



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión y atención de requerimientos en infraestructura o
mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur. Año
2021

AUTOR:

Mesones Valencia, Marco Antonio Raul (orcid.org/0000-0002-1557-0167)

ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia en especial a mi amada esposa Cinthia, y nuestros hijos Joaquín y María Fernanda, quienes son mis motores para continuar desarrollándome profesionalmente; Así también a mis queridos hermanos Katty, Gustavo y al siempre recordado Pepe, quienes me alentaron siempre a continuar.

Agradecimiento

Agradezco a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo e información para realizar esta investigación y en especial a mi asesora la Dra. Beatriz Panche Rodriguez por orientarme y apoyarme constantemente a lo largo de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Documentos electrónicos	62
Tabla 2. Registro documental	63
Tabla 3. Derivación Jefe UBO.....	64
Tabla 4. Generación digital	65
Tabla 5. Formatos digitales.....	66
Tabla 6. Elevado al jefe.....	67
Tabla 7. Modificación	68
Tabla 8. Revisión	69
Tabla 9. Modifica.....	70
Tabla 10. Revisión electrónica	71
Tabla 11. Aprobación	72
Tabla 12. Escalado UBO.....	73
Tabla 13. Proceso manual	74
Tabla 14. Revisión exhaustiva	75
Tabla 15. Determinación	76
Tabla 16. Revisión presupuestal	77
Tabla 17. Términos de referencia	78
Tabla 18. Valorización.....	79
Tabla 19. Viabilidad.....	80
Tabla 20. Certificación Económica.....	81
Tabla 21. Constancia	82
Tabla 22. Envío TDR.....	83
Tabla 23. Envío constancia.....	84
Tabla 24. Medios digitales	85
Tabla 25. Cumple la Ley	86
Tabla 26. Proceso	87
Tabla 27. Lleva procedimiento	88
Tabla 28. Buena pro.....	89
Tabla 29. Conformidad.....	90
Tabla 30. Correlación V1 con V2	91
Tabla 31. Correlación V1D1 con V2.....	92
Tabla 32. Correlación V1D2 con V2.....	93
Tabla 33. Correlación V1D3 con V2.....	94
Tabla 34. Correlación V1D4 con V2.....	95

Índice de figuras

Figura 1. Histograma Documentos electrónicos	62
Figura 2. Histograma Registro documental.....	63
Figura 3. Histograma Derivación Jefe UBO	64
Figura 4. Histograma Generación digital.....	65
Figura 5. Histograma Formatos digitales	66
Figura 6. Histograma Elevado al Jefe	67
Figura 7. Histograma Modificación.....	68
Figura 8. Histograma Revisión.....	69
Figura 9. Histograma Modifica	70
Figura 10. Histograma Revisión electrónica.....	71
Figura 11. Histograma Aprobación.....	72
Figura 12. Histograma Escalado UBO	73
Figura 13. Histograma Proceso manual.....	74
Figura 14. Histograma Revisión exhaustiva.....	75
Figura 15. Histograma Determinación.....	76
Figura 16. Histograma Revisión presupuestal	77
Figura 17. Histograma Términos de referencia.....	78
Figura 18. Histograma Valorización	79
Figura 19. Histograma Viabilidad	80
Figura 20. Histograma Certificación Económica	81
Figura 21. Histograma Constancia.....	82
Figura 22. Histograma Envío TDR	83
Figura 23. Histograma Envío constancia	84
Figura 24. Histograma Medios digitales.....	85
Figura 25. Histograma Cumple la Ley.....	86
Figura 26. Histograma Proceso	87
Figura 27. Histograma lleva procedimiento.....	88
Figura 28. Histograma Buena pro	89
Figura 29. Histograma Conformidad	90

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre las variables gestión y atención de los requerimientos, detallando la relación que existe entre el registro, generación, modificación y aprobación con la atención de los requerimientos que realiza los Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021. La investigación corresponde al tipo básico, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Con una muestra de 42 miembros del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), en la Comandancia Departamental Lima Sur del CGBVP. El instrumento de medición empleado fue un cuestionario tipo escala de Likert, validados mediante el Juicio de tres expertos, y para la confiabilidad se aplicó la escala de Alfa de Cronbach que comprobó una alta fiabilidad (0.886). Los resultados arrojaron mediante el estadístico R Pearson una $p < 0.05$ y una $r = 0.864$, indicando que existe una relación significativa positiva alta entre la variable gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos, asimismo, se demostró que existe relación significativa entre el registro, generación, modificación y aprobación con la atención de los requerimientos. Concluyendo que la gestión del requerimiento que realiza el CGBVP es fundamental para la atención de los requerimientos que realiza la INBP.

Palabras clave: Gestión, atención, requerimiento de mantenimiento vehicular.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the variables management and attention to the requirements, detailing the relationship that exists between the registration, generation, modification and approval with the attention of the requirements made by the Volunteer Firefighters Lima Sur, 2021. The research corresponds to the basic type, quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. With a sample of 42 members of the General Corps of Volunteer Firefighters of Peru (CGBVP), in the South Lima Departmental Command of the CGBVP. The measurement instrument used was a Likert scale-type questionnaire, validated by the judgment of three experts, and for reliability, the Cronbach's Alpha scale was applied, which confirmed a high reliability (0.886). The results showed, through the Pearson R statistic, a $p < 0.05$ and an $r = 0.864$, indicating that there is a high positive significant relationship between the requirement management variable and the attention to requirements, likewise, it was shown that there is a significant relationship between the registration, generation, modification and approval with the attention of the requirements. Concluding that the management of the requirement made by the CGBVP is essential for the attention of the requirements made by the INBP.

Keywords: management, care, vehicle maintenance requirement.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo existen muy pocos Cuerpos de Bomberos completamente voluntarios, en los países del primer mundo, los bomberos voluntarios se encuentran en lugares pequeños o alejados de las grandes ciudades, por lo que los recursos que requieren son asignados por la municipalidad, alcaldía o comuna respectiva.

En la mayor parte del mundo este servicio es rentado y es mantenido directamente por un presupuesto del estado, incluso en países como Francia y Brasil el servicio bomberil está a cargo de personal militar y representa una carrera dentro de la institución. En Argentina el servicio de bomberos rentados pertenece a la Policía Federal, pero convive con un Cuerpo de Bomberos Voluntarios (Bomberos Voluntarios de la República Argentina 2022).

En otros países de Latinoamérica conviven bomberos rentados y bomberos voluntarios, cada uno reportando a cada institución de manera diferenciada y utilizando distintos tipos de recursos, como públicos o privados, sólo Chile y Perú tienen un Cuerpo de Bomberos Voluntario al 100%, pero con diferencias bastante grandes. El Cuerpo de Bomberos de Chile agrupa a 313 Cuerpos de Bomberos en todo el país y estos cuerpos agrupan a 1100 compañías a nivel nacional. (www.bomberos.cl/cuerpos-de-bomberos).

Están estructurados en un cuadro de directores a cargo de un presidente y manejan recursos proporcionados por el estado y también por donaciones, las mismas que son manejadas por una estructura administrativa encabezada por un Gerente General, regulados por un departamento de contraloría y auditoría. La estructura permite brindar respuestas estructuradas y eficientes a los requerimientos emitidos por las diferentes unidades operativas del país, incluso cuentan con Centros de Distribución Logística distribuidos a lo largo del país, de tal manera que todas las unidades operativas puedan contar con lo necesario para poder realizar su trabajo (Decreto Legislativo 1260, 2016).

También proyectan inversiones en adquisiciones de máquinas y reparación de cuarteles, así como modernizaciones tecnológicas; desarrollando también normas técnicas de cumplimiento obligatorio por parte de todos los bomberos

del país, como también la parte de capacitación, contando para ello con un campo de entrenamiento y un procedimiento de capacitación estructurado y de cumplimiento fiel en cada compañía del país (Decreto Legislativo 1260, 2016).

En síntesis, una estructura que cumple con las exigencias del manejo de recursos públicos asignados, pero desde la adecuación de leyes que le permiten acortar tiempos y atender los requerimientos de manera efectiva y eficiente, pero sin trasgredir las normas de control por el uso de recursos del estado. En otras palabras, no solo se le brindó los recursos necesarios, sino se crearon las adecuaciones en las leyes para que puedan realizar un uso eficiente de los recursos dentro de un campo donde es importante la oportunidad en las compras y las asignaciones (Decreto Legislativo 1260, 2016).

Pero estas adecuaciones legales, facilitaron el camino para realizar las acciones necesarias, pero en el caso de los proyectos de inversión, estos deben cumplir con los procedimientos que la ley de ese país indica como pasos a cumplir; siempre las decisiones en la priorización de los recursos está a cargo de los bomberos, quienes conocen la urgencia de la necesidad, el personal no bombero labora dentro del campo de su especialidad, y aporta su conocimiento para el logro de los objetivos, pero supeditados al mando institucional de los bomberos (Decreto Legislativo 1260, 2016).

Los Bomberos de Guayaquil, tienen una composición mixta, tienen 1779 bomberos voluntarios y 492 bomberos rentados; cuentan con una estructura directiva y una asignación de recursos proporcionada por el estado, básicamente al gravar ciertas actividades con una tasa para que esta sirva para poder financiar las actividades de la institución. (www.bomberosguayaquil.gob.ec/quienes-somos). Adicionalmente, los que conforman el cuadro directivo es personal voluntario y cuentan con profesionales en la administración de fondos públicos y son auditados regularmente para poder evaluar el cumplimiento de los lineamientos legales dentro del marco normativo ecuatoriano.

Por lo que es importante detallar, que el Cuerpo de Bomberos de Guayaquil cuenta con leyes que le proporcionaron los recursos necesarios para el ejercicio

de sus funciones, y además cuentan con un personal calificado para el manejo de estos, y sobre todo rinde ante la comunidad y el estado las cuentas sobre el uso de los fondos respectivos.

En Argentina, el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, funcionaron como asociaciones civiles independientes sin fin de lucro y son sostenidas por subsidios del gobierno, contribuciones personales o internacionales, vigentes a la fecha, están regidas por un Consejo Nacional que agrupa a 26 federaciones provinciales, las que agrupan a 1000 asociaciones o compañías de bomberos a nivel nacional, cuentan con 43000 bomberos voluntarios en todo el país. (www.bomberosra.org.ar).

Reciben un Subsidio Nacional otorgado por el estado anualmente, el mismo que cubre las necesidades operativas y de gestión de todos los cuarteles del país, adicionalmente cuentan con todo un marco legal que les permite realizar su trabajo de la mejor manera y con disposiciones que hagan que la gestión que realicen goce de ciertas excepciones del pago de impuestos o de procedimientos. Adicionalmente cuentan con un staff de profesionales que llevan a cabo el manejo administrativo de la institución, y permite un rendimiento de cuentas oportuno, para la mirada del ciudadano o del propio estado.

En resumen, leyes que ayudan a la gestión, una sola organización con ayuda y participación de profesionales que faciliten la gestión eficiente, en suma, todo a favor.

Como vemos existieron y existen experiencias similares en varios países de Latinoamérica respecto al servicio y financiamiento del servicio público de bomberos, por lo que es de mucha relevancia evaluar la aplicación de estos en nuestro país. El uso de fondos públicos para el financiamiento de cualquier actividad se encuentra normado dentro de los dictámenes realizados por los estamentos del estado responsables, la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (en adelante INBP) es un órgano adscrito al Ministerio del Interior y por lo tanto debe responder a los niveles de reporte y responsabilidad de este.

Lo que hemos venido observando en estos años de existencia de la INBP el cumplimiento en la ejecución del gasto público ha estado por debajo de lo esperado, teniendo un sin número de requerimientos no atendidos, por lo que es

importante evaluar las funciones asignadas a esta entidad.

Existe evidentemente un proceso que debe ser redefinido, ya que al ser dos entidades distintas y que responden a procesos distintos, suman innecesariamente tiempos en la atención de lo necesario para la atención de lo urgente. Adicionalmente la INBP desarrolla proyectos de inversión pública desarrollados por ellos y no coordinados con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (en adelante CGBVP), tema que deviene en problemas por compras no solicitadas o herramientas que no son de uso de la institución de respuesta.

Por ello es vital para el desarrollo del presente trabajo entender las necesidades del servicio de respuesta a emergencias y sobre todo el carácter de urgencia que estas necesidades tienen, con ello responderíamos a nuestro objetivo primordial, que es el de atender a la ciudadanía de la mejor manera con oportunidad y profesionalismo. Por otro lado, si nos comparamos con Chile y Argentina podemos fácilmente darnos cuenta de que nuestro sistema de respuesta representa una cuarta parte de lo que representa el sistema de respuesta en esos países, por lo que mucho del presupuesto de la institución debe focalizarse al desarrollo de nuevas unidades operativas a lo largo y ancho de nuestro país; este plan de desarrollo no se encuentra disponible en los planes a futuro de la INBP ni del CGBVP.

Por otro lado, en los últimos años el presupuesto no ha pasado de los 120 millones de soles, por lo que representa un presupuesto no acorde con las necesidades que el CGBVP tiene pendientes durante muchos años.

El presente trabajo busco dar una propuesta de solución para poder revalorizar el servicio bomberil nacional, y lograr un desarrollo necesario para la atención de las distintas emergencias en todo nuestro país. Procurando utilizar las experiencias exitosas en otros países y replicarlas en el nuestro, donde hemos podido apreciar de acuerdo con los ejemplos expuestos que el servicio institucional debe brindarse por una sola institución, y cumplir con los procedimientos del uso de recursos públicos de la manera más eficiente posible, siendo auditados de manera constante, no solo por la autoridad, sino por el ciudadano de a pie; quien es al fin y al cabo el objeto de todo lo que se realiza

en el CGBVP.

Desde la entrada en vigor del Decreto Legislativo 1260 el 8 de diciembre del año 2016, se produjo un gran cambio en la gestión de la respuesta a emergencias y atención de incidentes a nivel nacional por parte del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; pero para poder entender los efectos del cambio es importante hacer un poco de historia acerca de la problemática que el presente decreto procura solucionar.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú fue creado el 5 de diciembre de 1860 en la Provincia Constitucional del Callao, y en los orígenes cada Compañía se creaba de manera autónoma y era auto suficiente en cuanto a gestión y generación de recursos, participando en todos los eventos y gestas de la época, entre ellas la gesta de la infausta Guerra del Pacífico. Luego en los albores de los años 1900, la autogestión e independencia era un requerimiento para cada nueva compañía que iba naciendo en todo el país, desde los inicios la función principal de las Compañías de Bomberos era la de atender los incendios que se producían y atender a los heridos producto de estos.

Por lo que el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú fue cuna de héroes que cayeron en defensa de la Patria y en defensa de la ciudadanía, a través de los héroes caídos atendiendo emergencias en todo el país. Recién en el año 1953 se crea el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como una organización de alcance nacional, desde este momento se crea un único comando en todo el país y todas las compañías creadas antes de este año deben adecuar su actuar bajo la batuta del nuevo comando unificado.

Pero esta creación trajo consigo la promulgación de leyes para darle la personería legal a la institución y dotarla de recursos para el sostenimiento de su accionar y equipamiento. Desde este momento el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú comienza a recibir recursos públicos para la realización de sus funciones (Decreto Legislativo 1260, 2016).

Luego de los años y los cambios legales realizados por los diferentes gobiernos, se le nombra al Cuerpo General de Bomberos del Perú como

autoridad competente en materia de incendios, por lo que comienza a ser requerida su opinión técnica en diferentes niveles del estado. Pero el uso y manejo de recursos públicos por una institución voluntaria comenzó a cuestionarse en el centro del gobierno de turno, y ante conocidos casos de corrupción el gobierno decide asignarle al jefe del pliego una remuneración mensual y le asigna con cargo a los recursos de la institución un grupo de especialistas en gestión pública, los mismos que asumen la responsabilidad del uso de los recursos del CGBVP.

Esta figura comienza a ser nuevamente observada por el gobierno hasta que determina mediante el Decreto Ley 1260, el ingreso del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú dentro del Sistema de Seguridad Ciudadana y crea la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, para que asuma el control de los recursos y activos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y dote a esta institución de los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones.

Adicionalmente a este cambio, el gobierno nombra a la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú como la autoridad competente en materia de incendios, y entrega todos los activos (muebles o inmuebles) del CGBVP a propiedad de la Intendencia Nacional. Reduciendo al CGBVP a ser una asociación cívica nacional sin registro público a la fecha, pero usuarios de los recursos del estado para la atención de los diferentes siniestros que se produzcan en el país.

De la misma norma se establece que la INBP debe dotar al CGBVP los bienes y servicios necesarios para que este último pueda desarrollar su fin. En otras palabras, la razón de ser de la INBP es facilitar los recursos, respetando los lineamientos del estado, al CGBVP para que pueda realizar de una mejor manera su función pública de atención de siniestros.

Desde que se inició hasta la actualidad existen 244 Compañías de Bomberos a nivel nacional, agrupadas en 27 Comandancias Departamentales con un aproximado de 18000 efectivos en todo el país; adicionalmente a ello cuenta con un parque automotor muy variado y cada compañía tiene un número variable de vehículos asignados, así como un cuartel donde estos vehículos se encuentran

instalados y sirven también como el lugar donde los bomberos se reúnen y se preparan para atender cualquier emergencia.

