necesidades de hoy no debe poner en riesgo poder cubrir las demandas de las próximas generaciones. Esa sostenibilidad exige el uso racional y respetuoso de los recursos naturales. El desarrollo reclama superar en el Perú la mentalidad social depredadora, que no conoce límites cuando se trata de satisfacer el deseo de rentabilidad o las simples necesidades de supervivencia. El desarrollo será sostenible también por la capacidad para mantener los logros de bienestar que los peruanos vayamos conquistando. Por ello, es preciso dotar a las personas de recursos y capacidades, de oportunidades de participación y de facultades para decidir (p.11).

Funciones del Centro Nacional de estimación, prevención y reducción del riesgo de desastres según el Manual del Riesgo de desastre para comunicadores sociales (citado por Ulloa, 2011) que señala:

Asesorar y proponer al Ente Rector el contenido de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en lo referente a estimación, prevención y reducción del riesgo.

Proponer al ente rector los lineamientos de la política para el proceso de reconstrucción.

Desarrollar, coordinar y facilitar la formulación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en lo referente a los procesos de estimación, prevención y reducción del riesgo de desastres promoviendo su implementación.

Asesorar en el desarrollo de las acciones y procedimientos que permitan identificar los peligros de origen natural o los inducidos producto de la actividad del ser humano, analizar las vulnerabilidades y establecer los niveles de riesgo que permitan la toma de decisiones en la Gestión del Riesgo de Desastres.

Establecer los lineamientos para la elaboración de planes de prevención y reducción del riesgo.

Elaborar los lineamientos para el desarrollo de los instrumentos técnicos que las entidades públicas puedan utilizar para la planificación, organización, ejecución y seguimiento de las acciones de estimación, prevención y reducción del riesgo de desastres.

Establecer mecanismos que faciliten el acceso público a la información geoespacial y los registros administrativos, generados por los organismos públicos técnico-científicos, coordinando para tal fin con los órganos y entidades públicas que corresponda.

Proponer al ente rector los mecanismos de coordinación, participación, evaluación y seguimiento necesarios para que las entidades públicas pertinentes, en todos los niveles de gobierno, desarrollen adecuadamente los procesos de gestión del riesgo de desastres de su competencia.

Supervisar la implementación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en lo referido a los procesos de estimación, prevención y reducción del riesgo.

2.3. Definición de Términos

Niveles de satisfacción

Para Gavra (2003) la satisfacción es:

Una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto u organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto (p. 25).

Según Martínez (2001; citado por Rial, 2007, p. 92) la satisfacción consiste en “una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo”.

Oliver (1997. p. 13), la define como “satisfacción es la respuesta de la saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o de que producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo” Para Vértice (2008, p. 22) el nivel de satisfacción es “el resultado de comparar la percepción de los beneficios de un producto con las expectativas de beneficios a recibir del mismo. Es por tanto, la diferencia entre el valor percibido y las expectativas”

Elementos tangibles

En la que se consideran las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de construcción.

“Los elementos tangibles incluyen la correspondencia, boletines informativos, folletos y otros productos tangibles que sus clientes reciben de su organización” (Cottle, 1991, p. 39).

Fiabilidad

Es la confiabilidad de realizar un servicio de manera fiable y en forma cuidadosa.

Capacidad de respuesta

Es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

Para Cottle (1991) la capacidad de respuesta es:

La actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta, como la fiabilidad también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. Accesibilidad también es también parte de la capacidad de respuesta; se refiere a la posibilidad que tienen sus clientes de entrar en contacto con usted y la facilidad con que pueden lograrlo (p. 40).

Seguridad

Es el conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía

Es la atención personalizada que se realiza.

Para Roche (2004) la empatía es:

La capacidad de sintonizar emocionalmente (y también cognitivamente) con los demás y supone una base importante sobre el cual se asientan las relaciones interpersonales positivas. Desde el punto de vista podemos afirmar que la empatía sería una disposición emotiva que favorecería la calidad en las relaciones sociales (p. 32).

“La empatía es la amabilidad y afecto y significa entrar al mundo perceptual privado del otro y sentirse totalmente agusto en él” (Rogers, 1975; citado por Trevithick, 2006, p. 271).

Defensa civil

Sistema preventivo, defensivo y restaurador de zonas en riesgo o peligro de catástrofes, o que ya las han padecido. Su función es contener a la población, asesorarla, prevenirla, ayudarla a reponerse de las pérdidas sufridas, coordinar y fijar acciones, para proteger sus personas y sus bienes ante situaciones de emergencia, ocasionadas por la naturaleza o por el hombre mismo, para que si no resulta posible evitarlas, causen el mínimo daño posible y se logre una recuperación rápida y eficaz, distribuyendo racionalmente los medios materiales, humanos y tecnológicos disponibles, para que la normalidad pueda restablecerse lo antes posible.

Para Pérez (2017) defensa civil es:

Una organización cuya función es brindar apoyo a la población en el marco de emergencias generadas por catástrofes naturales u otros fenómenos. Estas entidades cuentan con el respaldo de los gobiernos para su funcionamiento.

La gestión de riesgos

Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Gestión correctiva

Se refiere a la adopción de medidas y acciones de manera anticipada para reducir las condiciones de riesgo ya existentes. Se aplica en base a los análisis de riesgos teniendo en cuenta la memoria histórica de los desastres, buscando fundamentalmente revertir o cambiar los procesos que construyen los riesgos.

La puesta en práctica de una gestión correctiva tiene como punto de referencia el riesgo que existe debido al desarrollo de dinámicas sociales. Estos son por ejemplo, los asentamientos ubicados en zonas de inundaciones recurrentes y construidos con técnicas inadecuadas;

hospitales construidos sin atención a normas antisísmicas; comunidades ubicadas sobre una sola vía de acceso, propensas a deslizamientos, producción agrícola mal adaptada al clima y sus extremos en una determinada localidad, entre otros. En buena medida, el riesgo existente es producto de prácticas inadecuadas y decisiones pasadas. Sin embargo, también existen condiciones de riesgo que son resultado de cambios ambientales y sociales posteriores al desarrollo original de la comunidad, la infraestructura y los sistemas de producción. Son situaciones resultantes de la dinámica natural del territorio, no necesariamente causadas por el proceso de asentamiento y tampoco era posible preverlas. En cualquiera de los casos, la intervención en condiciones preexistentes en función de reducir el riesgo será correctiva.

La gestión correctiva constituye una importante oportunidad para enmendar desigualdades de género. Es común encontrar que las poblaciones más expuestas a amenazas como deslizamientos, inundaciones, sequías o terremotos, son las que se encuentran en condiciones de pobreza, con una alta proporción de hogares que tienen como única responsable a una mujer, quien debe garantizar la supervivencia de su familia, mientras el acceso y el control de recursos como la propiedad, el crédito y la capacitación son limitados para ella.

Gestión prospectiva

A diferencia de la gestión correctiva, la gestión prospectiva se desarrolla en función del riesgo que aún no existe pero que se puede crear a través de nuevas iniciativas de inversión y desarrollo gubernamentales, no gubernamentales, privados, comunitarios o familiares. El arte de la prospección es la previsión del riesgo tanto para la propia inversión, como para terceros. Se puede lograr al adecuar la inversión o la acción para evitar la generación del riesgo o para que éste tenga conscientemente un nivel aceptable. La gestión prospectiva del riesgo es, entonces, componente integral de la gestión del desarrollo, la gestión de proyectos de inversión y la gestión ambiental. Constituye una práctica que evita cometer los mismos errores que en el pasado han tenido como consecuencia los altos niveles de riesgo que ya existen en la sociedad y que finalmente, desembocan en los desastres del futuro.

Implica adoptar medidas y acciones en la planificación del desarrollo para evitar que se generen nuevas condiciones de riesgo. Se desarrolla en función de riesgos aún no existentes y se concreta a través de regulaciones, inversiones públicas o privadas, planes de ordenamiento territorial, etc.

La gestión prospectiva es sin duda una oportunidad para promover relaciones más equitativas entre mujeres y hombres en los futuros escenarios de riesgo. El análisis de género proporciona herramientas para planificar acciones prospectivas, al favorecer que hombres y mujeres disminuyan sus vulnerabilidades frente a las amenazas, creen y fortalezcan capacidades, aumenten su resiliencia y construyan condiciones de autonomía para asumir el riesgo.

La gestión reactiva

Implica la preparación y la respuesta a emergencias, de tal modo que los costos asociados a las emergencias sean menores.

Para Ulloa (2011) la gestión reactiva es: Fundamental que el comunicador transfiera información confiable a la población sobre la magnitud del evento suscitado, la posibilidad de manifestación de otros eventos relacionados. Es primordial que la población en mayor riesgo reciba instrucciones, cifras, datos e información relevante que puedan coadyuvar a calmar los ánimos y a garantizar su sobrevivencia. El comunicador puede también suministrar información que se genere sobre la evaluación de los daños, acciones para lograr la recuperación emocional de las personas, los derechos de la población en situaciones de emergencia y la transparencia en el rendimiento de cuentas entre otras (p. 16).

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

2.4.2 Hipótesis específico

Hipótesis específica 1

Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Hipótesis específica 2

Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Hipótesis específica 3

Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014

2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable 1: Niveles de satisfacción

Según Martínez (2001; citado por Rial, 2007, p. 92) la satisfacción consiste en “una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo”.

Variable 2: Gestión de riesgos por desastres de sismo

Es un proceso social cuyo fin último es la prevención, la reducción y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, así como la adecuada preparación y respuesta ante situaciones de desastre, considerando las políticas nacionales, con especial énfasis en aquellas relativas a materia económica, ambiental, de seguridad, defensa nacional y territorial de manera sostenible (Ulloa, 2011, p.12)

2.5.2 Definición Operacional de la Variable

Variable 1: Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción se miden a través de un cuestionario tipo escala de likert con las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

Variable 2: Gestión de riesgos por desastres de sismo

La gestión de riesgos por desastres naturales se medirá a través de un cuestionario tipo escala de likert con tres dimensiones: gestión correctiva, gestión prospectiva y gestión reactiva.

2.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable niveles de satisfacción

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Elementos tangibles	Personal capacitado	P1,P2,P3,P4,P5,P6	Muy en desacuerdo	Insatisfecho (30;89)
	Local			
	Material de difusión			
Fiabilidad	Medición de la calidad	P7,P8,P9,P10,P11,P12	Desacuerdo	Satisfecho (90;150)
Capacidad de respuesta	Atención	P13,P14,P15,P16,P17,P18	Normal	
	Localización			
Seguridad	Economía	P19,P20,P21,P22,P23,P24	De acuerdo	
	Social			
	Política			
Empatía	Comunicación	P25,P26,P27,P28,P29,P30	Muy de acuerdo	
	Capacidad de escucha			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2*Operacionalización de la variable gestión de riesgos de desastres naturales*

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Gestión correctiva	Adopción de medidas para reducir riesgos	P1,P2,P3,P4, P5,P6,P7,P8, P9,P10	Muy en desacuerdo	Inadecuada (30;69)
Gestión prospectiva	Iniciativas de inversión.	P11,P12,P13,P14, P15,P16,P17,P18, P19,P20	Desacuerdo	
	Previsión de riesgo.		Normal	Adecuada (70;109)
	Adopción de medidas.			
Gestión reactiva	Preparación a respuestas.	P21,P22,P23,P24, P25,P26,P27,P28, P29,P30	De acuerdo	Muy adecuada (110;150)
	Respuestas a emergencias.		Muy de acuerdo	

Fuente: Elaboración propia.

III. Metodología de la Investigación

3.1 Tipo y nivel de Investigación

La investigación es de tipo aplicada y de nivel correlacional debido a que en un primer momento se hará descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se midió el grado de relación de las variables niveles de satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales.

Es aplicada, ya que tiene como finalidad “solucionar los problemas sobre el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales”. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico.

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

3.2. Descripción del ámbito de investigación

El método empleado en nuestro estudio es hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo.

“El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p. 60).

Enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández et al., 2010, p. 4).

Método de análisis de datos

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió con el análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulo ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “la investigación se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

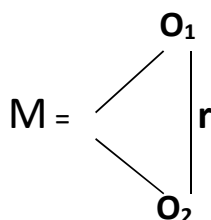


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

- M : 114 pobladores de Ica
- O1 : Observación de la variable niveles de satisfacción
- r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
- O2 : Observación de la variable: Gestión de riesgos por desastres de sismo

3.3 Población, Muestra, Muestreo

Población

La población está constituida por los pobladores de Ica de género masculino y femenino de 22 a 55 años aproximadamente.

Muestra

La muestra está constituida por la misma cantidad de la población, es decir la muestra es censal, donde $N = n$.

López (1999, p. 12) define la muestra censal como “aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar”.

Muestreo

El muestreo es no probabilístico intencional, ya que se escogieron solo a 114 pobladores de Ica.

“La muestra es no probabilística, porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de la quien hace la muestra” (Hernández et, al., 2010, p. 122).

3.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Según Bernal (2010):

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación.

De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas (p. 192).

Por otro lado, Hernández (2014), afirma:

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

Con el propósito de recabar la información indispensable para el desarrollo del trabajo de investigación, se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos.

Encuesta: Para Bernal (2010):

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p. 194).