La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú es la que maneja los recursos asignados al CGBVP desde la fecha de su creación, y es quien debe proporcionar los recursos necesarios para su buen funcionamiento, pero esto no se produce de manera eficiente.

De acuerdo con el DL 1260 toda acción relacionada con adquisiciones o priorización de inversiones debe ser propuesta por el CGBVP y debe la INBP proceder dentro del presupuesto correspondiente a realizar las acciones necesarias para poder atender los requerimientos en los tiempos solicitados.

Pero en la actualidad luego de casi 5 años de vida institucional de la INBP no logra engranar las necesidades del CGBVP y realiza las acciones que considera o juzga convenientes, por lo que es muy importante lograr una coordinación efectiva, ya que los recursos no llegan donde se requieren, y lo peor de todo es que se devuelven fondos al estado por una mala gestión.

Pero donde radica el problema, inicialmente la INBP asigna casi el 20% de su presupuesto a gastos de personal (único gasto que ejecuta de manera eficiente), siendo lo restante montos que no llegan a cubrir las necesidades del servicio. Cuando por ejemplo un jefe de unidad requiere un requerimiento de reparación de una unidad de emergencia, inicialmente debe generar un requerimiento en el sistema informático del CGBVP, el mismo que es aprobado por el Jefe Departamental para luego llegar al Director General de Operaciones para posteriormente pasar a la INBP.

Luego dentro de la INBP, el requerimiento llega a la Dirección de Gestión de Recursos para la Operatividad, y si es aprobado se solicita la certificación de recursos correspondientes a Economía y Presupuesto para posterior a ello pasar a Logística para la atención de este. El tiempo promedio de atención es de 2 meses en promedio, pero hay solicitudes que no se atienden porque no hay recursos en las partidas correspondientes, o no se encontraban planificadas en su presupuesto anualizado o su plan de inversión.

Como vemos hasta aquí es importante cumplir con los procesos del estado respecto a la atención y asignación de recursos, pero por otro lado se debe solicitar eficiencias en la atención de los requerimientos de una institución de respuesta como es el CGBVP cuyos vehículos son de uso diario y que tienen características muy propias para el servicio que prestan, por lo que es de vital importancia no solo para poder contar con vehículos operativos, sino ver la importancia del servicio que se brinda a la población; por lo que la premura en la atención de estos requerimientos puede llegar a ser la diferencia entre la vida y la muerte de un ciudadano. Por lo que es importante generar un único canal de requerimiento que pueda reducir tiempos de atención, y preparar de manera compartida (como lo dice el DL 1260), la preparación y asignación de recursos para poder atender las necesidades del CGBVP. Mientras exista un divorcio tecnológico no es viable una adecuada conexión para ser más eficientes y oportunos en la atención de los requerimientos.

No olvidar también que la INBP debe solicitar un trámite especial a los órganos de control del estado, de tal manera que gane tiempo en la generación y adjudicación de procesos, ya que debe entenderse la premura con la atención de estos requerimientos, ya que no solo afecta a la compañía de bomberos que requiere el vehículo operativo para salir a atender emergencias, sino del ciudadano que necesita una atención, la misma que debe ser desatendida o demorada porque no existen unidades en servicio en la zona.

Adicionalmente indicaría que debería existir una única institución que conjugue ambas responsabilidades, de cara a ganar eficiencias y sobre todo salvaguardar el uso de los recursos públicos y destinarlos a donde corresponde prioritariamente.

La problemática que se ha presentado desde la generación del DL 1260 es la siguiente: Se superpuso la INBP sobre el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. La INBP que tenía como misión única la de proporcionar al CGBVP de todo lo necesario para poder cumplir sus objetivos, empezó a generar objetivos que tenían como misión consolidarse como una institución pública adscrita al Ministerio del Interior, priorizando su gestión institucional antes que el objetivo para el que fue creada. El hecho que el personal de la INBP no conozca

la realidad del bomberismo peruano trae consigo una serie de errores en la ejecución de los presupuestos y en las compras realizadas con el escaso recurso con que cuenta la institución.

La falta de una comunicación eficiente entre ambas instituciones no permite coordinar adecuadamente y limita al CGBVP en su intervención en los requerimientos de equipos y recursos, de tal manera que la INBP compra lo que considera y deja de lado el tema técnico que es vital para poder realizar los servicios y compras necesarias. La INBP no entiende la importancia del trabajo a realizar, ya que el hecho de reparar un vehículo de emergencia no solo representa un problema de gestión logística, sino que tiene un impacto sobre la comunidad que esa Compañía protege; ese costo no está cuantificado y por ende repercute sobre el desarrollo de las actividades del CGBVP, ya que somos, de acuerdo con el DL 1260 parte del sistema de seguridad ciudadana.

Por lo que veremos a lo largo del presente trabajo es en resumen la importancia de que como veremos en experiencias de otros países, no se puede tener 2 instituciones que hacen parte de un proceso que debe ser visto necesariamente como un todo. Y este exceso de protagonismo que quiere cobrar la INBP como un órgano ejecutor eficiente va en contra del objetivo de su creación. Por lo que mantener una sola institución con un solo responsable, entendemos como la solución a esta problemática, obviamente respetando los procesos adecuados en el uso de los recursos del estado, pero considerando la particularidad del servicio que se brinda y sobre todo las implicancias que tiene el hecho de demorar la atención a los distintos requerimientos del CGBVP.

En tal sentido el presente trabajo de investigación planteó describir la relación que existe entre la Gestión de Requerimientos y la Atención de los Requerimientos; permitiendo formular la pregunta que constituyó el problema general: ¿Qué relación existe entre la Gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021? Consecuentemente se formulan los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?; ¿Qué relación existe entre la generación y la

atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?; ¿Qué relación existe entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?; ¿Qué relación existe entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?.

Por lo dicho anteriormente el trabajo se encuentra justificado según Bernal (2010) justifica de forma práctica porque busca resolver un problema, en vista de que no solo busca una mejora en la aplicación de políticas públicas, sino que busca eficiencias de cara a la satisfacción de la ciudadanía, principal objetivo de la aplicación de las políticas públicas en nuestro país. La justificación teórica está fundamentada porque busca un debate entre el modelo actual y uno nuevo que busque eficiencias. En el campo de la justificación metodológica, el trabajo cumple con el rigor científico, buscando que las conclusiones generen un resultado válido y confiable. La justificación social según Arias (2012), indica que toda investigación debe tener cierta relevancia social, la investigación redundante en una mejora en el servicio de las unidades de emergencia para atender la demanda de la comunidad.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre la Gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; y, objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Determinar la relación que existe entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Determinar la relación que existe entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Determinar la relación que existe entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.

Finalmente, se propuso la siguiente Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Existe relación significativa entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Existe relación significativa entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; Existe relación significativa entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional podemos nombrar la tesis de Castillo (2020), donde realiza un estudio sobre las capacidades de respuesta de las unidades que conforman la IV Comandancia Departamental de Lima Centro y determina que la condición operacional de las unidades de emergencia dificulta la intervención de las Compañías de Bomberos en las distintas emergencias que se producen en la ciudad. No debemos dejar de recordar que desde la entrada en vigencia del DL 1260, es la INBP la responsable de dotar al CGBVP de todos los elementos necesarios para la realización de sus actividades, siendo vital el tener las unidades de respuesta a emergencias operativas para poder atender los diferentes llamados que se produzcan en esta zona de la ciudad.

Por otro lado, en la tesis de Miñano (2019), donde realiza un estudio sobre el mejoramiento del procedimiento de donaciones en la INBP, asociada a la III Comandancia Departamental La Libertad, determina la necesidad imperiosa de realizar cambios en los procedimientos en la INBP que faciliten estos procesos y los puedan dotar de la agilidad necesaria para poder cubrir la brecha operativa de las diferentes compañías. Frente a las carencias que manifiestan muchas compañías, se tiene la donación como una salida viable para poder cerrar esas brechas, por ello es necesario e imperioso que la INBP corrija los procedimientos actuales, para que puedan ser más ágiles y puedan incentivar a muchas más personas o instituciones a donar a favor del CGBVP; ya que toda donación se hace a la INBP con la indicación que es favorable a la Compañía que consiguió la donación. Por ello es necesario realizar cambios que ayuden a lograr estos objetivos.

En la tesis de Pretell (2018), en su investigación sobre la ampliación de un seguro universal para el personal del CGBVP y sus familiares, concluye que el DL 1260 no protege al bombero voluntario en su totalidad, por lo que se requiere de una toma de acción por parte de la INBP para lograr este derecho. Tanto la responsabilidad de mantener la parte operativa del CGBVP recae en la INBP, como la responsabilidad de la salud del componente humano de la institución; existe en el país una serie de leyes asociadas a la Seguridad y Salud en el

Trabajo, las cuales no son aplicables dentro de la institución, por lo que la INBP debe realizar los esfuerzos necesarios para poder cubrir este aspecto importante para los miembros de la institución.

En el trabajo de investigación de Tomatis (2018) en su trabajo sobre la legislación aplicable al CGBVP a partir del DL 1260, entre sus conclusiones indica que el DL 1260 debería ser declarado inconstitucional porque el CGBVP no realiza acciones relacionadas a la Seguridad Ciudadana. En su análisis legal determina las diferencias falencias de este decreto legislativo, ya que no ha sido evaluado adecuadamente, sobre todo en su alcance dentro del Sistema de Seguridad Ciudadana.

En el trabajo de investigación de Dominguez et al., (2015) indica en sus conclusiones que las principales causas de fallo en el proceso de compras del estado se deben a los errores en la fase de programación y actos preparatorios, entendiendo que los actos preparatorios hacen referencia a la gestión y registro de un requerimiento, por lo que es importante y relevante enfocar los esfuerzos en la búsqueda de la mejora en el aspecto de desarrollo de capacidades.

La INBP tiene a la fecha del presente trabajo menos de 6 año de funcionamiento, por lo que consideramos incluir dentro del marco teórico las distintas normas vigentes a la fecha relacionadas con la referida institución; por lo que vamos a considerarlas como parte del marco teórico del presente trabajo.

La INBP fue creada mediante el DL 1260 de fecha 07 de diciembre del 2016, y dentro de ella se fundamenta en el artículo 4 de la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que indica “el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”.

Incluso el DL 1260 en sus considerandos hace una descripción precisa del CGBVP “el Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, el cual tiene una naturaleza especial porque realiza voluntariamente sus funciones a través de sus integrantes, ello la configura como una entidad pública única y diferente dentro del aparato estatal, para lo cual se requiere un ordenamiento jurídico claro que

coadyuve a que la administración pública realice sus funciones de una manera más eficiente”.

En el artículo 23 relacionado con las Funciones de la INBP se detalla lo siguiente:

“La INBP ejerce las siguientes funciones:

- a) Proponer al Ministerio del Interior, la Política Nacional del servicio público de Bomberos.
- b) Proporcionar, conforme al presupuesto institucional, los bienes y servicios necesarios que requiera el CGBVP para el cumplimiento de sus funciones establecidas en el presente decreto legislativo, entre otras que requiera la participación de los integrantes del CGBVP.
- c) Coordinar con el CGBVP la elaboración del presupuesto del pliego para cubrir los requerimientos de bienes y servicios.
- d) Aprobar, a propuesta del CGBVP, las normas técnicas, sobre control y extinción de incendios y rescate urbano.
- e) Determinar y uniformizar, a propuesta del CGBVP, los criterios técnicos de los procedimientos, equipos, indumentaria y especificaciones técnicas que se utilizan para la prestación del servicio público de Bomberos.
- f) Administrar los bienes y servicios otorgados al CGBVP.
- g) Formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales a las entidades públicas o privadas, para la adopción de medidas preventivas o correctivas, según corresponda.
- h) Participar en la ejecución de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana de acuerdo a sus competencias y colabora en su preservación.
- i) Aprobar el Reglamento sobre la administración de bienes y servicios otorgados al CGBVP.
- j) Otras funciones asignadas por norma expresan.”

El Decreto Supremo 019-2017-IN, decreto supremo que reglamenta el Decreto Legislativo 1260, poniendo énfasis en la administración de los diferentes bienes que fueron anteriormente del CGBVP y que pasan a administración y propiedad de la INBP, estos bienes hacen referencia especial a los inmuebles donde se desarrollan las actividades del CGBVP a nivel nacional y a los vehículos de emergencia que forman parte de la flota vehicular del CGBVP hoy INBP.

En la página web de la INBP se puede apreciar la concordancia con lo estipulado en el DL 1260, indicando que la misión de la INBP es “Apoyar al CGBVP, debiendo facilitar los recursos logísticos y humanos necesarios para que cumpla su importante función operativa”.

Como podemos apreciar, si bien los trabajos listados en este marco teórico se refieren a temas específicos, complementan el análisis y aportan al presente trabajo un marco complementario para poder realzarlo.

III. METODOLOGÍA

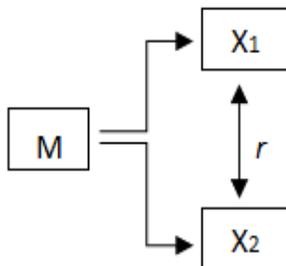
Para definir el tipo de investigación a desarrollar, se analizó la problemática existente y se especificó en la matriz de coherencia señalando la problemática principal y los problemas específicos. Las variables de estudio se operacionalizaron (anexo 1 y 2) finalmente la matriz de consistencia (anexo 3).

3.1 Tipo y diseño de investigación

El desarrollo de la presente investigación fue sustentado bajo el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo (ya que busca verificar las hipótesis e identificar causas reales) (Herrera,UNAE,2018) y de tipo básica (en todos sus niveles) (Esteban, USDG, 2018) porque aportará a la búsqueda de conocimientos nuevos, esto permitió conocer la importancia del proceso administrativo en la gestión pública, debido a que proporciona resultados mediante los indicadores de gestión empleado para la toma de decisiones en el proceso de mejora continua (Concytec, 2018).

El presente trabajo utilizó un diseño no experimental, transversal, correlacional; considerado no experimental debido a que las variables no han sido manipuladas deliberadamente y son observadas en su ambiente natural para luego ser analizadas, asimismo se considera transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento, y correlacional en vista que el estudio busca demostrar la relación entre la gestión de la INBP, la gestión del CGBVP y la disponibilidad de vehículos para la atención de emergencias (Hernández y Mendoza, 2018).

Esta investigación tiene el siguiente diseño de esquema metodológico:



Dónde:

X1: Generación de los requerimientos

X2: Atención de los requerimientos

M: Muestra

r: Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Las variables estudiadas en el presente trabajo de investigación fueron: generación de los requerimientos (CGBVP) y atención de los requerimientos (INBP).

Conforme a la definición conceptual de la primera variable: Alfaro,(2019) “La norma técnica peruana proporciona la etapa de Adquisición y sus fases para la gestión del requerimiento: Inicio, preparación de la solicitud de propuestas, Preparación y actualización del contrato, seguimiento del proveedor, aceptación y finalización.” La Norma Técnica Peruana ISO 12207:2008 indica que para la gestión de requerimientos menciona principalmente el proceso de Adquisición donde conviene que los requisitos del sistema incluyan requisitos de negocio, organizativos, de usuario, así como de seguridad física y de acceso y otros requisitos críticos.

Los indicadores considerados para efectuar las mediciones de las variables fueron: Documentos Electrónicos dentro del sistema de requerimientos, Información completada, Derivación de documentos, Documentos en formato electrónico y firma digital, Formato digital dentro del sistema, Revisión del requerimiento, Aprobación del requerimiento, Escalamiento del requerimiento.

En relación a la escala de medición se trabajó con la escala Likert para lo cual se consideró las siguientes alternativas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

De la segunda variable para la definición conceptual Zambrano (2009) sostiene que: “Los procesos de contratación permiten a una entidad pública abastecerse de bienes, servicios y obras de forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, estas cuentan con tres fases: Actuaciones

Preparatorias, Fase de Selección y Ejecución Contractual. Cada una de estas etapas son de vital importancia en la contratación, ya que al conocer cada una de ellas permitirá a la entidad realizar sus procesos de forma eficiente.”

Los indicadores utilizados para realizar la medición de la segunda variable fueron: Proceso manual, Revisión documental, Determinación del tipo de requerimiento, Revisión de presupuesto anual, Realización del TDR, Valorización de lo solicitado, Determinar viabilidad, Consulta a Economía, Confirmación de disponibilidad económica , Envío de TDR, Envío de Certificación, Uso de medios digitales, Revisión de documentos, Evaluación de procedimiento a seguir, Realización del procedimiento, Entrega de la buena pro, Recepción de la conformidad del área usuaria.

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

En el presente estudio la población está conformada por personal que tiene a su cargo las diferentes Unidades Operativas Básicas (UBO) que comprenden la 24 Comandancia Departamental Lima Sur del Cuerpo General De Bomberos Voluntarios del Perú, los cuales se vinculan con las variables señaladas (Carrasco, 2009, pp.236-237), siendo un total de 42 bomberos de la 24 Comandancia Departamental Lima Sur, que tuvieron el cargo de primeros o segundos jefes de las diferentes UBO de la mencionada departamental.

La muestra está conformada por el total de la población debido a que la población es una cantidad pequeña, siendo una muestra no probabilística (Carrasco, 2009, p.243). Muestras intencionadas, son las que el investigador realiza sin ninguna regla estadística o matemática (Carrasco, 2009, p 243).