La encuesta de estudio de investigación será dirigida a los colaboradores de la población del gobierno regional de Ica.

Entrevista: Bernal (2010) afirma:

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (p. 194).

Cuestionario: es un instrumento de medición, que según Hernández (2014):

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta (p.217).

El cuestionario puede estar compuesto por preguntas orientadas a medir las actitudes, es así que según Hernández (2014), manifiesta:

El escalamiento de Likert, consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (p. 238).

Análisis de documentos: para Bernal (2010):

Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio.

Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos (p. 194).

En la explicación del marco teórico del presente trabajo de investigación será de gran beneficio la aplicación de ésta técnica para la recolección de datos.

Observación Directa

Según Bernal, A. (2010):

Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (p. 194)

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta que consistida en recopilar la información en la muestra de estudio.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es la ficha técnica.

Instrumento para medir los niveles de satisfacción**Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario de niveles de satisfacción

Autor : JOSE CARLOS VIZARRETA BALBUENA.

Año : 2018

Lugar : Ica.

Objetivo : Determinar los niveles de satisfacción.

Administración : Colectiva

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Tipo de instrumento: cuestionario tipo escala de Likert con un total de 30 ítems, distribuido en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

Muy en desacuerdo	(1)
De acuerdo	(2)
Normal	(3)
De acuerdo	(4)
Muy de acuerdo	(5)

Tabla 3*Estadísticos de fiabilidad variable niveles de satisfacción*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.82	30

Fuente: Prueba piloto.**Instrumento para medir la gestión de riesgos de desastres naturales****Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario de gestión de riesgos de desastres naturales

Autor : JOSE CARLOS VIZARRETA BALBUENA

Año : 2018

Lugar : Ica

Objetivo : Determinar la gestión de riesgos de desastres naturales

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Tipo de instrumento: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 30 ítems, distribuido en tres dimensiones: Gestión correctiva, gestión prospectiva y gestión reactiva.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

- Muy en desacuerdo (1)
- De acuerdo (2)
- Normal (3)
- De acuerdo (4)
- Muy de acuerdo (5)

Tabla 4*Estadísticos de fiabilidad variable gestión de riesgos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.85	30

Fuente: Prueba piloto.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez:

Se validó el contenido del instrumento por juicio de expertos.

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por cada juez); N, es el número de jueces y C, es el número de valores de la escala.

Confiabilidad:

Se realizó además una prueba piloto con 30 trabajadores de Ica, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo, se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario, lo cual dio una alta confiabilidad = .85 (Valderrama y León, 2009, p. 166).

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

Se recolecto los datos de una muestra de 30 pobladores con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva.

4.1.1. Resultado general de la investigación

Descripción de los niveles de la satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales

Tabla 5

Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales

Niveles de satisfacción	Gestión de riesgos de desastres naturales						Total	
	Inadecuada		Adecuada		Muy adecuada		f	%
	f	%	F	%	f	%		
Insatisfecho	57	50	23	20	0	0	80	70
satisfecho	9	8	25	22	0	0	34	30
Total	66	58	48	42	0	0	114	100

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

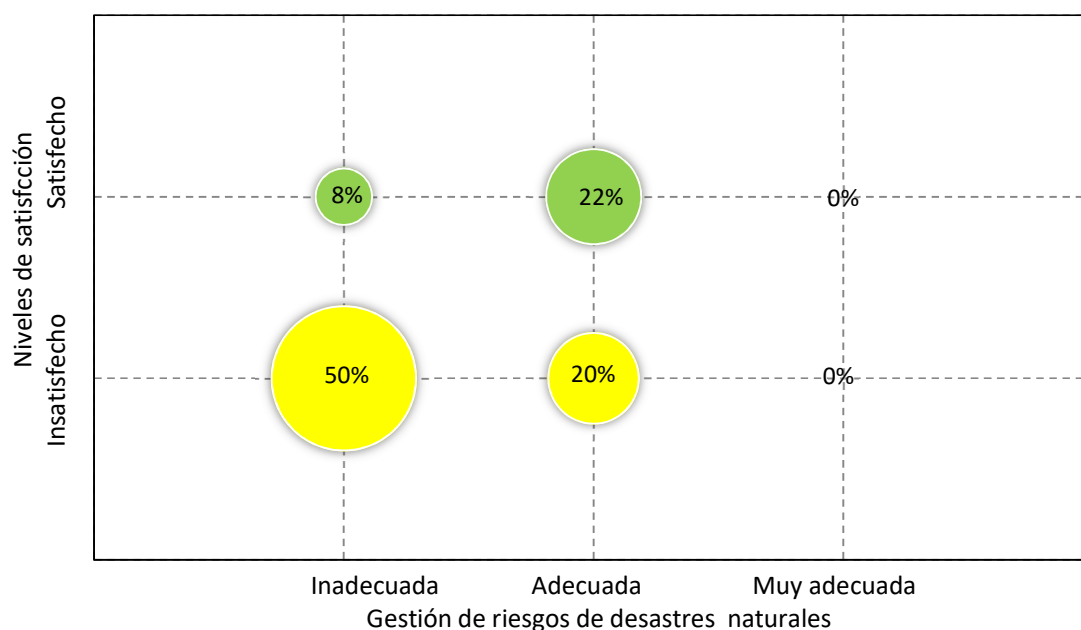


Figura 2. Niveles de la satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales

En tabla 7 y figura 2, se observa que, en el nivel inadecuado de la gestión de riesgos por desastres naturales, el 50% de los pobladores de Ica se encuentran en un nivel insatisfecho en los niveles de satisfacción y el 8% en un nivel satisfecho. Asimismo, en el nivel adecuado de la gestión de riesgos por desastres naturales el 20% manifiestan que se encuentran en un nivel insatisfecho en los niveles de satisfacción y el 22% en un nivel satisfecho.