Con respecto a la muestra, no corresponde ser realizado puesto que la muestra es igual a la población objetiva.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada incluyó pasos específicos y organizados, permitiendo obtener información sobre las variables correspondientes. Los datos se obtuvieron a través de una recolección de información mediante la técnica de encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual fue aplicado a los 42 bomberos de la 24 Comandancia Departamental Lima Sur, buscando

información sobre la gestión de los requerimientos realizados y sobre todo en la atención de los mismos, cabe resaltar que el cuestionario fue validado mediante el juicio de expertos.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos realizados en el presente estudio se basaron al problema tratado, la formulación del cuestionario permitió recolectar información necesaria y precisa de manera oportuna, se redactó una carta de autorización dirigida al Brigadier Mayor CBP Jaime Palacios Ferrari, Jefe de la 24 Comandancia Departamental Lima Sur del CGBVP, ésta fue redactada a petición del investigador como estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, aquí se especificó los fines de la investigación, se remitió de manera física, otorgando el consentimiento para otorgar la información requerida, las encuestas se efectuaron de forma virtual, el cual fue aplicado a los Jefes y Segundos Jefes de las Unidades Básicas Operativas que conforman dicha Comandancia Departamental. a quienes se les solicitó su apoyo para el estudio, explicando que se usará una herramienta de tipo encuesta, cuyos datos serán de absoluta reserva.

En cuanto a la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach que tuvo como resultado un índice de 0.886 en todas las variables, lo cual se puede concluir que los instrumentos son altamente confiables (Hernández et al., 2014), la validación del instrumento se realizó a través de la opinión de tres expertos quienes revisaron y validaron los documentos. Se aplicó la encuesta al total de la población indicada, lo que permitió utilizar el sistema SPSS de IBM versión 21 indicando la alta coherencia entre las preguntas realizadas en el estudio.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos que se recopilaron se efectuó utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial, para el caso de la estadística descriptiva se usaron las tablas de frecuencia y las figuras y sus dimensiones. Para la estadística inferencial se utilizó las tablas de correlación resultado de la prueba de hipótesis.

El estudio correlacional, requiere utilizar un coeficiente de correlación para determinar la relación entre las variables de estudio, iniciando con una prueba de normalidad para corroborar la distribución de datos y de acuerdo con ello se utilizó una prueba no paramétrica conocida como la correlación de Pearson (Hernández et al., 2014).

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se ajustó a los lineamientos del Concytec, las normativas consideradas dentro de la comunidad científica nacional e internacional y aquellas que se establecieron en la universidad como son; el respeto a las personas, garantizando su anonimato y sobre todo la reserva de la información. Así mismo, se respetó el derecho de autor y se garantizó la originalidad del texto con lo reflejado en el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

De los análisis descriptivos:

1. Documentos Electrónicos

Un 45.2 % de los encuestados consideran que el documento electrónico se encuentra siempre disponible, mientras que un 38.1% indica que casi siempre y un 16.7% que a veces.

2. Registro Documental

Un 64.3% indica que el registro documental nunca permite completar la información solicitada, mientras que un 7.1% indica que casi nunca y a veces respectivamente, por otro lado, un 14.3% indica que casi siempre y un 7.1% que siempre.

3. Derivación Jefe UBO

Un 35.7% indica que casi siempre el requerimiento es derivado al Jefe de la UBO, mientras un 28.6% indica que siempre, por otro lado un 21.4% indica que a veces y un 14.3% que casi nunca.

4. Generación Digital

Un 83.3% manifiesta que se genera digitalmente la firma del aprobador, por otro lado, un 11.9% indica que casi siempre frente a un 4.8% que dice que a veces.

5. Formatos Digitales

Un 14.3% indica que nunca se cuenta con formatos digitales en el proceso, mientras que un 19.0% dice que casi nunca y un 31.0% considera que a veces, frente a un 23.8% que indica que casi siempre y un 11.9% que dice que siempre.

6. Elevado al Jefe

El 52.4% manifiesta que siempre es elevado al Jefe Departamental, mientras que un 42.9% indica que casi siempre, frente a un 4.8% que indicó que a veces.

7. Modificación

El 45.2% indica que siempre se ha establecido un mecanismo de control que permita la modificación del requerimiento, un 42.9% que casi siempre,

frente a un 11.9% que a veces.

8. Revisión

El 16.7% de los encuestados indica que la Jefatura Departamental casi nunca realiza una revisión de su capacidad operativa, un 40.5% a veces, un 31.0% casi siempre y un 11.9% siempre.

9. Modifica

El 61.9% indica que nunca se modifican sus requerimientos, un 14.3% que a veces se modifican, frente a un 9.5% que manifiesta que casi siempre se hace y un 14.3% que siempre se realiza.

10. Revisión Electrónica

Un 4.8% indica que nunca se revisa electrónicamente el proceso, un 21.4% manifiesta que casi nunca, un 31.0% que a veces, otro 31.0% casi siempre y un 11.9% que siempre.

11. Aprobación

El 54.8% manifiesta que siempre se aprueba digitalmente el requerimiento, el 38.1% indicó que casi siempre y un 7.1% a veces.

12. Escalado UBO

Un 45.2% indica que siempre se escala el pedido a la Dirección de Operaciones, un 45.2% indica que casi siempre, frente a un 2.4% que manifiesta que a veces y un 7.1% casi nunca.

13. Proceso Manual

Un 19.0% indica que siempre se realiza un proceso manual con los requerimientos del CGBVP, mientras un 21.4% indica que casi siempre, un 35.7% indica a veces, un 11.9% casi nunca y un 11.9% nunca.

14. Revisión Exhaustiva

Un 23.8% indica que siempre se realiza una revisión documental exhaustiva, un 35.7% casi siempre, un 26.2% a veces y un 14.3% casi nunca.

15. Determinación

Un 57.1% indica que siempre se determina si un requerimiento es de infraestructura o de mantenimiento vehicular, un 38.1% indica casi siempre y un 4.8% a veces.

16. Revisión Presupuestal

Un 21.4% indica que siempre se hace una revisión presupuestal para ver la disponibilidad de recursos, un 45.2% casi siempre, un 28.6% a veces y un 4.8% casi nunca.

17. Términos de referencia

Un 9.5% manifiesta que siempre se realiza los términos de referencia por el área usuaria, un 28.6% casi siempre, un 31.0% a veces, un 21.4% casi nunca y un 9.5% nunca.

18. Valorización

Un 54.8% manifiesta que siempre se valoriza comercialmente el costo de la reparación, un 38.1% indica que casi siempre frente a un 7.1% indica que a veces.

19. Viabilidad

Un 16.7% indica que siempre se determina la viabilidad de la inversión, un 7.1% manifiesta que casi siempre, por otro lado, un 38.1% indica que a veces, un 23.8% casi nunca y un 14.3% nunca se realiza.

20. Certificación Económica

Un 11.9% manifiesta que siempre se solicita la certificación de fondos a Economía, un 38.1% casi siempre, un 28.6% a veces, un 14.3% casi nunca y un 7.1% nunca se realiza.

21. Constancia

Un 26.2% indica que siempre se obtiene la certificación de Economía, un 4.8% que casi siempre se obtiene, un 14.3% indica que a veces, frente a un 38.1% que manifiesta que casi nunca y un 16.7% nunca se obtiene.

22. Envío TDR

Un 23.8% indica que siempre se cumple con enviar el TDR a Logística, un 47.6% indica que casi siempre, un 21.4% a veces se envía y un 7.1% casi nunca.

23. Envío Constancia

Un 14.3% indica que siempre se envía la Constancia de la Certificación Económica, un 33.3% que casi siempre se cumple, un 16.7% a veces, un 23.8% casi nunca y un 11.9% nunca se envía.

24. Medios Digitales

Un 52.4% indica que siempre se envía los documentos por medios digitales, un 35.7% casi siempre y un 11.9% a veces.

25. Cumple la Ley

Un 33.3% manifiesta que siempre la documentación cumple los requisitos de ley, un 33.3% indica que casi siempre, un 19.0% a veces, frente a un 14.3% casi nunca.

26. Proceso

Un 31.0% indica que siempre se elige el proceso a seguir, un 33.3% que casi siempre, un 23.8% que a veces y un 11.9% que casi nunca se elige.

27. Lleva Procedimiento

Un 14.3% indica que siempre se lleva a cabo el procedimiento escogido, un 26.2% casi siempre, un 38.1% manifiesta que a veces, frente a un 19.0% que casi nunca y un 2.4% nunca.

28. Buena Pro

Un 14.3% indica que siempre se realiza la buena pro, un 47.6% manifiesta que casi siempre, un 16.7% a veces, un 14.3% casi nunca y un 7.1% nunca se realiza.

29. Conformidad

Un 59.5% manifiesta que siempre el área usuaria da conformidad de trabajo, un 35.7% indica que casi siempre, frente a un 4.8% a veces.

Del análisis inferencial

De acuerdo con las pruebas de correlación de variables realizadas (anexo), se obtuvieron los siguientes resultados:

Hipótesis General, existe 0,864 de correlación positiva alta entre la Gestión de los requerimientos y la Atención de los requerimientos, demostrando una relación significativa entre ambas variables.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se encontró 0,724 de correlación positiva alta entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se encontró 0,383 de correlación positiva baja entre la generación de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se encontró 0,859 de correlación positiva alta entre la modificación de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular.

Con relación a la cuarta hipótesis específica, se encontró 0,449 de correlación positiva media entre la aprobación de los requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se confrontan los resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos trazados en el estudio, con los hallazgos de los antecedentes inicialmente citados y las teorías que respaldan el proceso de la investigación.

Entendiendo fundamentalmente que las unidades motrices que utiliza el CGBVP para la atención de las emergencias de las comunidades a las que atienden se han convertido en herramientas vitales para la realización de sus funciones, por lo que su disponibilidad o no afecta sobre manera la atención de los objetivos para el que fue creado, por lo que tiene un carácter prioritario en su atención y sobre todo en su resolución.

Es así que se planteó como objetivo general del estudio determinar la relación existente entre la Gestión de requerimientos que realiza el CGBVP y la Atención de los requerimientos que realiza la INBP, donde los resultados alcanzaron un 0,864 de correlación positiva alta entre ambas variables del estudio, dándose por válida la Hipótesis planteada, ya que el resultado es mayor de 0,05 por lo que se rechaza la Hipótesis nula; con ello se concluye que existe una relación alta entre la Gestión de requerimientos y la Atención de los requerimientos.

El texto único ordenado de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado aprobado por DS 082-2019-EF, establece en su Capítulo II del Título II que los requerimientos se presentan como actuaciones preparatorias para la adquisición de servicios, bienes u obras que deban estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad, de acuerdo con el DL 1260, la INBP pasó a ser el Organismo Público Ejecutor perteneciente a la cartera de Interior, responsable del servicio público de bomberos, por lo que todas las propiedades que fueron del CGBVP pasaron a formar parte de la INBP.

Debido a esto el personal del CGBVP de acuerdo con la normativa expuesta utiliza vehículos que son propiedad de la INBP, y por lo tanto son los que generan los requerimientos para el mantenimiento respectivo, de igual manera nos referimos a los locales de las UBO.

Por lo que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del

Estado, el personal del CGBVP inicia el proceso a través de la generación de los requerimientos respectivos los que tienen una alta relación con la atención de estos; esta atención guarda relación directa con el procedimiento de compras del estado.

Respecto al primer objetivo específico, se comprobó que existe correlación positiva alta entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur 0,724.

Dominguez et al.,(2015); indica en sus conclusiones de su trabajo de investigación “que las causas que generan la deficiencia en el proceso de contratación estatal surgen en la fase de programación y actos preparatorios”, por lo que se infiere que el registro (acto preparatorio) tiene un impacto sobre el resultado del proceso de compras de bienes o servicios de la entidad pública.

En relación con el segundo objetivo específico, se comprobó que mantiene una correlación positiva baja 0,383 entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Aziz et al, (2018), señala que la gestión documental es un activo muy importante para cualquier organización, ya que mantiene el flujo documental y permite el cumplimiento, así como la atención oportuna a los requerimientos.

Entendemos que la generación forma parte de un flujo documental y por lo tanto permite que exista una atención oportuna de lo solicitado.

Respecto al tercer objetivo específico, se comprobó que se mantiene una alta correlación positiva 0,859 entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Valladares (2019), sustenta que en toda organización se generan documentos de trabajo, la fortaleza de la gestión de documentos estriba en que tengan la capacidad de recuperar archivos de manera eficiente para que no retrasen el trabajo.

Lo propuesto por Valladares, sustenta la posibilidad de poder modificar los

requerimientos mientras que no afecte el desarrollo del proceso, estas modificaciones podrán ser ingresadas a demanda en un plazo determinado de acuerdo con lo desarrollado por el sistema de requerimientos.

En relación con el cuarto objetivo específico, se comprobó que mantiene una correlación media entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

En la Ley de Contrataciones del Estado, se establece como fase preparatoria el término del proceso de requerimiento del área usuaria, el mismo que debe estar aprobado por el responsable del área, de tal manera que esta aprobación es la culminación de la preparación del requerimiento.

De esta manera queda demostrado que el proceso de aprobación de un requerimiento no representa el término del proceso mayor, sino representa el final de la fase preparatoria.

Por lo que tenemos las siguientes hipótesis que han presentado niveles de correlación alto, medio o bajo; pero que han quedado como hipótesis válidas producto del estudio realizado:

Hipótesis General: Existe relación significativa entre la Gestión de requerimientos y la Atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Primer Hipótesis Específica: Existe relación significativa entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Segunda Hipótesis Específica: Existe relación significativa entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Tercera Hipótesis Específica: Existe relación significativa entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Cuarta Hipótesis Específica: Existe relación significativa entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular

- Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Dentro de las limitaciones del estudio no se encontraron estudios previos sobre el tema en investigación, así mismo como el enfoque fue cuantitativo consideramos necesario recoger opiniones de expertos en el tema para enriquecer el estudio.

Pero si hacemos una comparación con las experiencias internacionales vistas en la introducción del presente trabajo, tenemos, por ejemplo:

La ANB o Asociación Nacional de Bomberos de Chile mantiene a lo largo de su territorio, distintos almacenes que permiten atender las solicitudes de sus diferentes unidades en tiempos más adecuados, esta distribución logística, permite lograr eficiencias.

Los Bomberos de Chile, reciben fondos públicos y fondos privados, ambos sirven para la adquisición de unidades de emergencia y la atención de todos lo necesario para poder cumplir con su servicio de atención de emergencias en todo el territorio de su país. Tanto así que han logrado certificar un grupo especializado USAR, por INSARAG de la ONU.

Pero lo importante es que, a pesar del uso de fondos del estado, cumplen con la normativa legal de tal manera que son auditados y fiscalizados por los entes encargados del control público de los fondos del estado.

En Argentina, si bien es cierto que conviven bomberos voluntarios y bomberos pertenecientes a la policía federal; los voluntarios reciben una asignación anual de fondos públicos, por lo que son auditados en el correcto uso de los fondos del estado; si bien es cierto la gestión que realizan tiene un carácter privado, deben entregar al gobierno un balance de lo actuado con dichos fondos; lo que esto demuestra que cuando se hace uso responsable de los recursos, sin distinción de su procedencia (públicos o privado), los objetivos son cumplidos de manera cabal.

Si vemos la experiencia de los bomberos de Guayaquil, quienes mantienen en sus filas personal voluntario y rentado, reciben también fondos públicos a través de impuestos a servicios y/o productos que son recibidos por los bomberos a través de asignaciones mensuales; de tal manera que las arcas del

estado no se ven afectada con esta asignación, ya que direcciona el pago de cierto impuesto (creado para ese fin), de tal manera que los bomberos puedan hacer uso de esos fondos.

El estado realiza auditorías con cierta temporalidad de tal manera que pueda revisar el buen uso de estos fondos o en su defecto corregir alguna distorsión en el uso de estos.

Como vemos, tenemos 3 ejemplos de países hermanos que asignan fondos del estado a los bomberos voluntarios, a través de diferentes maneras y que controlan de manera periódica para el buen uso de los recursos del estado.

Incluso en el Perú el proceso era muy similar, el CGBVP era el organismo público ejecutor, y como tal recibía las partidas correspondientes de los fondos del estado, para lo que la Institución recibió en sus filas un grupo de gerentes públicos, expertos en el manejo de los fondos del gobierno, pero supeditados al mando institucional, vale decir los bomberos voluntarios a cargo indicaban las distintas directivas institucionales, y estos gerentes orientaban el uso de los recursos al éxito de estos objetivos institucionales; tanto así que en el año 2016 se logró casi el 95% de cumplimiento de gasto.

Situación que cambió radicalmente desde la creación de la INBP, los cumplimientos de los objetivos de cumplimiento del uso del presupuesto de la institución variaron en índices muy inferiores al visto en el 2016; con la respectiva devolución de fondos al estado por partidas no utilizadas.

Nuestra situación institucional requiere una reingeniería urgente, la INBP en estos caso casi 6 años de vida a demostrado una total ineficiencia en el cumplimiento de su único objetivo que es dotar al CGBVP de todo lo necesario para realizar sus funciones de la mejor manera, por lo que, sin temor a equivocarme un retroceso en la decisión tomada el 2016, lograría que nos volvamos más eficientes y recuperemos estos años perdidos en pretender desviar el trabajo de la INBP en objetivos alejados de su objetivo principal y razón de existir.