4.1.2. Resultados específicos de la investigación

Tabla 6

Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión correctiva

Niveles de satisfacción	Gestión Correctiva						Total	
	inadecuada		Adecuada		Muy adecuada			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	65	57	15	13	0	0	80	70
satisfecho	11	10	23	20	0	0	34	30
Total	76	67	38	33	0	0	114	100

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

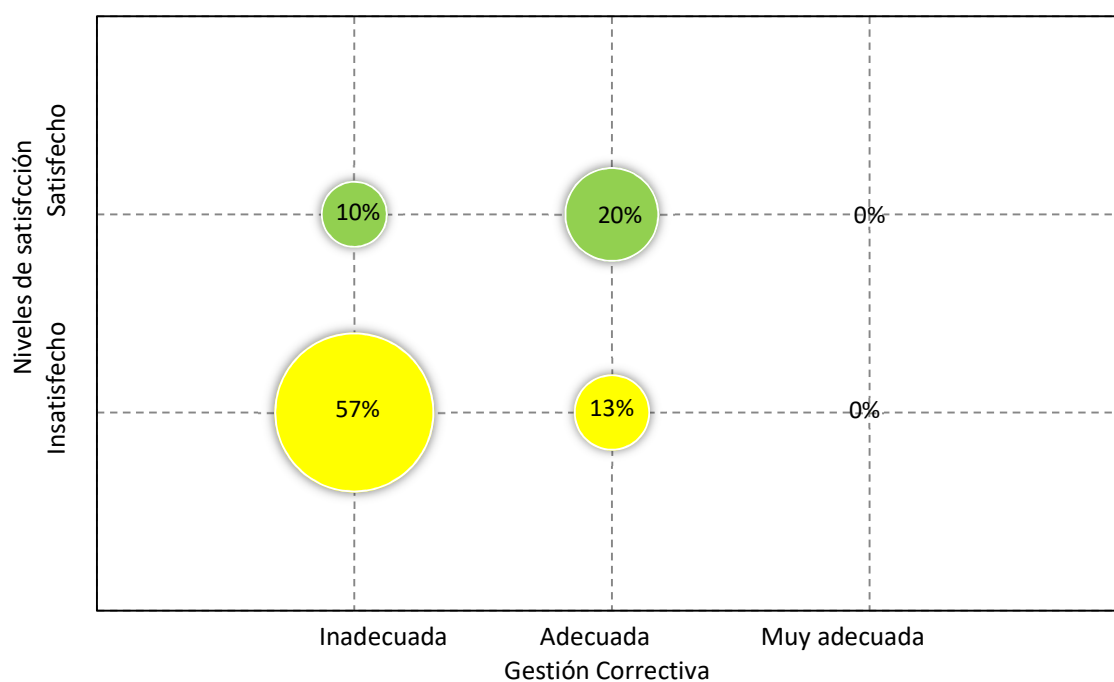


Figura 3. Niveles de la satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales

En la tabla 8 y figura 3, se observa en el nivel inadecuado de la gestión correctiva, el 57% de los pobladores de Ica se encuentran en un nivel insatisfecho en los niveles de satisfacción y el 10% en un nivel satisfecho. Asimismo, en el nivel adecuado de la gestión correctiva, el 13% manifiestan que se encuentran en un nivel insatisfecho en los niveles de satisfacción y el 20% en un nivel satisfecho.

Tabla 7

Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión prospectiva

Niveles de satisfacción	Gestión Prospectiva						Total	
	inadecuada		Adecuada		Muy adecuada			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	62	54	17	15	1	1	80	70
satisfecho	9	8	24	21	1	1	34	30
Total	71	62	41	36	2	2	114	100

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

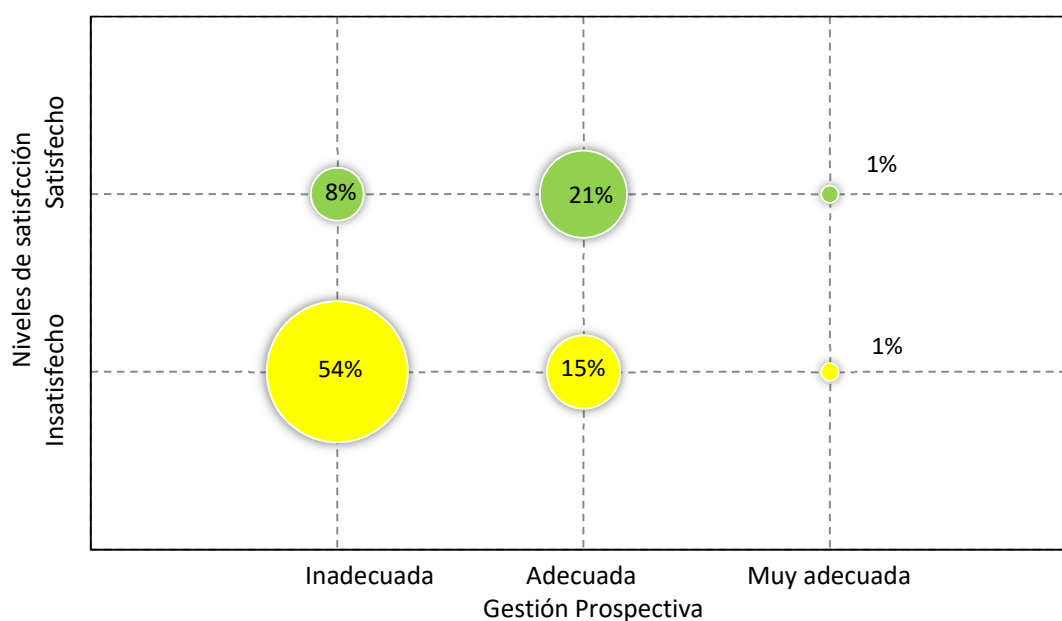


Figura 4. Niveles de la satisfacción y la gestión prospectiva

En la tabla 9 y figura 4, se observa en el nivel inadecuado de la gestión prospectiva, el 54% de los pobladores de Ica manifiestan que se encuentran en un nivel insatisfecho en los niveles de satisfacción y el 8% en un nivel satisfecho; en el nivel adecuado de la gestión prospectiva, el 15% se encuentran en un nivel insatisfecho y el 21 en un nivel satisfecho. Asimismo, en el nivel muy adecuada de la gestión prospectiva el 1% se encuentra en un nivel insatisfecho como en un nivel satisfecho.

Tabla 8

Distribución de los niveles de la satisfacción y la gestión reactiva

Niveles de satisfacción	Gestión Reactiva						Total	
	inadecuada		Adecuada		Muy adecuada			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	63	55	12	11	5	4	80	70
satisfecho	11	10	13	11	10	9	34	30
Total	74	65	25	22	15	13	114	100

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

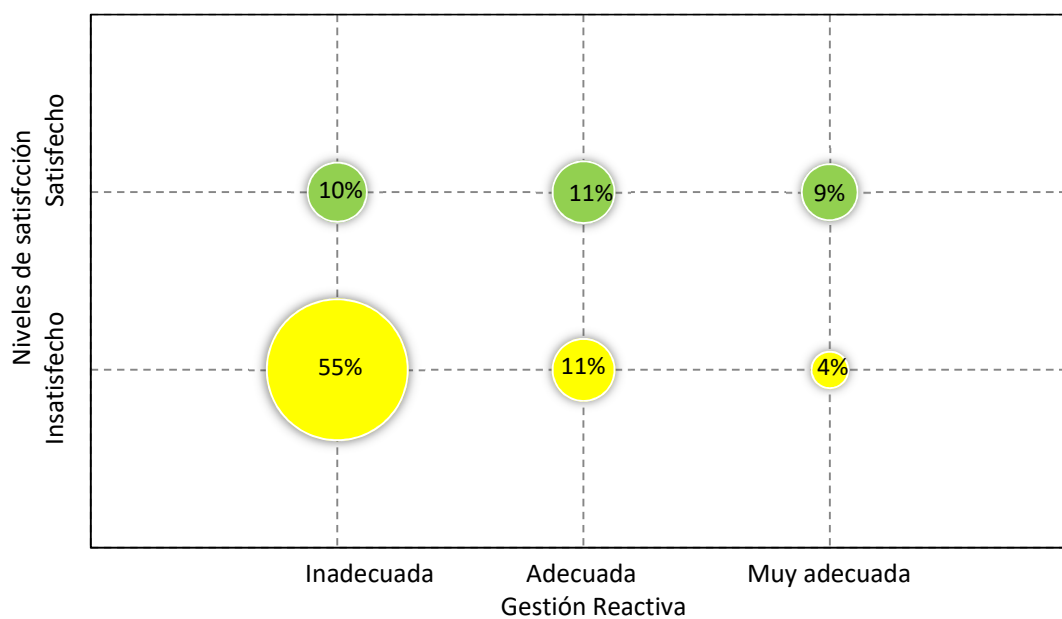


Figura 5. Niveles de la satisfacción y la gestión reactiva

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: Los niveles de satisfacción no se relacionan con la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

H1: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Tabla 9

Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y gestión de riesgos de desastres naturales

		Niveles de Satisfacción	G.R de desastres naturales
Rho de Spearman	Niveles de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,415**
		Sig. (bilateral)	,000
Spearman	G.R de desastres naturales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	114

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

Fuente: Base de datos.

De los resultados que se aprecian en la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = .415$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: Los niveles de satisfacción no se relacionan con la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

H1: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Tabla 10

Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales

		Niveles de Satisfacción	G. Correctiva
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
	Niveles de Satisfacción Sig. (bilateral)	.	,000
	N	114	114
	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
	G. Correctiva Sig. (bilateral)	,000	.
	N	114	114

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

Fuente: Base de datos.

De los resultados que se aprecian en la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = .475$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: Los niveles de satisfacción no se relacionan con la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

H1: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Tabla 11

Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales

		Niveles de Satisfacción	G. Prospectiva
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,477**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	114	114
G.	Coefficiente de correlación	,477**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	114	114

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

Fuente: Base de datos.

De los resultados que se aprecian en la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = .477$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente

con la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: Los niveles de satisfacción no se relacionan con la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

H1: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

Tabla 12

Nivel de correlación y significación de los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres naturales

			Niveles de Satisfacción	G. Reactiva
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,454**
	Niveles de Satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
		Coefficiente de correlación	,454**	1,000
	G. Reactiva	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Fuente: Base de datos.

De los resultados que se aprecian en la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = .454$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Los niveles de satisfacción se relacionan

significativamente con la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.

V. DISCUSIÓN

Luego de procesar los datos se procedió a la descripción y a la prueba de hipótesis, en ella se observa que en la tabla 9 los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, al respecto la investigación realizada por Neuhaus, S. (2013) realizó un estudio para brindar insumos en el marco de la nueva ley, así como proponer ideas orientadas a fortalecer la gestión del riesgo de desastres a nivel local. En este sentido, al centrar la investigación en los factores que impiden una mayor efectividad de la gestión del riesgo de desastres a nivel local, poniendo especial atención en el grado de institucionalización del enfoque, se detectaron los cuellos de botella actualmente existentes a nivel local o en las interfases (local – regional – nacional) en materia de gestión del riesgo. La propuesta fue generar conocimientos útiles que, por un lado, sirven para plantear medidas que fortalezcan la gestión del riesgo en los gobiernos locales investigados y, por otra parte, brindan insumos en el marco de la nueva ley del Sistema Nacional de la Gestión del Riesgo de Desastres- SINAGERD, que entró en vigencia en mayo 2011. Se optó por examinar gobiernos regionales, ya que representan el nivel administrativo, es decir el nivel en el cual se implementan las medidas concretas de gestión del riesgo de desastres.

En la tabla 10 se observa que los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, al respecto la investigación realizada por Godoy (2010) sobre la reducción del riesgo en desastres hidrometeorológicos en el Barrio Suire de Macacay a través de un desarrollo comunitario, tuvo como propósito principal la reducción del riesgo de desastres desde el marco del desarrollo comunitario, esto en virtud de que dicha localidad se encuentra ubicada a los márgenes del río Las delicias y no cuenta con obras de infraestructura que permitan mitigar la amenaza del desbordamiento del mismo. Su resultado se realizó de una serie de actividades de capacitación para formar a los vecinos en gestión de riesgos, sistemas de alerta temprana, primeros auxilios y elaboración de proyectos comunitarios desde el marco de la planificación estratégica participativa, para, posteriormente, realizar una evaluación de los resultados y verificar si se

introdujeron cambios significativos en la percepción de la comunidad con respecto a los temas planteados.

En la tabla 11 se observa que los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, al respecto la investigación realizada por Rodríguez (2011) sobre la gestión de riesgos en un aspecto de gran importancia a la hora de planificar y tomar decisiones en las instituciones de vivienda cuando ejecutan planes, programas y proyectos, debido a que constituye una condicionante de sostenibilidad. En su contexto general se contempla que los órganos y entes del estado deben cooperar en tal accionar sectorial, promoviendo la aplicación de leyes y normativas existentes vinculadas en la construcción de viviendas seguras, el cumplir con los planes de ordenamiento territorial para evitar y/o regular la ocupación indebida de las áreas propensas a amenazas, además de sensibilizar y concienciar a todas las comunidades que se encuentran en condiciones vulnerables y el promover que se eviten la generación de nuevos riesgos sectoriales.

En la tabla 12 se observa que los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, al respecto las investigaciones realizadas por Guillen, I. y Magallanes, C. (2014) realizaron una investigación titulada “Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú” es un documento de trabajo que desarrolla aspectos relacionados con el marco teórico y normativo de los procesos estratégicos vinculados con las medidas de prevención y atención de desastres, la gestión local del riesgo se refiere al proceso mediante el cual los diferentes actores buscan reducir el nivel de riesgo local y establecer las condiciones para que esa reducción sea sostenible y plenamente integrada a los procesos de desarrollo. En este sentido, es responsabilidad de toda municipalidad la gestión del riesgo teniendo como visión la concepción misma del desarrollo, lo cual involucra la planificación territorial y determinación sobre usos del suelo, la formulación e inclusión de estrategias de prevención y mitigación en todas las acciones de planificación urbana, entre otros aspectos.