Obviamente el retorno a la actividad pública del CGBVP debe ser realizada en el marco de una ley que le permita poder cumplir sus objetivos sin muchos

entrampamientos burocráticos, que, en vez de proteger los recursos de todos los peruanos, se convierten en cómplices de la ineficacia y la inacción.

La ciudadanía requiere un servicio íntegro, eficiente y adecuado a sus necesidades, y el CGBVP debe estar a esa altura y cumplir cabalmente este compromiso; pero para ello se requiere de normas claras y personas correctas, con conocimiento de gestión pública.

VI. CONCLUSIONES

Luego de revisar todo lo hallado en el proceso de investigación y discutir los mismos, se concluye:

Primero: Con respecto a la hipótesis general, se concluye que la gestión de requerimientos está significativamente relacionada con la atención de los requerimientos, para los Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021; por lo que difundir el conocimiento en este tipo de gestiones a los bomberos voluntarios redundará en un mejor resultado en la atención de sus solicitudes.

Segundo: Con respecto a la primera hipótesis específica se concluye que existe una relación significativa entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur. Lo que nos dice que un registro oportuno y correcto iniciará todo el proceso de requisición.

Tercero: Con respecto a la segunda hipótesis específica se concluye que existe una relación significativa entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur. Lo que indica que la generación es parte del proceso donde el Jefe de la UBO aprueba el requerimiento respectivo y escala al nivel superior.

Cuarto: Con respecto a la tercera hipótesis específica se concluye que existe relación significativa entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur. Lo que manifiesta la posibilidad de realizar algún cambio a lo solicitado inicialmente, pero esto dentro de un tiempo perentorio dentro del sistema de requisiciones.

Quinto: Con respecto a la cuarta hipótesis específica se concluye que existe relación significativa entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur.

Dentro del proceso de requisiciones es vital contar con la aprobación de lo solicitado, y este proceso puntual determina el continuar o no con el pedido inicial.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda reducir el proceso de gestión de requerimientos dentro del CGBVP, de tal manera que lleguen de manera más oportuna a la INBP para la atención de los requerimientos. Esta acción trasladará un ahorro importante en días en vista de ser un servicio de necesidad fundamental para la población. Recordemos que el sistema de requisiciones del CGBVP se creó cuando era un organismo público ejecutor, por lo que el proceso tiene varios procesos que ahora no se realizan.

Segunda: El CGBVP debe garantizar la capacitación a todo su personal que ejerce cargos de responsabilidad en las diferentes UBO a nivel nacional, para que puedan conocer y generar el registro adecuado en el sistema de requisiciones.

Tercera: A manera de ahorro de tiempo se debería unir esta parte del proceso con la anterior de tal manera que los responsables de las distintas UBO puedan en un solo paso registrar y generar el requerimiento solicitado.

Cuarta: Las modificaciones sólo deberían ser permitidas en función a un análisis de la capacidad operativa de la Comandancia Departamental, de tal manera que resguarde siempre su capacidad de respuesta para poder atender las distintas emergencias que se desarrollan a nivel nacional.

Quinta: Es importante capacitar a los Jefes Departamentales, de tal manera que le den la importancia debida a este proceso de requerimientos y sus aprobaciones sean lo más oportunas posibles.

REFERENCIAS

- Alfaro, V (2019): Un modelo de gestión de requerimientos para minimizar el porcentaje de incumplimiento. Universidad Alas Peruanas.
www.revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/1737/1696
- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arruzazabala, M.C.; Dapozo, G & Thomas, P. (2012): Impacto en el Proceso de Ingeniería de Requerimientos. CACIC 2012 Anales del XVIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación.
- Aziz, F., Rankin, J.H., & Waugh, L.M. et al. (2018): A Functional Information Management Model.
- Basados Abril, V. (2008). Técnicas e instrumentos de la investigación.
<https://docplayer.es/30483389-Tecnicas-e-instrumentos-de-la-investigacion-victor-hugo-abril-ph-d.html>.
- Baylon, E. (2020) Tesis: Actos preparatorios de los procesos de selección, Municipalidad de San Isidro, 2019. Maestría en Gestión Pública. UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43762?show=full>
- Bernal, C. (2010) Metodología de la Investigación. Pearson
- Bomberos Argentina (2022): <https://www.bomberosra.org.ar/>
- Bomberos Chile (2022): <https://www.bomberos.cl/>
- Bomberos de Guayaquil (2022): <https://bomberosguayaquil.gob.ec/>
- Brigada de bomberos de París (2022): <https://pompiersparis.fr/>

Carrasco, S (2009): Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos.

Castillo, J (2020). Tesis “Capacidad de Respuesta y la Atención de Emergencia del personal de las Compañías de Bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima Centro” Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5519>

CGBVP (2018): Reglamento Interno de Funciones.

http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_normas_reglamento_escalafon.aspx

CGBVP (2016): Resolución Jefatural 277-2016 CGBVP. Directiva para el uso del sistema de requerimientos del CGBVP.

http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_normas_resolucion.aspx

Chiavenato, I. (2016): Teorías de Administración. Prisma Social.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Cochran, W. (1983): Técnica de Muestreo. Editorial Continental.

<https://www.elsolucionario.org/tecnicas-muestreo-william-g-cochran-1ra-edicion/>

Decreto Legislativo 1260 (2016): Decreto Legislativo que fortalece el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y regula la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_normas_ley.aspx

Decreto Supremo 019-2017-IN: Decreto Supremo que reglamenta el DL 1260.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-019-2017-in-1534348-3/#:~:text=Descargar%20Contenido%20en,Decreto%20Supremo%20que%20aprueba%20el%20Reglamento%20del%20Decreto%20Legislativo%20N,Nacional%20de%20Bomberos%20del%20Per%C3%BA>

Dominguez, J., Mariscal, Z., Vera, F. & Riera, A. (2015) Del burocratismo a la prevención de fallas y sus causas. EBSCO.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticyvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1259>

Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Revista Conrado.

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052>

Esteban, N (2018): Tipos de investigación. USDG.

<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Gallego, J. (2018) Cómo se construye el marco teórico de la investigación. Cadernos de Pesquisa.

<https://www.scielo.br/j/cp/a/xpbhxtDHLrGHfLPthJHQNwK/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). Mc Graw Hill Education.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez-Sampieri, R. (2018) Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Universidad de Celaya.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herrera, M (2018): La Formación de Docentes para la educación inclusiva, UNAE.

Ley 30225 (2019): Ley de Contrataciones del Estado aprobado por DS 082-2019-EF

Mardones, R et al. (2018) Usos del diseño metodológico cualitativo en artículos de acceso abierto de alto impacto en ciencias sociales. FQS.

Miñano, J (2019): Tesis: Mejoramiento en el procedimiento de donaciones de la INBP – III Comandancia Departamental de la Libertad. UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33014/mi%C3%B1ano_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4 ed.). Ediciones de la U.

Pretell, P. (2018) Tesis: “La Ampliación de la cobertura del seguro de salud al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios y sus Familiares para garantizar su derecho a la salud” UCV.

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3239190>

Quintana, A. (2008) Planteamiento del problema de Investigación: errores de la lectura superficial de libros de investigación de metodología. Revista IIPSI UNMSM.

Resolución de Presidencia 129-2016-CONCYTEC-P (2016): Política de Calidad del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-CONCYTEC.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. URP.

Tomatis, P. (2018) Trabajo de Investigación “Análisis de la Legislación aplicable al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú a partir del DL 1260” Pontifica Universidad Católica del Perú.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12992>

Valladares, M. (2019). Gestión avanzada de la información. Paraninfo S.A.

<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428341066/gestion-avanzada-de-la-informacion>.

Villegas, L. (2019). Metodología de la investigación pedagógica. San Marcos.

https://www.elvirrey.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-pedagogica_70121013

Zambrano, E. (2009): Algunos apuntes sobre la Fase de Actos Preparatorios en las Contrataciones del Estado. Revista de Derecho Administrativo.

ANEXOS

Anexo 1 : MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión de Requerimientos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Registro	-Documentos electrónicos dentro del sistema de requerimientos. -Se completa la información requerida. -Derivación de documentos	1 - 3	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2)	Deficiente (12 – 24)
Generación	-Documentos generados en formato electrónico y firma digital. -Formato digital dentro del sistema. -Escalamiento del requerimiento.	4 - 6	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular (25 – 44)
Modificación	-Modificación de requerimientos. -Análisis de la capacidad operativa de la departamental. -Modificación en el sistema.	7 - 9	Siempre (5)	Eficiente (45 – 60)
Aprobación	-Revisión del requerimiento. -Aprobación del requerimiento. -Escalamiento del requerimiento a las áreas responsables.	10 - 12		

Fuente: Elaboración propia.

Variable concepto operaciones

1La gestión de requerimientos sigue un procedimiento a través del registro, generación, modificación y aprobación que se medirá a través de un cuestionario recolectando la información necesaria.

Anexo 2 : MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable 2: Atención de los Requerimientos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Recepción del requerimiento.	-Proceso manual. -Revisión documental.	1 – 2	Ordinal	
Priorización de los requerimientos.	-Determina si son de infraestructura o de mantenimiento vehicular. -Revisa presupuesto anual asignado.	3 - 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Nivel bajo (17 – 34) Nivel medio (35 – 62)
TDR y valorización.	-Realización de los términos de referencia. -Valorización de la necesidad a cubrir. -Determina viabilidad de la inversión.	5 - 7	Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel alto (63 – 85)
Certificación Económica.	-Consulta con Economía. -Confirmación de disponibilidad económica.	8 – 9		
Pase a Logística con TDR y Certificación.	-Envía TDR. -Envía Certificación económica. -Utilización de medios digitales.	10 - 12		
Logística realiza el proceso.	-Revisa documentación. -Evalúa procedimiento a seguir. -Realiza el procedimiento. -Entrega la buena pro. -Recibe conformidad del servicio por área usuaria.	13 - 17		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Gestión y atención de requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur. Año 2021”						
AUTOR: Marco Antonio Raul Mesones Valencia						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la Gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la Gestión de requerimientos y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el registro y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la generación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la modificación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la aprobación y la atención de los requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular - Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021.</p>	Variable 1: Gestión de Requerimientos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
			Registro	-Documentos electrónicos dentro del sistema de requerimientos. -Se completa información requerida. -Derivación de documentos.	Ordinal Nunca (1)	Deficiente (12 – 24) Regular (25 – 44) Eficiente (45 – 60)
			Generación	-Documentos generados en formato electrónico y firma digital. -Formato digital dentro del sistema. -Escalamiento del requerimiento.	Casi nunca (2) A veces (3)	
			Modificación	-Modificación de requerimientos. -Análisis de la capacidad operativa de la departamental. -Modificación en el sistema.	Casi siempre (4)	
			Aprobación	-Revisión del requerimiento. -Aprobación del requerimiento, -escalamiento del requerimiento a las áreas responsables.	Siempre (5)	
			Variable 2: Atención de los requerimientos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
			Recepción del requerimiento.	-Proceso manual. -Revisión documental.	Nunca (1) A veces (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel bajo (17 – 34) Nivel medio (35 – 62) Nivel alto (63 – 85)
			Priorización de los requerimientos.	-Determinar si son de infraestructura o mantenimiento vehicular. -Revisa presupuesto anual asignado.		
Términos de referencia (TDR) y valorización.	-Realización de los términos de referencia. -Valorización de la necesidad a cubrir. -Determina viabilidad de la inversión.					
Certificación económica.	-Consulta con Economía. -Confirmación de disponibilidad económica.					
Pase a Logística con TDR y Certificación.	- Envía TDR. -Envía Certificación económica. -Utilización de medios digitales.					
Logística realiza el proceso.	-Revisión de documentación. -Evalúa procedimiento a seguir. -Realiza el procedimiento. -Entrega de la buena pro. -Recibe conformidad del servicio por área usuaria.					

Cuadro N° 1

Unidades Básicas Operativas de la 24 Comandancia Departamental Lima Sur

Garibaldi 6	2
Cosmopolita 11	2
Olaya 13	2
Grau 16	2
Miraflores 28	2
Cañete 49	2
La Molina 96	2
Villa el Salvador 105	2
Villa María del Triunfo 106	2
San Pedro de Mala 111	2
San Juan de Miraflores 120	2
Punta Negra 125	4
Lurín 129	2
Virgen de la Asunción de María 133	2
Santiago Apostol 134	2
Nuevo Milenio 155	2
Pachacamac 160	2
Virgen del Carmen 183	2
Asia 221	2
Cieneguilla 244	2

42

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de la encuesta se consideró a los primeros y segundos jefes de cada unidad, de tal manera que nos brinden información sobre la generación de los requerimientos.

Anexo 4: Carta de solicitud de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Lima, 6 de julio de 2022

Sr. Brigadier Mayor CBP
JAIME PALACIOS FERRARI
JEFE DE LA 24 COMANDANCIA DEPARTAMENTAL LIMA SUR
CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; MESONES VALENCIA MARCO ANTONIO RAÚL identificada con DNI N° 07626998 y con código de matrícula N° 7002635381; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAESTRO, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión y atención de requerimientos en infraestructura o mantenimiento vehicular – Bomberos Voluntarios Lima Sur, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Mag. Marco Antonio Raúl Mesones Valencia
D.N.I: 07626998

Anexo 5 : Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL REQUERIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: REGISTRO								
1	El registro de los documentos electrónicos mediante el sistema de requisiciones se encuentran permanentemente disponibles para acceder en adelante al sistema.	x		x		x		
2	El registro de los documentos electrónicos permiten completar la información solicitada para identificar el vehículo a reparar.	x		x		x		
3	E... permite la ...Se realiza la derivación al Jefe de la UBO para aprobación.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: GENERACIÓN								
4	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital del aprobador.	x		x		x		
5	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	x		x		x		
6	El documento es escalado digitalmente a la Jefatura Departamental.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: MODIFICACIÓN								
7	Se ha establecido mecanismo de control que permita la modificación del requerimiento.	x		x		x		
8	La Jefatura Departamental realiza una revisión de su capacidad operativa para priorizar los requerimientos.	x		x		x		
9	Se ingresa la o las modificaciones que se consideren necesarias.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: APROBACIÓN								
10	Se revisa digitalmente el requerimiento.	x		x		x		
11	Se aprueba digitalmente y con ello se coloca la firma digital del aprobador.	x		x		x		
12	El documento es escalado a la Dirección de Operaciones.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: MANUEL ALBERTO MORI PAREDES DNI: 07539368

Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo; ingeniero estadístico.

Callao, julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO							
1	Proceso manual de atención de los requerimientos llegados del CGBVP.	x		x		x		
2	Revisión documental exhaustiva. Asume como área usuaria.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS							
3	Se determina si corresponden a infraestructura o a mantenimiento vehicular.	x		x		x		
4	Se revisa el presupuesto asignado para la partida correspondiente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. TDR Y VALORIZACIÓN							
5	Se realizan los términos de referencia como área usuaria de lo requerido.	x		x		x		
6	Se valoriza comercialmente el costo de lo solicitado.	x		x		x		
7	Se determina la viabilidad de la inversión.							
	DIMENSIÓN 4. CERTIFICACIÓN ECONÓMICA							
8	Se solicita a economía la certificación de recursos económicos en el presente periodo.	x		x		x		
9	Se obtiene la constancia correspondiente de certificación económica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5. PASE A LOGÍSTICA							
10	Se envía el TDR correspondiente a Logística.	x		x		x		
11	Se envía a Logística la constancia de la certificación correspondiente.	x		x		x		
12	Todo se envía por medios digitales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6. PROCESO LOGÍSTICO							
13	Se revisa la documentación llegada, sobre todo que cumpla los requisitos dados por ley.	x		x		x		
14	Se evalúa y determina el procedimiento a seguir.	x		x		x		
15	Se lleva a cabo el procedimiento escogido.	x		x		x		
16	Se realiza la buena pro y se gira la orden de servicio.	x		x		x		
17	Se recibe conformidad de trabajo por el área usuaria.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: MANUEL ALBERTO MORI PAREDES DNI: 07539368
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo; ingeniero estadístico.