CONCLUSIONES

- Primera.** - Existe una correlación moderada entre los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, a un nivel de significancia de .05, $r_s = .475$ y $p = .000 < .05$.
- Segunda.** - Existe una correlación moderada entre los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, a un nivel de significancia de .05, $r_s = .477$ y $p = .000 < .05$.
- Tercera.** - Existe una correlación moderada entre los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, a un nivel de significancia de .05, $r_s = .454$ y $p = .000 < .05$.
- Cuarta.** - Existe una correlación moderada entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014, a un nivel de significancia de .05, $r_s = .415$ y $p = .000 < .05$.

RECOMENDACIONES

- Primera. -** El gobierno regional de Ica, así como otras organizaciones del Estado y del sector privado deben realizar talleres de prevención para asumir una responsabilidad social como ciudadano de Ica y lograr que los pobladores se sientan satisfechos con las organizaciones de la ciudad.
- Segunda. -** El gobierno regional de Ica y los pobladores deben tomar medidas y acciones para no lamentar situaciones de desastres y reducir las condiciones de riesgo ya existentes por la naturaleza de la ciudad.
- Tercera. -** Capacitar a los trabajadores de las municipalidades de Ica para que puedan gestionar la inversión y desarrollo gubernamentales, no gubernamentales, privados, comunitarios con apoyo del gobierno regional de Ica.
- Cuarta. -** Realizar charlas a los pobladores de Ica para estar preparados emocionalmente ante una situación de desastre.
- Quinta. -** Instruir a los trabajadores del gobierno regional de Ica en temas de liderazgo, comunicación, control, gestión de riesgos, motivación, para el mejoramiento de los niveles de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas

- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. y Sainz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ayala, M. (2011). *Ciudades de gestión de riesgos de desastre: Ministerio de vivienda*.
- Avila, J. (2005). *Gestión de riesgos financieros en empresas del sector real*. (Tesis de licenciatura) Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.
- Benex, N. y Tejada, m. (2012). *Manual municipal del Riesgo de desastres*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros: UNESCO Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Chaparro, E. y Renard, M. (2008). *Elementos conceptuales para la prevención y reducción de daños originados por amenazas siconaturales*. Madrid. : Naciones Unidas Cepal
- Díaz, J. (2005). *Manual de gestión de riesgo en los gobiernos locales*. Perú. Soluciones prácticas.
- Erazo, J. (2009). *Interacciones urbanas: origen y contexto en América Latina*. Ecuador: Flacso.

- Gavra, T. (2003). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000*.
- Gestión del Riesgo del Desastre. (11 de octubre, 2013). *Hacia una estrategia metropolitana de gestión del riesgo de desastres*. Recuperado de <http://gestionderiesgosunmsm.blogspot.com/>
- Godoy, W. (2010). *Reducción del riesgo de desastres hidrometeorológicos en el barrio Suire de Macacay a través del desarrollo comunitario*. (Tesis de maestría).
- Guillen, I. y Magallanes, C. (2014). Informe de investigación n° 52 /2013-2014 gestión del riesgo de desastres en el Perú.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kuroiwa, J. (2012). Gestión del riesgo de desastres. Sismo y tsunamis. Recuperado de <http://www.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/difusion/eventos/2012/TOTAL/1.Riesgo%Desastres-Sismos%20y%20Tsunamis.pdf>
- Ley, N° 29664 (2011). Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del riesgo de desastres (SINAGERD). Recuperado de <http://www.vivienda.gob.pe/pnc/documentos/transversal/8.pdf>
- Mendoza, H. (2007). *La administración de riesgos mexicana frente al proceso de globalización de los riesgos. La creación de la subcomisión de desastres naturales en el servicio de la red de riesgos*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de México.
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Universidad de Piura

- Morales, C. (2009) Los niveles de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en misrtrato risaralda. Febrero a Abril de 2009”
- Neuhaus, S. (2013) Identificación de factores que limitan una implementación efectiva de la gestión del riesgo de desastres a nivel local, en distritos seleccionados de la región de Piura.
- Organización panamericana de la Salud oficina de la organización mundial de la Salud (1994). Fundamentos para la mitigación de desastres en establecimientos de salud. España: OPS.
- Paniagua, S. y Cruz, I. (2002). *Desastres y emergencias prevención, preparación y mitigación*. Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica
- Poncela, E. (2008). *Experiencias compartidas: gestión de riesgos de desastres*. Madrid: Ayuda en acción.
- Porcel, I. (2004). *Gestión del riesgo de desastres en zonas urbano marginales del Cusco*. (Tesis de maestría). Universidad San Antonio de Abad. Cusco.
- Plan Nacional de Prevención y atención de desastres. (2004). Decreto supremo N° 001-A 2004 DE/SG. Recuperado de http://www.indeci.gob.pe/planes_proy_prg/p_estrategicos/plan_nacional_preven_15ene04.pdf
- Quispe, Y. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. Universidad Nacional José María Arguedas
- Rial, J. (2007). La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión de servicios deportivos. Recuperada de: <http://books.google.es/books?id=6iYvgRi->

JSUC&pg=PA90&dq=definicion+de+satisfaccion&hl=es&sa=X&ei=Oz2wU8KK
J5SqsASyrYHgAw&ved=0CB8Q6wEwADgK#v=onepage&q=definicion%20de
%20satisfaccion&f=false

- Rodríguez, L. (2011). *Valoración de los niveles de gestión institucional de riesgos mediante el uso de indicadores, caso de estudio: sector vivienda del área metropolitana de Mérida*. (Tesis de maestría). Universidad de los Andes. Venezuela.
- Sánchez, L. (2012) Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león. Universidad autónoma de Nuevo León.
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Ica*. (Tesis de maestría). Universidad nacional Jorge Basadre Gohmann. Ica.
- Ulloa, F. (2011). *Manual de gestión de riesgos de desastres para comunicadores sociales: una guía práctica para el comunicador social comprometida en informar y formar para salvar vidas*.
- Valderrama, M. y León, M. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Perú: San Marcos.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES

EL ENCUESTADO EN EL MOMENTO DE RESPONDER LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DEL SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, DEBERÁ TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:

- 1.- La presente encuesta consta de 30 preguntas, clasificadas en los 5 componentes del de la variable satisfacción laboral: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- 2.- El objeto de la presente encuesta está orientado a conocer, el nivel de satisfacción laboral en el Gobierno Regional de Ica, y los resultados servirán para implementar acciones necesarias para seguir mejorando el Sistema de trabajo.
- 3.- Las preguntas están estructuradas con cinco alternativas, para ser respondidas de acuerdo a la realidad que se presenta el sistema de control interno.
- 4.- Lea con cuidado las preguntas y asegúrese de responder sólo una alternativa.
- 5.- Si marca dos o más respuesta la pregunta se anulará
- 6.- Cada pregunta será calificada usando la escala que va de 1 a 5, donde:

Para el grado de acuerdo:

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | Muy en Desacuerdo (MD) |
| 2 | Desacuerdo (D) |
| 3 | Normal (N) |
| 4 | De Acuerdo (A) |
| 5 | Muy de Acuerdo (MA) |



CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

CENTRO NACIONAL.....

UNIDAD ORGÁNICA/OFICINA/AREA.....

N°	PREGUNTAS	CRITERIOS				
		Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Normal	De acuerdo	Muy de acuerdo
I. ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los pobladores conocen la historia y trayectoria de su región					
2	El gobierno regional constantemente está capacitando a los pobladores ante cualquier desastre natural					
3	Reciben información de cómo se vienen desempeñando					
4	Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla					
5	Conoce las tareas que debe desempeñar en otras áreas.					
6	Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo					
II. FIABILIDAD						
7	La región ha implementado un Plan de Administración de Riesgos					
8	El trabajo que realizas está bien organizado					
9	Creer que las tareas que se han dado han sido bien repartidas					
10	Conoces la clasificación de los riesgos naturales que podría presentarse en cualquier momento.					
11	El gobierno regional le facilita los equipos de protección individual necesario para su trabajo					

12	Existe una relación de confianza entre el gobierno regional y los pobladores					
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	Estas listo y conoces las reglas de trabajo					
14	El lugar de trabajo está limpio y libre de obstáculos					
15	Están claros y conoces los protocolos en caso de emergencia					
16	Haz recibido la formación básica sobre prevención y riesgos laborales, previo a la incorporación al puesto de trabajo					
17	Cuando ha necesitado formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación, lo ha recibido satisfactoriamente					
18	Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria la formación específica, el gobierno regional le proporciona de inmediato					
IV. SEGURIDAD						
19	Los proyectos de seguridad están generando el desarrollo económico sostenible de nuestra región.					
20	Los funcionarios realizan un seguimiento de implementación de las mejoras recomendadas en conjunto con los pobladores					
21	Se registran las recomendaciones y mejoras					
22	Se realiza el seguimiento de la implementación de las mejoras recomendadas por la región					
23	El gobierno regional envía trabajadores que capacitan constantemente en tecnología digital a los dirigentes					
24	El gobierno regional está comprometido en responsabilidad social y ética profesional					
V. EMPATIA						
25	Existe muy buena comunicación entre los pobladores y el gobierno regional					
26	Los funcionarios y responsables seleccionan, analizan y evalúan la información externa e interna para la toma de decisiones.					
27	Los funcionarios desarrollan propuestas positivas y las ejecutan en conjunto					
28	Cuando los pobladores recomiendan una propuesta o proyecto son escuchados y tomados en cuenta					
29	Cuando los funcionarios recomiendan una propuesta o proyecto son escuchados y tomados en cuenta por los pobladores					
30	Los funcionarios no toman en cuenta las sugerencias de su pueblo					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LOS DESASTRES NATURALES

INSTRUCCIONES

EL ENCUESTADO EN EL MOMENTO DE RESPONDER LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, DEBERÁ TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:

- 1.- La presente encuesta consta de 30 preguntas, clasificadas en los 3 componentes la gestión correctiva, la gestión prospectiva y la gestión reactiva.
- 2.- El objeto de la presente encuesta está orientado a conocer, prevenir y ejecutar medidas de seguridad frente a los desastres naturales con una buena gestión de los desastres naturales en el Gobierno Regional de Ica, y los resultados servirán para implementar acciones necesarias para seguir mejorando del Sistema de seguridad frente a un fenómeno natural.
- 3.- Las preguntas están estructuradas con cinco alternativas, para ser respondidas de acuerdo a la realidad que se presenta el sistema de control interno.
- 4.- Lea con cuidado las preguntas y asegúrese de responder sólo una alternativa.
- 5.- Si marca dos o más respuesta la pregunta se anulará
- 6.- Cada pregunta será calificada usando la escala que va de 1 a 5, donde:

Para el grado de acuerdo:

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | Muy en Desacuerdo (MD) |
| 2 | Desacuerdo (D) |
| 3 | Normal (N) |
| 4 | De Acuerdo (A) |
| 5 | Muy de Acuerdo (MA) |



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RIESGOS NATURALES

CENTRO NACIONAL.....

UNIDAD ORGÁNICA/OFICINA/AREA.....

N°	PREGUNTAS	CRITERIOS				
		Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Normal	De acuerdo	Muy de acuerdo
I. GESTIÓN CORRECTIVA						
1	La región Ica ha tomado las medidas necesarias de riesgo ante cualquier fenómeno natural					
2	La región Ica realiza simulacros con la comunidad y las escuelas fomentando la conciencia y responsabilidad que esta demanda					
3	Los funcionarios visitan constantemente los asentamientos humanos y vienen trabajando en conjunto construyendo muros de contención en aquellos asentamientos donde hay ríos propensos a desbordes.					
4	La comunidad está reaccionando positivamente y cooperativamente frente a esta preocupación					
5	Se está supervisando constantemente las entidades de servicio, como colegios, centros de salud, etc, si cuentan con las normas de seguridad antisísmicas					
6	La región Ica está tomando medidas ante un riesgo existente para evitar prácticas inadecuadas en situaciones pasadas					
7	El gobierno regional incentiva a la población entera a construir casas antisísmicas					
8	Se ha tomado medidas para combatir en algunos sectores de extrema pobreza la prevención antisísmica y capacitación					
9	Se ha considerado importante capacitar a todas las mujeres ya que son ellas que siempre están al cuidado de la familia, sin discriminación de género.					
10	Se concientiza y reflexiona con los pobladores sobre desastres ocurridos en el pasado con análisis crítico de la realidad					
II. GESTIÓN PROSPECTIVA						
11	Se está trabajando en el cuidado del medio ambiente con las empresas privadas					
12	Se viene trabajando en la investigación de los últimos desastres en estos diez años para mejorar en una situación peor					