Callao, julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL REQUERIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: REGISTRO							
1	El registro de los documentos electrónicos mediante el sistema de requisiciones se encuentran permanentemente disponibles para acceder en adelante al sistema.	x		x		x		
2	El registro de los documentos electrónicos permiten completar la información solicitada para identificar el vehículo a reparar.	x		x		x		
3	E... permite la ...Se realiza la derivación al Jefe de la UBO para aprobación.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: GENERACIÓN							
4	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital del aprobador.	x		x		x		
5	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	x		x		x		
6	El documento es escalado digitalmente a la Jefatura Departamental.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: MODIFICACIÓN							
7	Se ha establecido mecanismo de control que permita la modificación del requerimiento.	x		x		x		
8	La Jefatura Departamental realiza una revisión de su capacidad operativa para priorizar los requerimientos.	x		x		x		
9	Se ingresa la o las modificaciones que se consideren necesarias.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: APROBACIÓN							
10	Se revisa digitalmente el requerimiento.	x		x		x		
11	Se aprueba digitalmente y con ello se coloca la firma digital del aprobador.	x		x		x		
12	El documento es escalado a la Dirección de Operaciones.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368

Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO							
1	Proceso manual de atención de los requerimientos llegados del CGBVP.	x		x		x		
2	Revisión documental exhaustiva. Asume como área usuaria.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS							
3	Se determina si corresponden a infraestructura o a mantenimiento vehicular.	x		x		x		
4	Se revisa el presupuesto asignado para la partida correspondiente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. TDR Y VALORIZACIÓN							
5	Se realizan los términos de referencia como área usuaria de lo requerido.	x		x		x		
6	Se valoriza comercialmente el costo de lo solicitado.	x		x		x		
7	Se determina la viabilidad de la inversión.							
	DIMENSIÓN 4. CERTIFICACIÓN ECONÓMICA							
8	Se solicita a economía la certificación de recursos económicos en el presente periodo.	x		x		x		
9	Se obtiene la constancia correspondiente de certificación económica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5. PASE A LOGÍSTICA							
10	Se envía el TDR correspondiente a Logística.	x		x		x		
11	Se envía a Logística la constancia de la certificación correspondiente.	x		x		x		
12	Todo se envía por medios digitales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6. PROCESO LOGÍSTICO							
13	Se revisa la documentación llegada, sobre todo que cumpla los requisitos dados por ley.	x		x		x		
14	Se evalúa y determina el procedimiento a seguir.	x		x		x		
15	Se lleva a cabo el procedimiento escogido.	x		x		x		
16	Se realiza la buena pro y se gira la orden de servicio.	x		x		x		
17	Se recibe conformidad de trabajo por el área usuaria.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

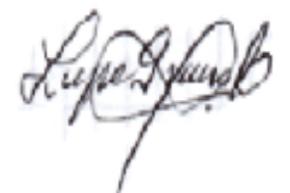
Callao, julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL REQUERIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: REGISTRO								
1	El registro de los documentos electrónicos mediante el sistema de requisiciones se encuentran permanentemente disponibles para acceder en adelante al sistema.	X		X		X		
2	El registro de los documentos electrónicos permiten completar la información solicitada para identificar el vehículo a reparar.	X		X		X		
3	E... permite la ...Se realiza la derivación al Jefe de la UBO para aprobación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GENERACIÓN								
4	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital del aprobador.	X		X		X		
5	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	X		X		X		
6	El documento es escalado digitalmente a la Jefatura Departamental.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: MODIFICACIÓN								
7	Se ha establecido mecanismo de control que permita la modificación del requerimiento.	X		X		X		
8	La Jefatura Departamental realiza una revisión de su capacidad operativa para priorizar los requerimientos.	X		X		X		
9	Se ingresa la o las modificaciones que se consideren necesarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: APROBACIÓN								
10	Se revisa digitalmente el requerimiento.	X		X		X		
11	Se aprueba digitalmente y con ello se coloca la firma digital del aprobador.	X		X		X		
12	El documento es escalado a la Dirección de Operaciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ PANTA JUAN ROMA . DNI: 07011993

Especialidad del validador: Docente especialista en gestión pública.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Callao, julio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO							
1	Proceso manual de atención de los requerimientos llegados del CGBVP.	X		X		X		
2	Revisión documental exhaustiva. Asume como área usuaria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS							
3	Se determina si corresponden a infraestructura o a mantenimiento vehicular.	X		X		X		
4	Se revisa el presupuesto asignado para la partida correspondiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. TDR Y VALORIZACIÓN							
5	Se realizan los términos de referencia como área usuaria de lo requerido.	X		X		X		
6	Se valoriza comercialmente el costo de lo solicitado.	X		X		X		
7	Se determina la viabilidad de la inversión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. CERTIFICACIÓN ECONÓMICA							
8	Se solicita a economía la certificación de recursos económicos en el presente periodo.	X		X		X		
9	Se obtiene la constancia correspondiente de certificación económica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. PASE A LOGÍSTICA							
10	Se envía el TDR correspondiente a Logística.	X		X		X		
11	Se envía a Logística la constancia de la certificación correspondiente.	X		X		X		
12	Todo se envía por medios digitales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6. PROCESO LOGÍSTICO							
13	Se revisa la documentación llegada, sobre todo que cumpla los requisitos dados por ley.	X		X		X		
14	Se evalúa y determina el procedimiento a seguir.	X		X		X		
15	Se lleva a cabo el procedimiento escogido.	X		X		X		
16	Se realiza la buena pro y se gira la orden de servicio.	X		X		X		
17	Se recibe conformidad de trabajo por el área usuaria.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ PANTA JUAN ROMAN DNI : 07011993

Especialidad del validador:...Docente especialista en gestión pública.

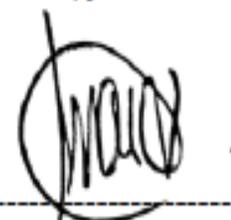
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Callao, julio del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Cuestionario de Investigación

1.- ¿El registro de los documentos electrónicos mediante el sistema de requisiciones se encuentra permanentemente disponible?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

2.- ¿El registro de los documentos electrónicos permite completar la información solicitada para identificar el vehículo a reparar?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

3.- ¿El registro deriva al Jefe de la UBO el requerimiento para su aprobación?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

4.- ¿Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital del aprobador?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

5.- ¿La entidad (CGBVP) cuenta con formatos digitales según el tipo de documentos que gestiona?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

6.- ¿El documento es escalado digitalmente a la Jefatura Departamental?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

7.- ¿Se ha establecido un mecanismo de control que permita la modificación del requerimiento?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

8.- ¿La Jefatura Departamental realiza una revisión de su capacidad operativa para priorizar los requerimientos?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

9.- ¿La Jefatura Departamental ingresa la o las modificaciones que considere necesarias?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

10.- ¿Se revisa digitalmente el requerimiento?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

11.- ¿Se aprueba digitalmente y con ello se coloca la firma digital del aprobador?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

12.- ¿El documento es escalado a la Dirección de Operaciones?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

13.- ¿Se realiza un proceso manual con los requerimientos llegados del CGBVP?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

14.- ¿Se realiza una revisión documental exhaustiva?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

15.- ¿Se determina si el requerimiento corresponde a infraestructura o a mantenimiento vehicular?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

16.- ¿Se revisa el presupuesto asignado para la partida correspondiente?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

17.- ¿Se realizan los términos de referencia por el área usuaria de lo requerido?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

18.- ¿Se valoriza comercialmente el costo de lo solicitado?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

19.- ¿Se determina la viabilidad de la inversión?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

20.- ¿Se solicita a economía la certificación de recursos económicos en el presente periodo?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

21.- ¿Se obtiene la constancia correspondiente de certificación económica?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

22.- ¿Se envía los términos de referencia correspondiente a Logística?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

23.- ¿Se envía a Logística la constancia de la certificación correspondiente?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

24.- ¿Todo se envía por medios digitales?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

25.- ¿Se revisa la documentación llegada y que cumpla los requisitos de ley?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

26.- ¿Se evalúa y determina el proceso a seguir?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

27.- ¿Se lleva a cabo el procedimiento escogido?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

28.- ¿Se realiza la buena pro y se gira la orden de servicio?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

29.- ¿Se recibe conformidad de trabajo por el área usuaria?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

Anexo 7: Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	42	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	29

3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la investigación

	Media	Desviación típica	N
DOCUMENTOSELECTRONICOS	4,29	,742	42
CONSTANCIA	2,86	1,475	42
ENVIOTDR	3,88	,861	42
ENVIACONSTANCIA	3,14	1,280	42
MEDIOSDIGITALES	4,40	,701	42
CUMPLELEY	3,86	1,049	42
PROCESO	3,83	1,010	42
LLEVAPROCEDIMIENTO	3,31	1,024	42
BUENAPRO	3,48	1,131	42
CONFORMIDAD	4,55	,593	42
ESCALADOUBO	4,21	1,048	42
PROCESOMANUAL	3,24	1,246	42
REVISIONEXHAUSTIVA	3,69	1,000	42
DETERMINACION	4,52	,594	42

REVISIONPRESUPUESTAL	3,83	,824	42
TERMINOSDEREFERENCIA	3,07	1,135	42
VALORIZA	4,48	,634	42
VIABILIDAD	2,88	1,253	42
CERTIFICACIONECONOMICA	3,33	1,097	42
DERIVACIONJEFEUBO	3,79	1,025	42
GENERACIONDIGITAL	4,79	,520	42
FORMATOSDIGITALES	3,00	1,230	42
ELEVADOALJEFE	4,48	,594	42
MODIFICACION	4,33	,687	42
REVISION	3,38	,909	42
MODIFICA	2,14	1,571	42
REVISIONELECTRONICA	3,24	1,078	42
APROBACION	4,48	,634	42
REGISTRODOCUMENTAL	1,93	1,404	42

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
DOCUMENTOSELECTRONICOS	102,12	203,668	,156	,887
CONSTANCIA	103,55	174,839	,782	,872
ENVIOTDR	102,52	200,256	,267	,885
ENVIACONSTANCIA	103,26	181,661	,702	,875
MEDIOSDIGITALES	102,00	204,927	,105	,888
CUMPLELEY	102,55	195,815	,361	,884
PROCESO	102,57	195,861	,376	,883
LLEVAPROCEDIMIENTO	103,10	187,405	,680	,877
BUENAPRO	102,93	186,800	,628	,877
CONFORMIDAD	101,86	209,833	-,155	,890
ESCALADOUBO	102,19	201,475	,166	,888
PROCESOMANUAL	103,17	183,167	,676	,876
REVISIONEXHAUSTIVA	102,71	194,599	,427	,882
DETERMINACION	101,88	209,815	-,154	,890

REVISIONPRESUPUESTAL	102,57	200,153	,287	,885
TERMINOSDEREFERENCIA	103,33	188,374	,573	,879
A				
VALORIZA	101,93	206,117	,055	,888
VIABILIDAD	103,52	178,353	,824	,872
CERTIFICACIONECONOMICA	103,07	192,458	,455	,882
DERIVACIONJEFEUBO	102,62	197,022	,328	,885
GENERACIONDIGITAL	101,62	215,705	-,554	,894
FORMATOSDIGITALES	103,40	182,783	,698	,875
ELEVADOALJEFE	101,93	208,995	-,107	,890
MODIFICACION	102,07	202,458	,235	,886
REVISION	103,02	189,487	,687	,877
MODIFICA	104,26	173,759	,756	,873
REVISIONELECTRONICA	103,17	186,191	,686	,876
APROBACION	101,93	206,848	,015	,889
REGISTRODOCUMENTAL	104,48	174,109	,849	,870

5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
106,40	207,515	14,405	29

6. Estadística descriptiva para las preguntas de las variables en la presente investigación. Tamaño de muestra = 42

	DOCUMENTOS ELECTRONICOS	REGISTRODOCUMENTAL	DERIVACIONJEFEUBO	GENERACIONDIGITAL	FORMATOSDIGITALES
N Válidos	42	42	42	42	42
N Perdidos	0	0	0	0	0
Media	4,29	1,93	3,79	4,79	3,00
Mediana	4,00	1,00	4,00	5,00	3,00
Moda	5	1	4	5	3
Desv. típ.	,742	1,404	1,025	,520	1,230
Varianza	,551	1,970	1,051	,270	1,512
Rango	2	4	3	2	4

		ELEVADOALJEF E	MODIFICACION	REVISION	MODIFICA	REVISIONELECT RONICA
N	Válidos	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	4,48	4,33	3,38	2,14	3,24
	Mediana	5,00	4,00	3,00	1,00	3,00
	Moda	5	5	3	1	3
	Desv. típ.	,594	,687	,909	1,571	1,078
	Varianza	,353	,472	,827	2,467	1,161
	Rango	2	2	3	4	4

		APROBACION	ESCALADOUB O	PROCESOMAN UAL	REVISIONEXHA USTIVA	DETERMINACI ON
N	Válidos	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	4,48	4,21	3,24	3,69	4,52
	Mediana	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
	Moda	5	4	3	4	5
	Desv. típ.	,634	1,048	1,246	1,000	,594
	Varianza	,402	1,099	1,552	,999	,353
	Rango	2	4	4	3	2

		REVISIONPRES UPUESTAL	TERMINOSDERE FERENCIA	VALORIZA	VIABILIDAD	CERTIFICACION ECONOMICA
N	Válidos	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	3,83	3,07	4,48	2,88	3,33
	Mediana	4,00	3,00	5,00	3,00	3,50
	Moda	4	3	5	3	4
	Desv. típ.	,824	1,135	,634	1,253	1,097
	Varianza	,679	1,287	,402	1,571	1,203
	Rango	3	4	2	4	4

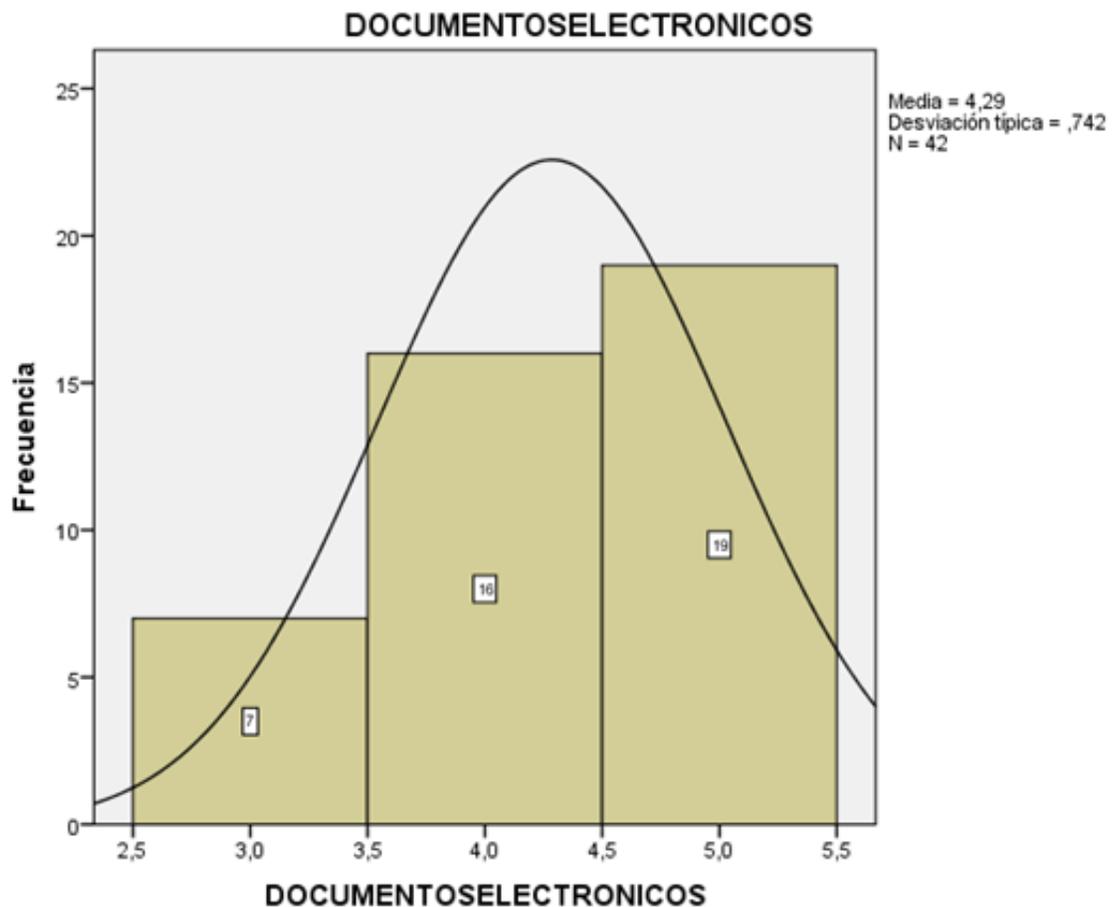
		CONSTANCIA	ENVIOTDR	ENVIACONSTAN CIA	MEDIOSDIGITAL ES	CUMPLELEY
N	Válidos	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	2,86	3,88	3,14	4,40	3,86
	Mediana	2,00	4,00	3,00	5,00	4,00
	Moda	2	4	4	5	4
	Desv. típ.	1,475	,861	1,280	,701	1,049
	Varianza	2,174	,742	1,638	,491	1,101
	Rango	4	3	4	2	3

		PROCESO	LLEVAPROCEDIMIE NTO	BUENAPRO	CONFORMIDAD
N	Válidos	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	3,83	3,31	3,48	4,55
	Mediana	4,00	3,00	4,00	5,00
	Moda	4	3	4	5
	Desv. típ.	1,010	1,024	1,131	,593
	Varianza	1,020	1,048	1,280	,351
	Rango	3	4	4	2

7. Tabla de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

Tabla 1. Documentos electrónicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	7	16,7	16,7
	4	16	38,1	54,8
	5	19	45,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