13	Se está planificando y organizando la ciudad ante nuevas condiciones de riesgo en sociedad con las empresas privada					
14	Se está invirtiendo en capacitación constante, como en planificación y desarrollo de proyectos					
15	El Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) trabajan en conjunto con la población y la región					
16	El Instituto Nacional de Defensa Civil, como organismo rector en la Defensa Civil trabaja con Programas de Capacitación en la Prevención y Atención de Desastres –PROCAP					
17	Los funcionarios tienen conocimiento del Plan Regional de Salud Ica, que ha sido emitido por la Dirección Regional de Salud “Ica” Centro de Prevención y Control para emergencias y desastres					
18	Los pobladores tienen una alarma que avisa con anticipación la evacuación en el caso de suceder un desastre de madrugada					
19	Se cuenta con lugares de refugios saludables y primeros auxilios para contrarrestar la emergencia los primeros días de ocurridos					
20	La ciudad cuenta con señalizaciones y lugares de zonas seguras					
III. GESTIÓN REACTIVA						
21	La población cuenta con toda la información preventiva sobre la magnitud de un evento suscitado por la naturaleza					
22	Los funcionarios cuentan con instrucciones, datos e información relevante de como animar a calmar los ánimos y garantizar la sobrevivencia, mientras dura el desastre.					
23	Se cuenta con personal preparado en suministrar la evaluación de los daños frente a un desastre y lograr la recuperación emocional de las víctimas					
24	Se conoce con exactitud que son los fenómenos atmosféricos, causas, consecuencias y origen					
25	Estamos preparados para contrarrestar fenómenos hidrológicos y geológicos					
26	Se capacita y prepara a los pobladores para estar alertas ante una emergencia, a fin de reducir al mínimo cualquier impacto adverso en la seguridad o salud de las personas o el medio ambiente.					
27	Se capacita a los representantes de cada organización privada y del estado para asistir y colaborar frente a un evento					
28	El INDECI y los centros educativos vienen preparándose para actuar frente a un desastre natural					
29	El INDECI y los centros de salud vienen trabajando en equipo desde hace mucho tiempo					
30	La región cuenta con equipamiento en salud, alimentos, agua y productos de primera necesidad y refugio durante el evento					



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PAREDES BERABUEN EDGAR
 1.2 Grado académico: M.G.
 1.3 Cargo e institución donde labora: JEFE ADEA ADMINISTRATIVA
 1.4 Título de la investigación:

1.5 Autor del instrumento:

1.6 Maestría/Doctorado/Mención: LICENCIATURA

1.7 Nombre del instrumento: NIVELES DE SATISFACCION

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				/	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				/	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				/	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				/	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				/	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				/	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				/	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				/	
SUBTOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (%) : 71%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: LIMA, 16 SEPTIEMBRE 2017

Firma y Pos firma del experto
DNI: 09557779



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PAREDES BERAN EDGAR.....
 1.2 Grado académico: M.G.....
 1.3 Cargo e institución donde labora: JEFE AREA ADMINISTRATIVA.....
 1.4 Título de la investigación:.....
 1.5 Autor del instrumento:.....
 1.6 Maestría/Doctorado/Mención: LICENCIATURA.....
 1.7 Nombre del instrumento: NIVELES DE SATISFACCION.....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				/	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				/	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				/	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				/	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				/	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				/	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				/	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				/	
SUBTOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (%) : 71 %

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:.....

Lugar y fecha: LIMA, 10 SEPTIEMBRE 2017

Firma y Pos firma del experto
DNI: 09557776



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Pontecarrero Nieto Ceran
 1.2 Grado académico: Mg.
 1.3 Cargo e institución donde labora: Ejército del Perú
 1.4 Título de la investigación:

1.5 Autor del instrumento:

1.6 Maestría/Doctorado/Mención: Licenciatura

1.7 Nombre del instrumento: Niveles de Satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				/	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				/	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				/	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				/	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				/	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				/	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				/	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				/	
SUBTOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (%) : 75 %

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: Lima, 10 de Septiembre del 2017

Firma y Pos firma del experto
DNI: 4945901



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Parto Cueva No Nieta Cesar
 1.2 Grado académico: Mg.
 1.3 Cargo e institución donde labora: Ejecutivo del Perú
 1.4 Título de la investigación:
 1.5 Autor del instrumento:
 1.6 Maestría/Doctorado/Mención: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Gestión de Riesgo

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				/	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				/	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				/	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				/	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				/	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				/	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				/	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				/	
SUBTOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (%) : 73%
 VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: Lima, 10 de Septiembre del 2017

Firma y Pos firma del experto
 DNI: 43955907



UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Venero Ricalde Migha
 1.2 Grado académico: Lc.
 1.3 Cargo e institución donde labora: Jefe de Personal
 1.4 Título de la investigación:
 1.5 Autor del instrumento:
 1.6 Maestría/Doctorado/Mención: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Gestión de Riesgos

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				✓	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUBTOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (%): 75%

VALORACION CUALITATIVA: Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: Lima, 10 de Setiembre del 2017

Firma y Pos firma del experto Migha Venero Ricalde
 DNI: 44857574



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Venero Ricalde Mirjha
 1.2 Grado académico: Lic.
 1.3 Cargo e institución donde labora: Jeje de Personal
 1.4 Título de la investigación:

1.5 Autor del instrumento:

1.6 Maestría/Doctorado/Mención: Licenciatura

1.7 Nombre del instrumento: Niveles de Satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				✓	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUBTOTAL					✓	
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (%): 70%

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: Lima, 10 de Setiembre del 2017

Firma y Pos-firma del experto: Mirjha Venero Ricalde
 DNI: 44853574

Autor:	Bach. JOSE CARLOS VIZARRETA BALBUENA							Fecha: 28/07/2017
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Escala	Metodología
P.Gral	O.General	H.General						1.-Tipo de Investigación
¿Qué relación existe entre la Gestión de riesgos de desastres naturales y el nivel de satisfacción en los pobladores de Ica años 2013 – 2014?	Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.	Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión de riesgos de desastres naturales del gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014	V1: Niveles de satisfacción laboral	Elementos tangibles	Personal capacitado	1=Muy en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Normal 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	Nivel Ordinal	Tipo básica 2.- Diseño de investigación No experimental: descriptivo 3.- Población La población de estudio estará constituida por los pobladores de la Región Ica. 4.- la muestra La muestra está constituida por la misma cantidad de la población, es decir la muestra es censal, donde N = n, por lo que no es 5.- Técnicas: La encuesta 6.- Instrumentos: Cuestionario tipo escala de Likert con 30 ítems cada variable
					Local			
					Material de difusión			
				Fiabilidad	Medición de la calidad			
				Capacidad de respuesta	Atención			
					Localización			
				Seguridad	Económica			
					Social			
					Política			
				Empatía	Comunicación			
Capacidad de escucha								
V2: Gestión de los desastres naturales				Gestión correctiva	Adopción de medidas para reducir riesgos	1=Muy en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Normal 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	Nivel Ordinal	
				Gestión prospectiva	Iniciativa de inversión			
					Previsión de riesgo			
				Gestión reactiva	Adopción de medidas			
					Preparación a respuestas a emergencias			
P.Específicos			O.Específicos			H.Específicas		
¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?	¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?	¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014?	Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.	Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.	Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción y la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.	Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión correctiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.	Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión prospectiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.	Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión reactiva de desastres naturales de gobierno regional en los pobladores de Ica en los años 2013 – 2014.