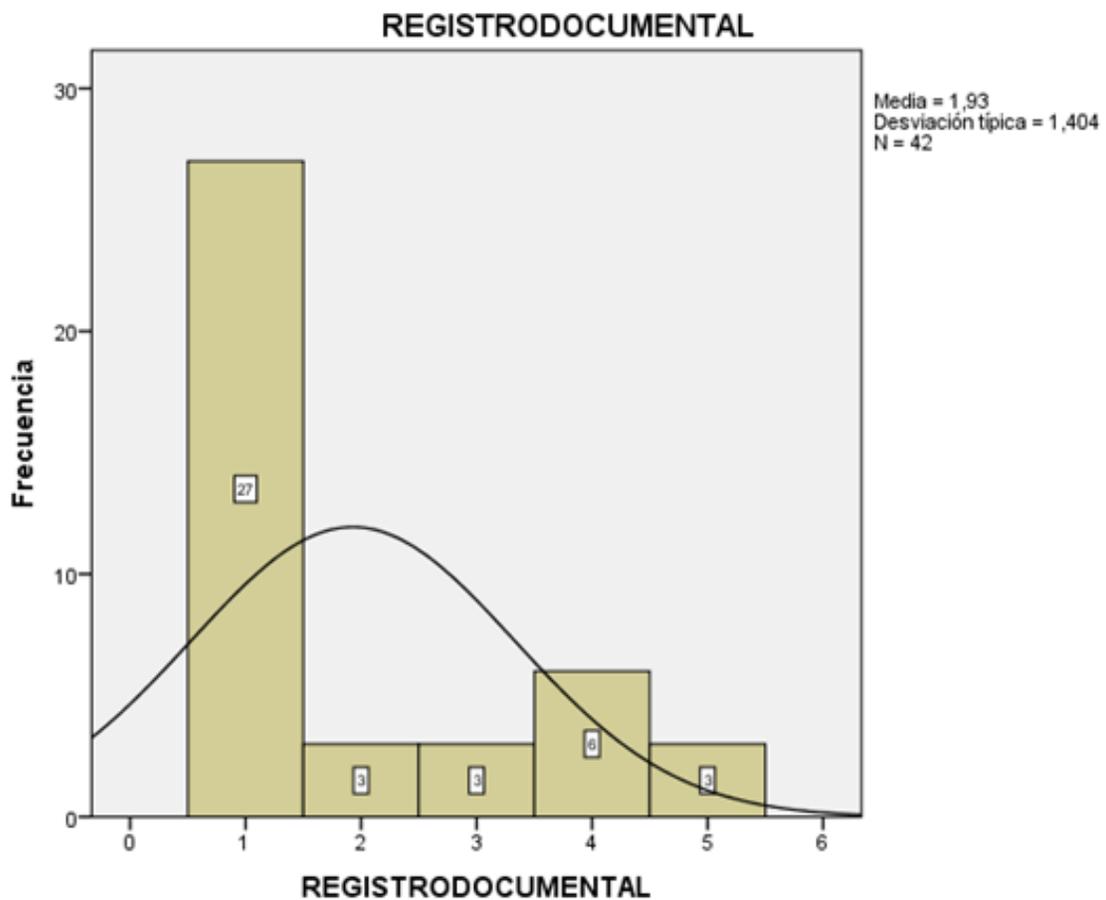


Interpretación:

Un 45.2 % de los encuestados consideran que el documento electrónico se encuentra siempre disponible, mientras que un 38.1% indica que casi siempre y un 16.7% que a veces.

Tabla 2. Registro documental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	27	64,3	64,3	64,3
2	3	7,1	7,1	71,4
3	3	7,1	7,1	78,6
4	6	14,3	14,3	92,9
5	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

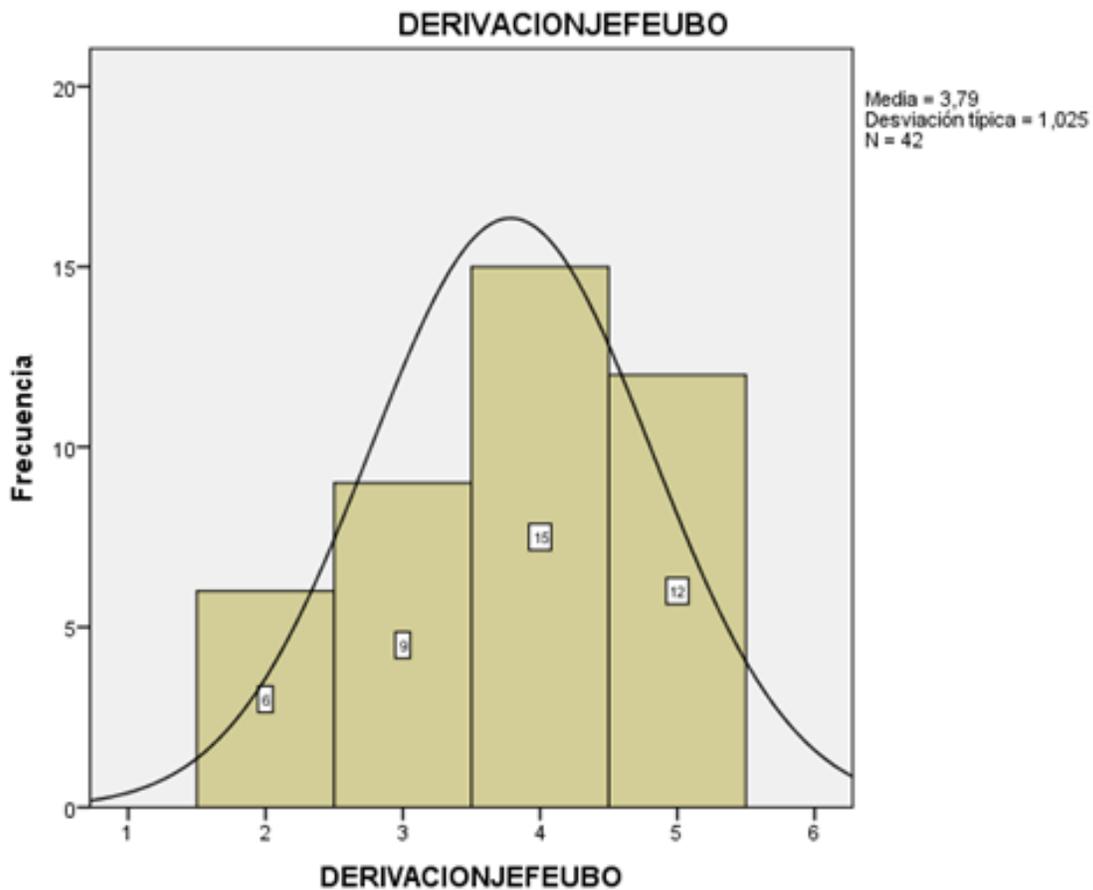


Interpretación:

Un 64.3% indica que el registro documental nunca permite completar la información solicitada, mientras que un 7.1% indica que casi nunca y a veces respectivamente, por otro lado, un 14.3% indica que casi siempre y un 7.1% que siempre.

Tabla 3. Derivación Jefe UBO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	6	14,3	14,3	14,3
3	9	21,4	21,4	35,7
Válidos 4	15	35,7	35,7	71,4
5	12	28,6	28,6	100,0
Total	42	100,0	100,0	

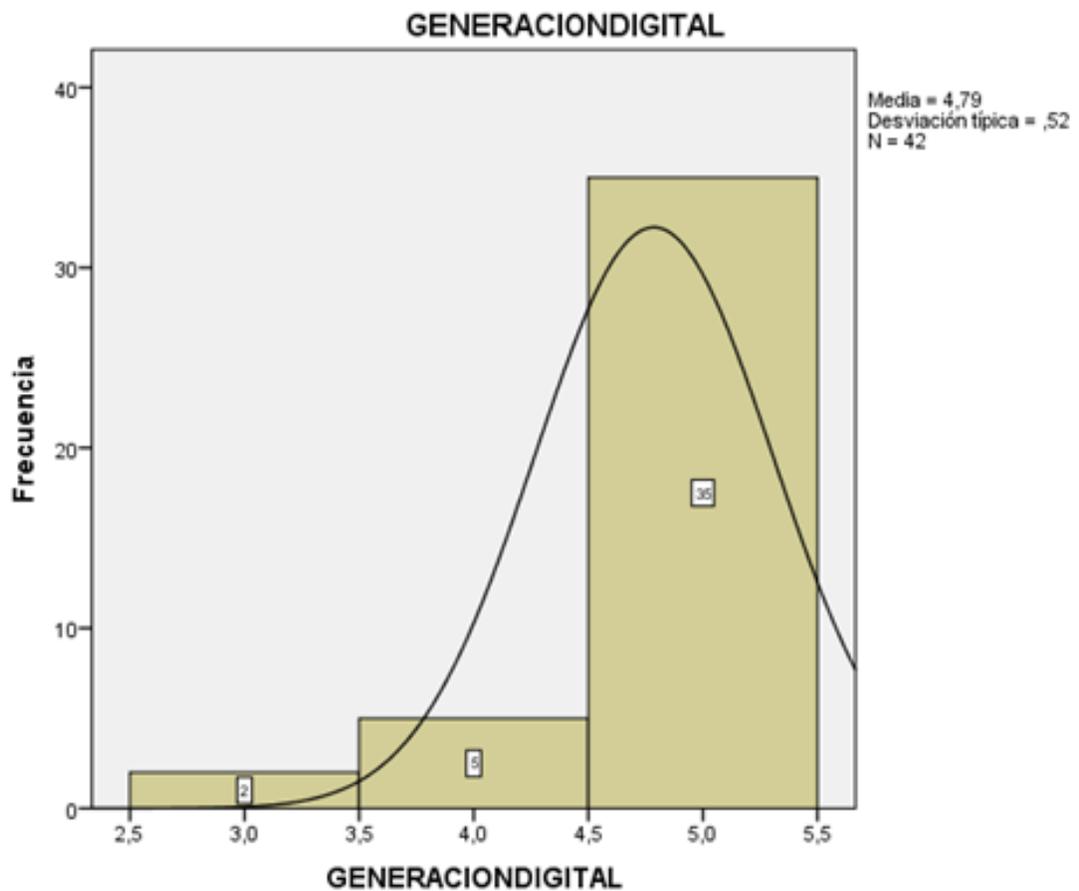


Interpretación:

Un 35.7% indica que casi siempre el requerimiento es derivado al Jefe de la UBO, mientras un 28.6% indica que siempre, por otro lado un 21.4% indica que a veces y un 14.3% que casi nunca.

Tabla 4. Generación digital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	2	4,8	4,8	4,8
4	5	11,9	11,9	16,7
5	35	83,3	83,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

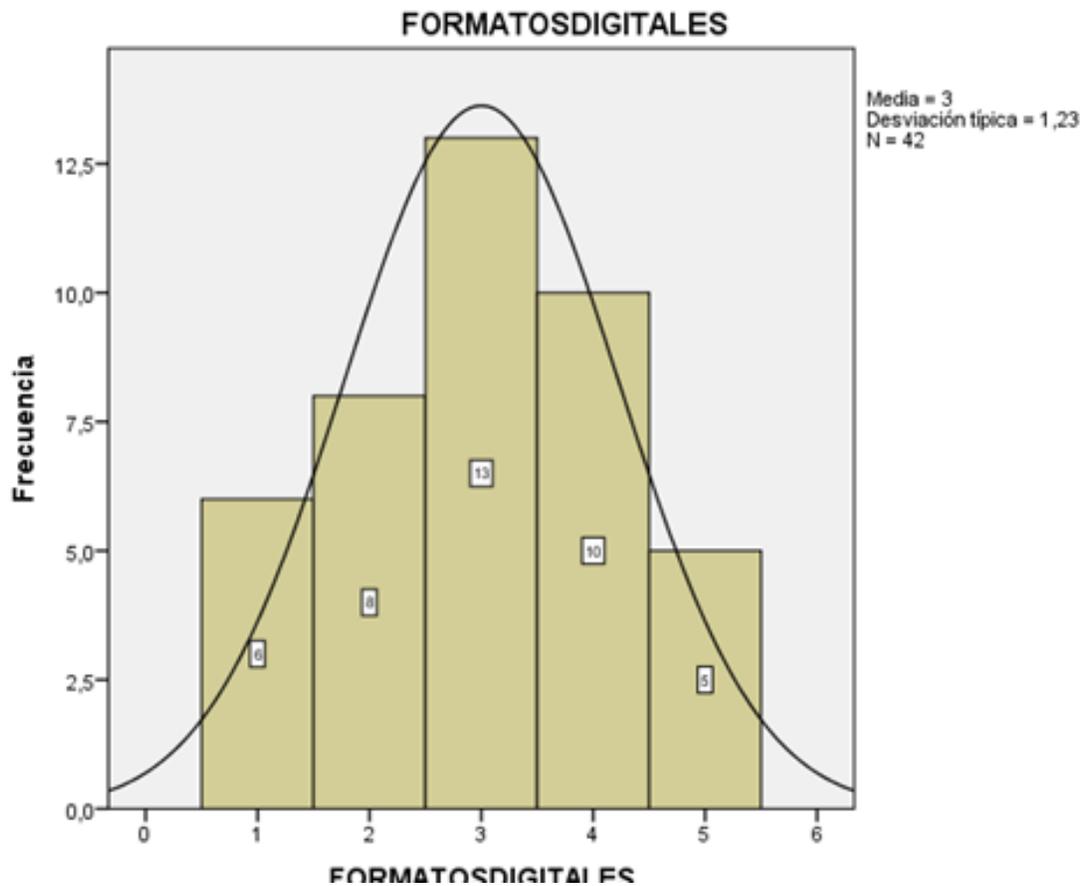


Interpretación:

Un 83.3% manifiesta que se genera digitalmente la firma del aprobador, por otro lado, un 11.9% indica que casi siempre frente a un 4.8% que dice que a veces.

Tabla 5. Formatos digitales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	6	14,3	14,3	14,3
2	8	19,0	19,0	33,3
3	13	31,0	31,0	64,3
4	10	23,8	23,8	88,1
5	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

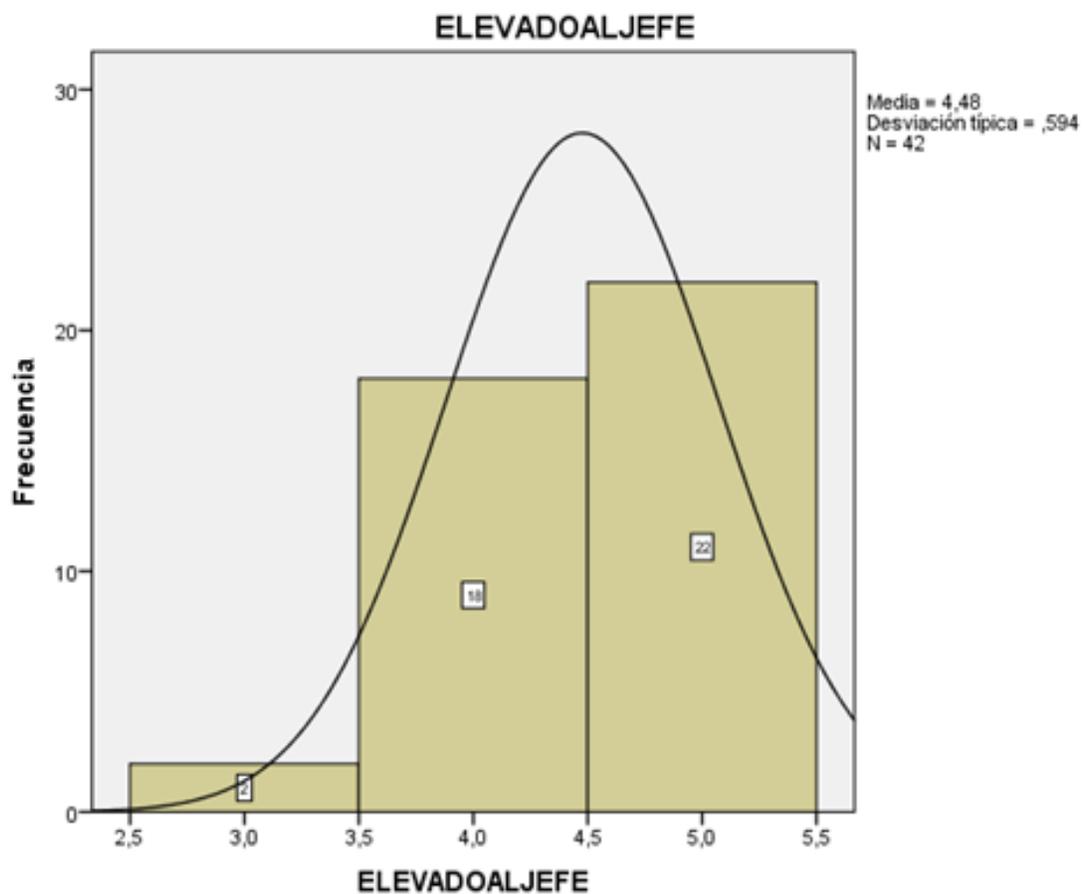


Interpretación:

Un 14.3% indica que nunca se cuenta con formatos digitales en el proceso, mientras que un 19.0% dice que casi nunca y un 31.0% considera que a veces, frente a un 23.8% que indica que casi siempre y un 11.9% que dice que siempre.

Tabla 6. Elevado al jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	2	4,8	4,8	4,8
Válidos 4	18	42,9	42,9	47,8
5	22	52,4	52,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

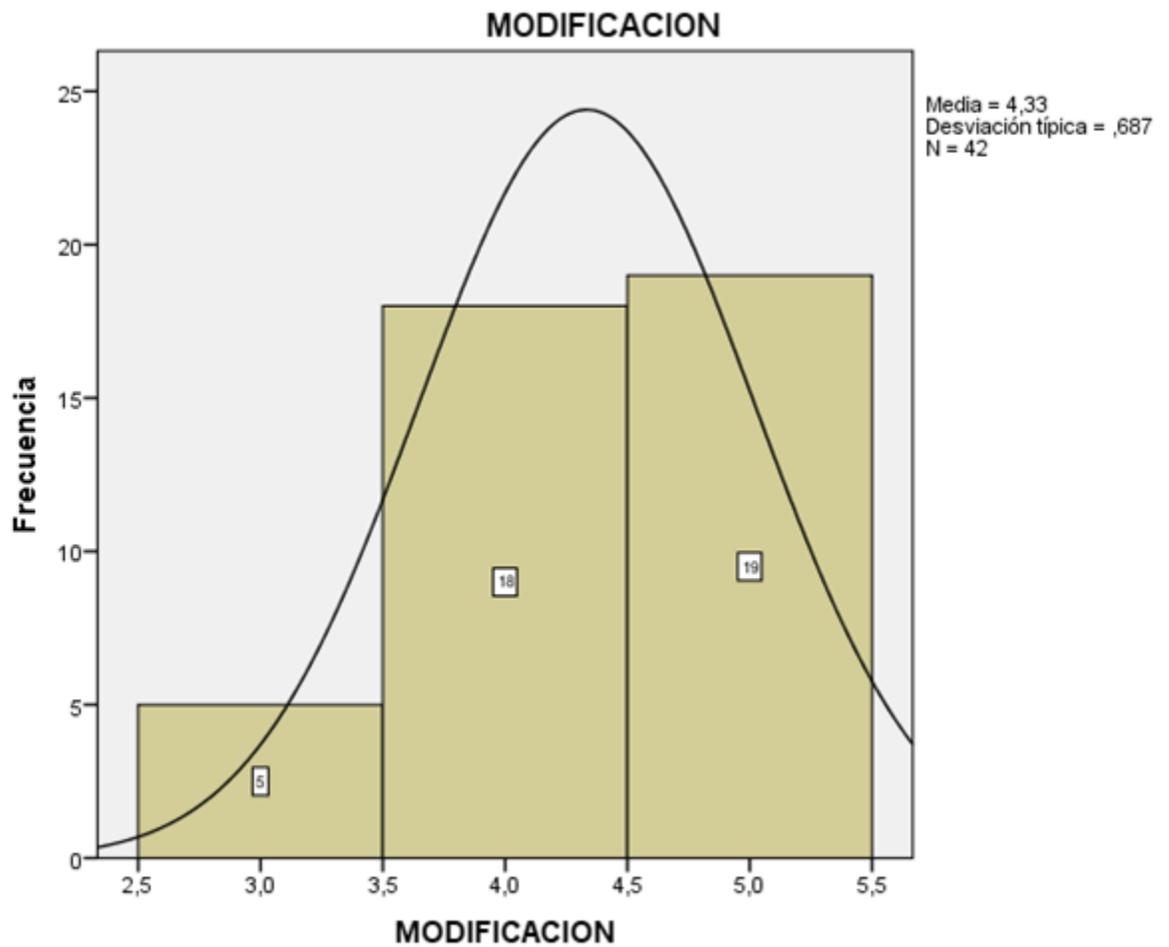


Interpretación:

El 52.4% manifiesta que siempre es elevado al Jefe Departamental, mientras que un 42.9% indica que casi siempre, frente a un 4.8% que indicó que a veces.

Tabla 7. Modificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 3	5	11,9	11,9	11,9
4	18	42,9	42,9	54,8
5	19	45,2	45,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

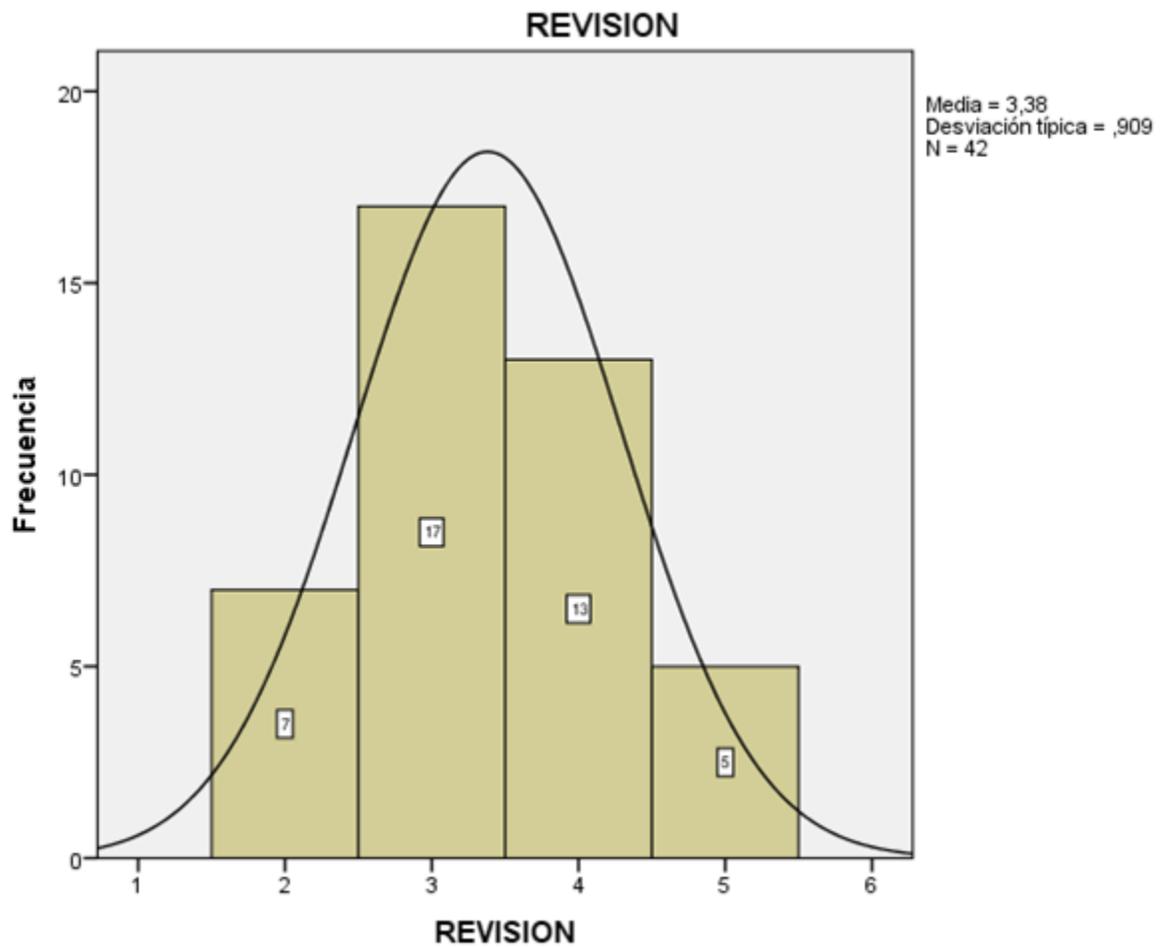


Interpretación:

El 45.2% indica que siempre se ha establecido un mecanismo de control que permita la modificación del requerimiento, un 42.9% que casi siempre, frente a un 11.9% que a veces.

Tabla 8. Revisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	7	16,7	16,7	16,7
3	17	40,5	40,5	57,1
Válidos 4	13	31,0	31,0	88,1
5	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

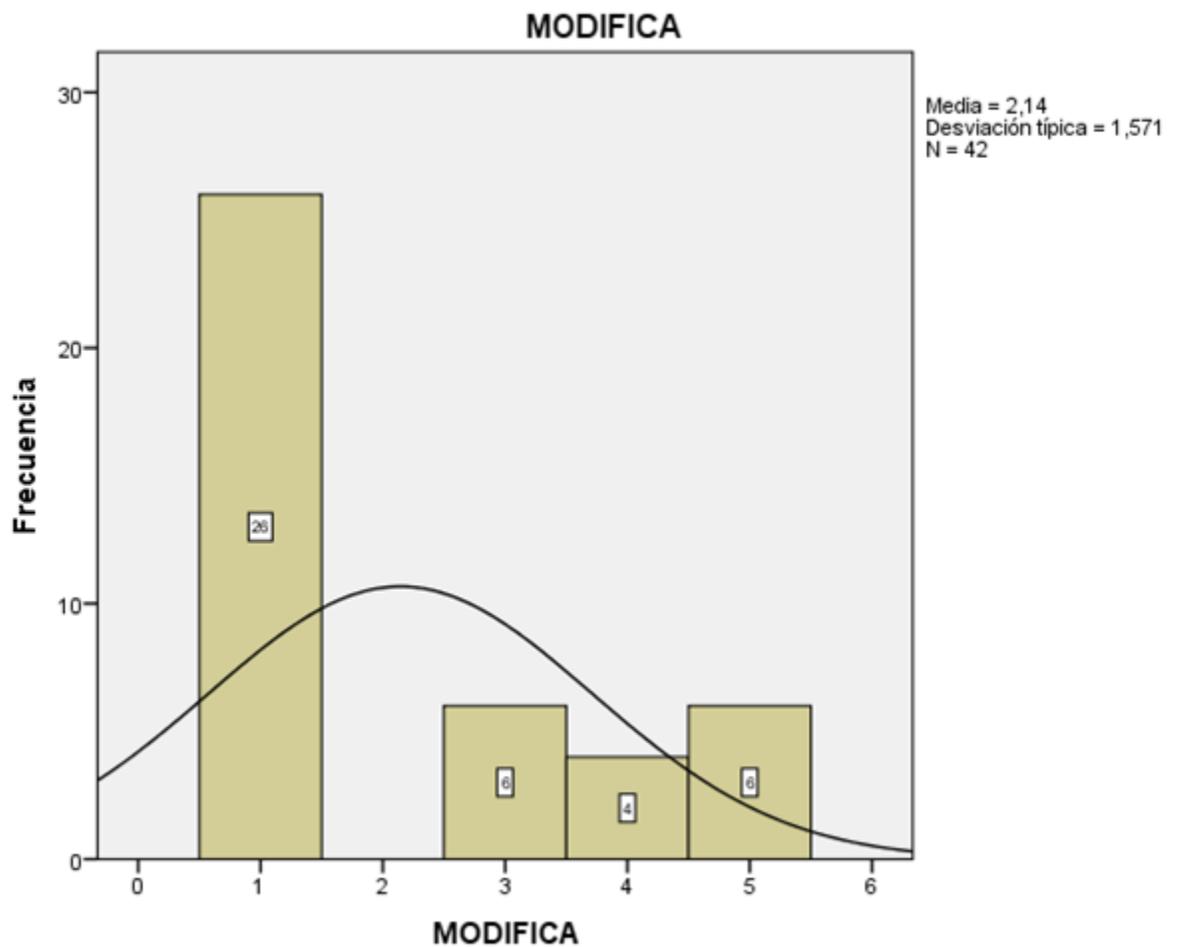


Interpretación:

El 16.7% de los encuestados indica que la Jefatura Departamental casi nunca realiza una revisión de su capacidad operativa, un 40.5% a veces, un 31.0% casi siempre y un 11.9% siempre.

Tabla 9. Modifica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	26	61,9	61,9	61,9
3	6	14,3	14,3	76,2
Válidos 4	4	9,5	9,5	85,7
5	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

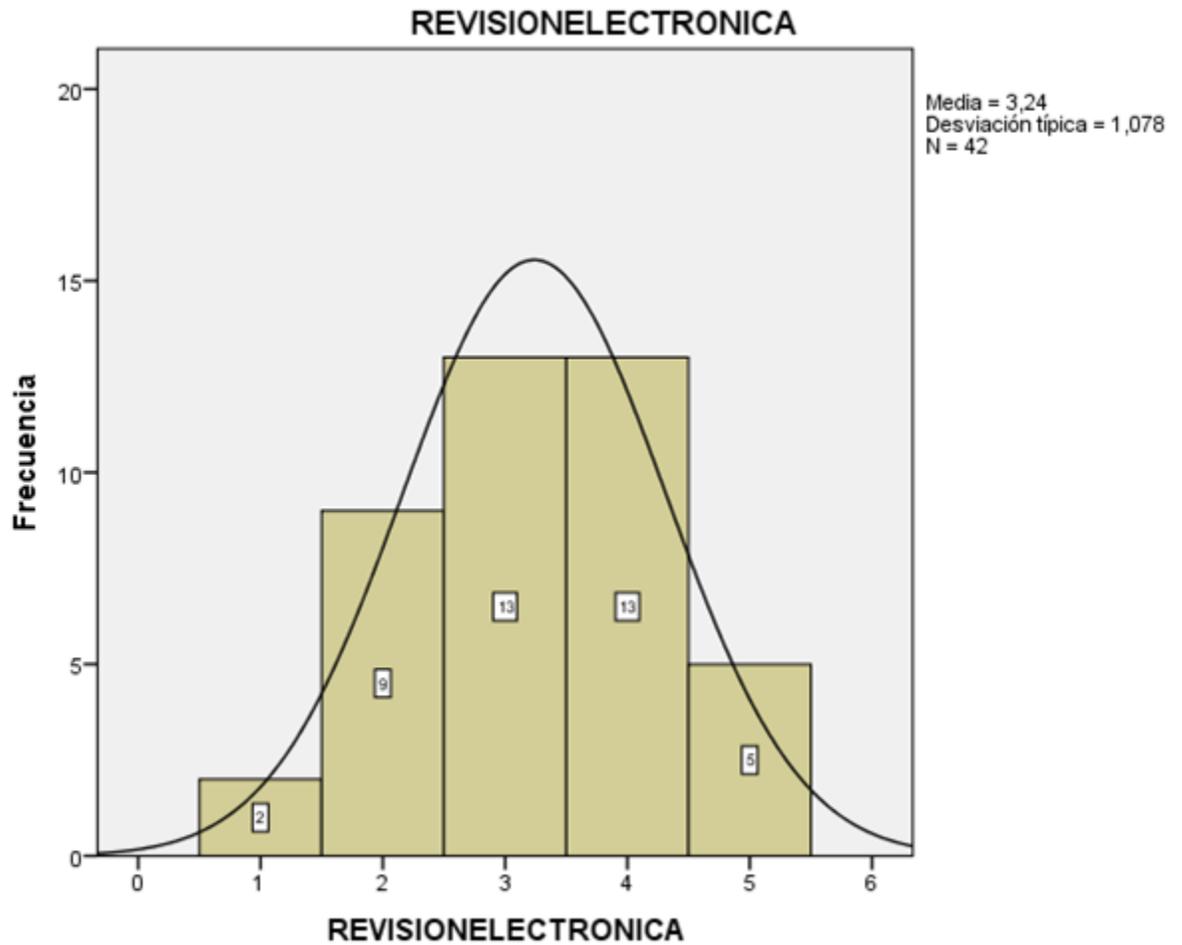


Interpretación:

El 61.9% indica que nunca se modifican sus requerimientos, un 14.3% que a veces se modifican, frente a un 9.5% que manifiesta que casi siempre se hace y un 14.3% que siempre se realiza.

Tabla 10. Revisión electrónica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	2	4,8	4,8	4,8
2	9	21,4	21,4	26,2
3	13	31,0	31,0	57,1
4	13	31,0	31,0	88,1
5	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

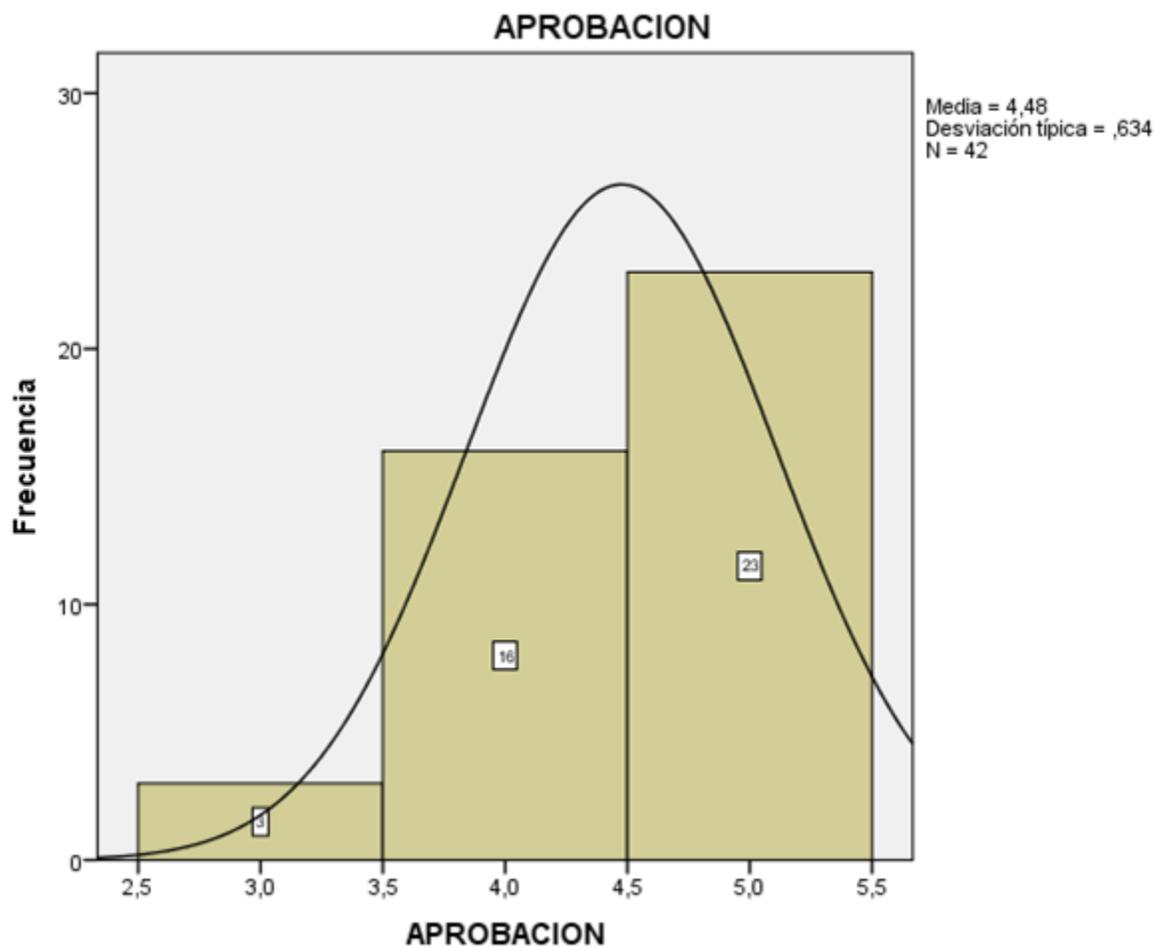


Interpretación:

Un 4.8% indica que nunca se revisa electrónicamente el proceso, un 21.4% manifiesta que casi nunca, un 31.0% que a veces, otro 31.0% casi siempre y un 11.9% que siempre.

Tabla 11. Aprobación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	3	7,1	7,1	7,1
Válidos 4	16	38,1	38,1	45,2
5	23	54,8	54,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

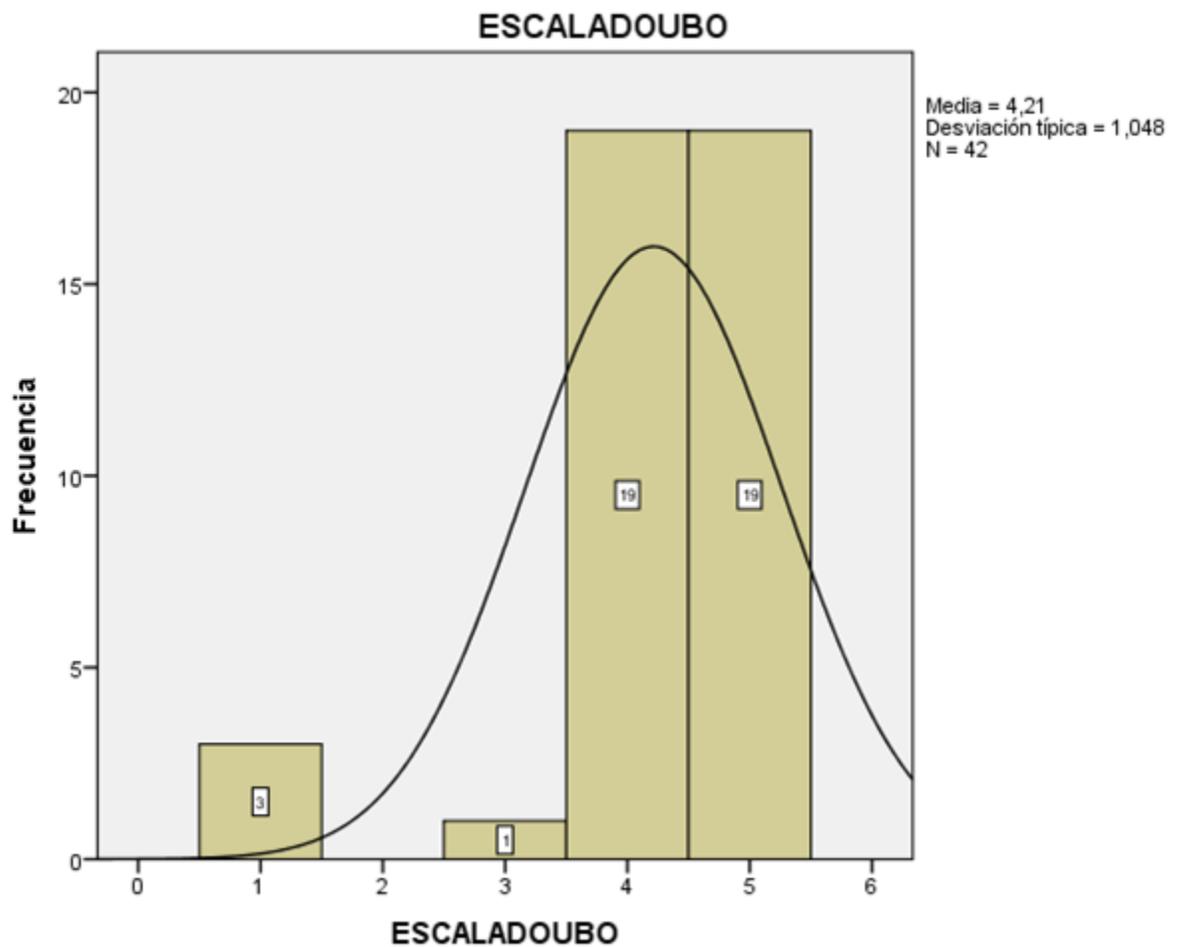


Interpretación:

El 54.8% manifiesta que siempre se aprueba digitalmente el requerimiento, el 38.1% indicó que casi siempre y un 7.1% a veces.

Tabla 12. Escalado UBO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	3	7,1	7,1	7,1
3	1	2,4	2,4	9,5
Válidos 4	19	45,2	45,2	54,8
5	19	45,2	45,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

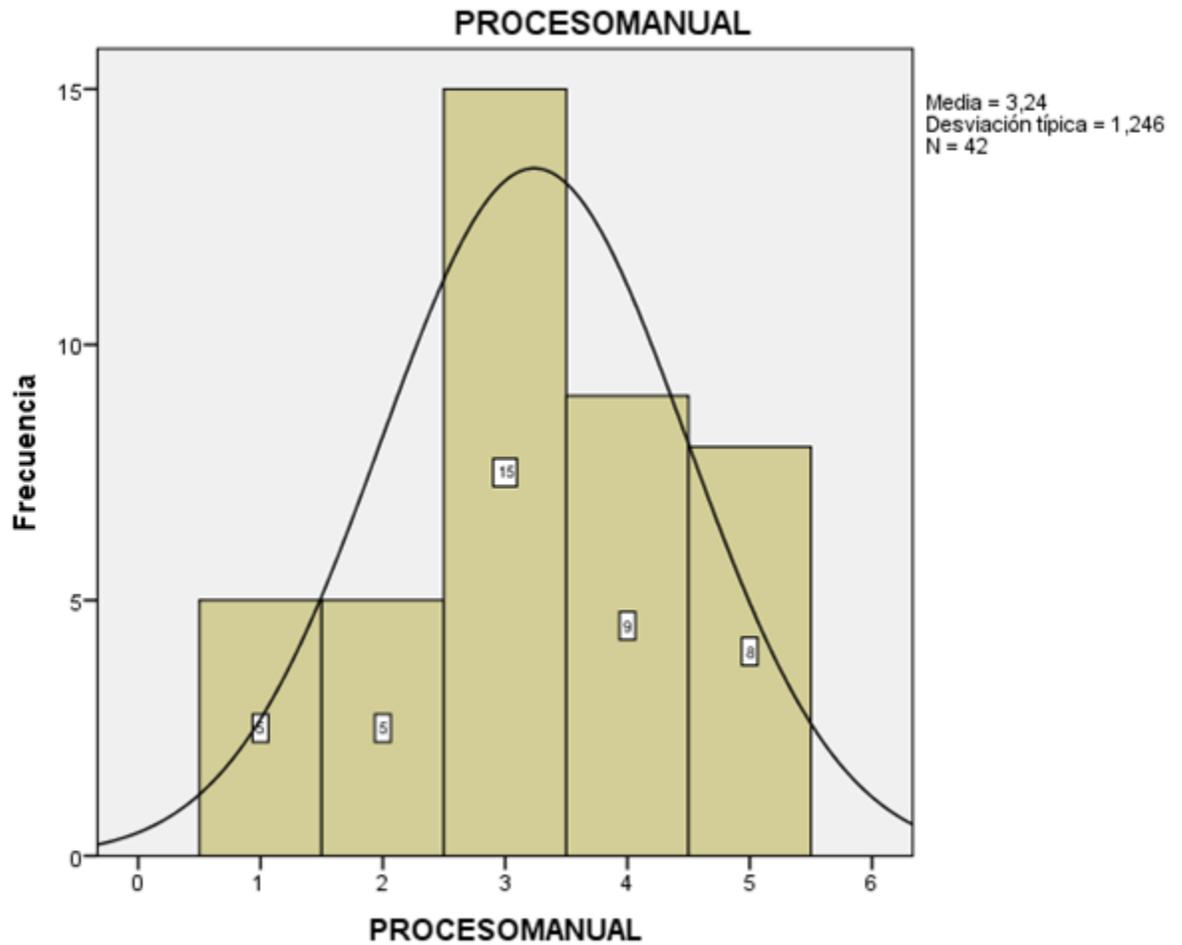


Interpretación:

Un 45.2% indica que siempre se escala el pedido a la Dirección de Operaciones, un 45.2% indica que casi siempre, frente a un 2.4% que manifiesta que a veces y un 7.1% casi nunca.

Tabla 13. Proceso manual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	5	11,9	11,9	11,9
2	5	11,9	11,9	23,8
3	15	35,7	35,7	59,5
4	9	21,4	21,4	81,0
5	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

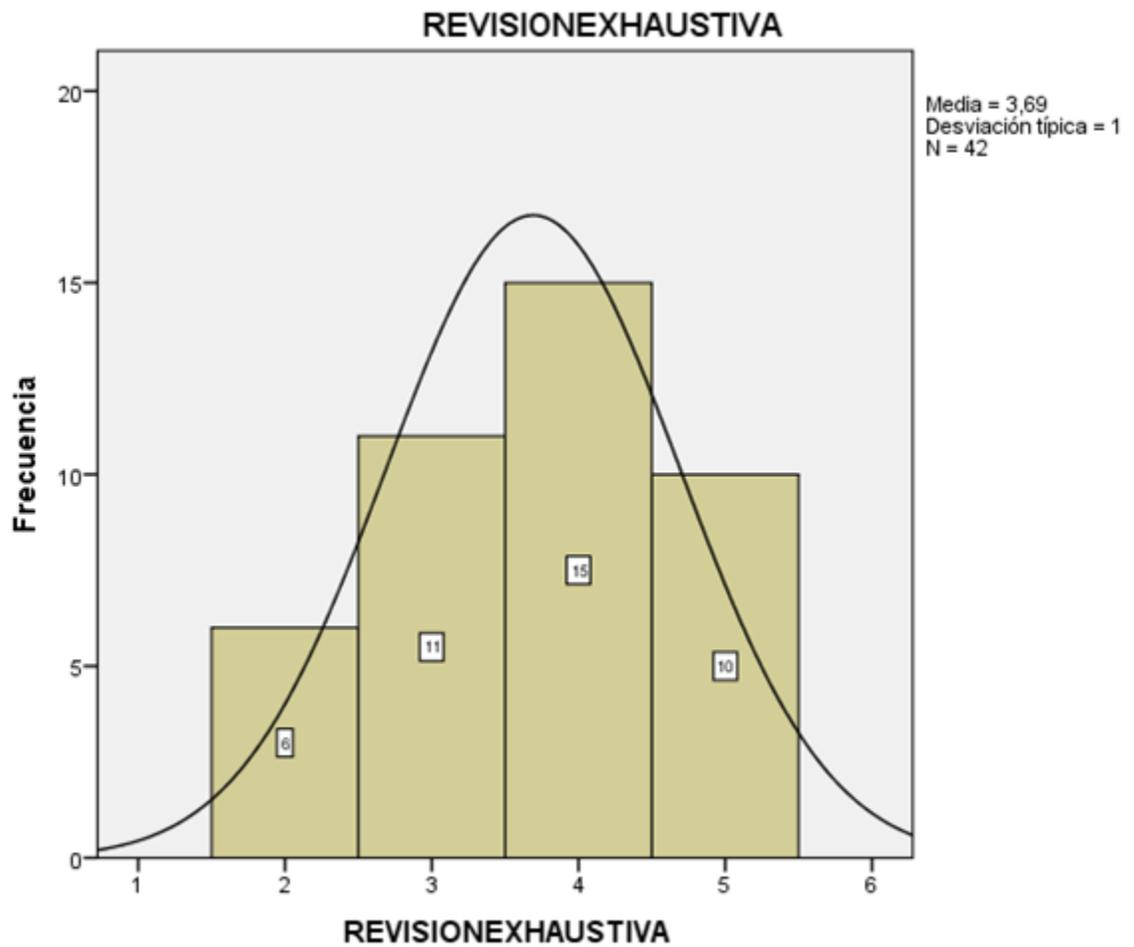


Interpretación:

Un 19.0% indica que siempre se realiza un proceso manual con los requerimientos del CGBVP, mientras un 21.4% indica que casi siempre, un 35.7% indica a veces, un 11.9% casi nunca y un 11.9% nunca.

Tabla 14. Revisión exhaustiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	6	14,3	14,3	14,3
3	11	26,2	26,2	40,5
Válidos 4	15	35,7	35,7	76,2
5	10	23,8	23,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

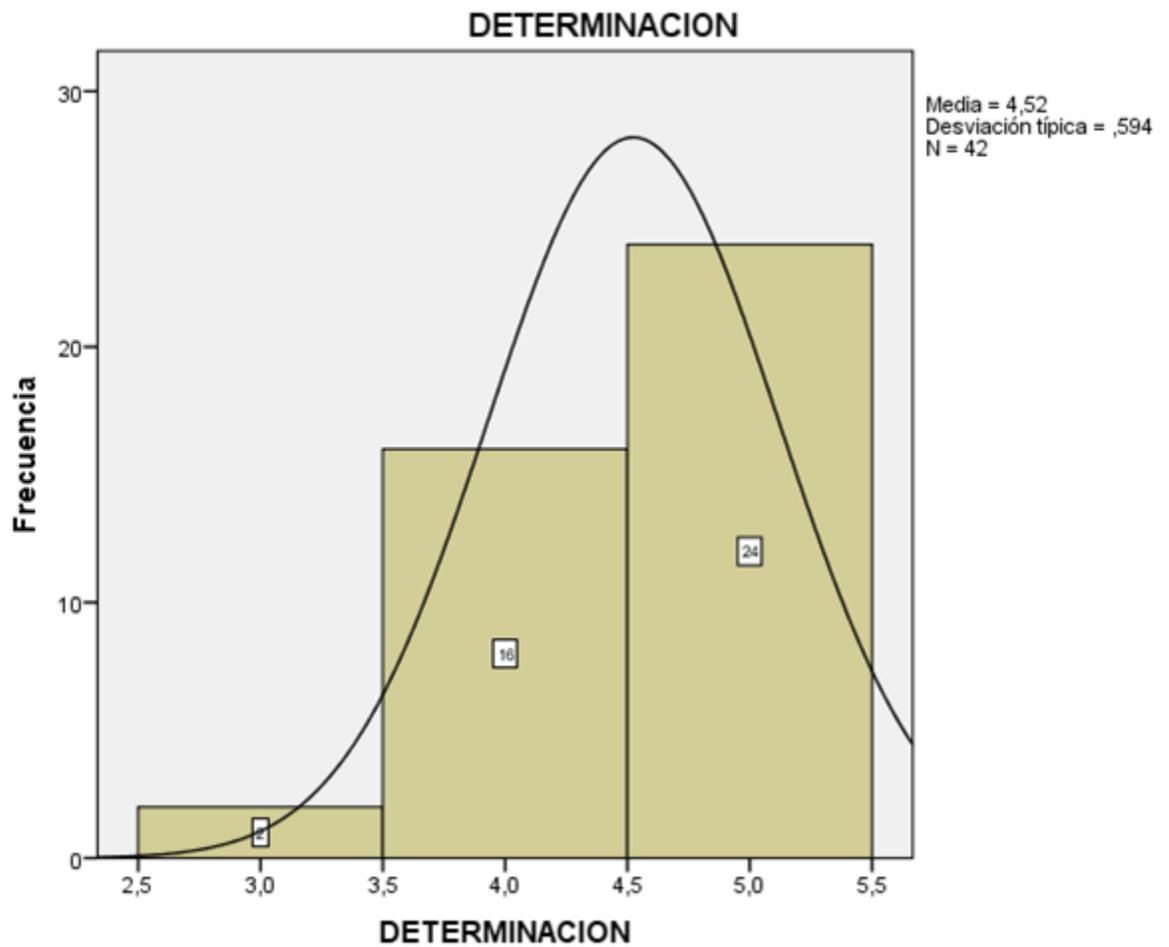


Interpretación:

Un 23.8% indica que siempre se realiza una revisión documental exhaustiva, un 35.7% casi siempre, un 26.2% a veces y un 14.3% casi nunca.

Tabla 15. Determinación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	2	4,8	4,8	4,8
Válidos 4	16	38,1	38,1	42,9
5	24	57,1	57,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

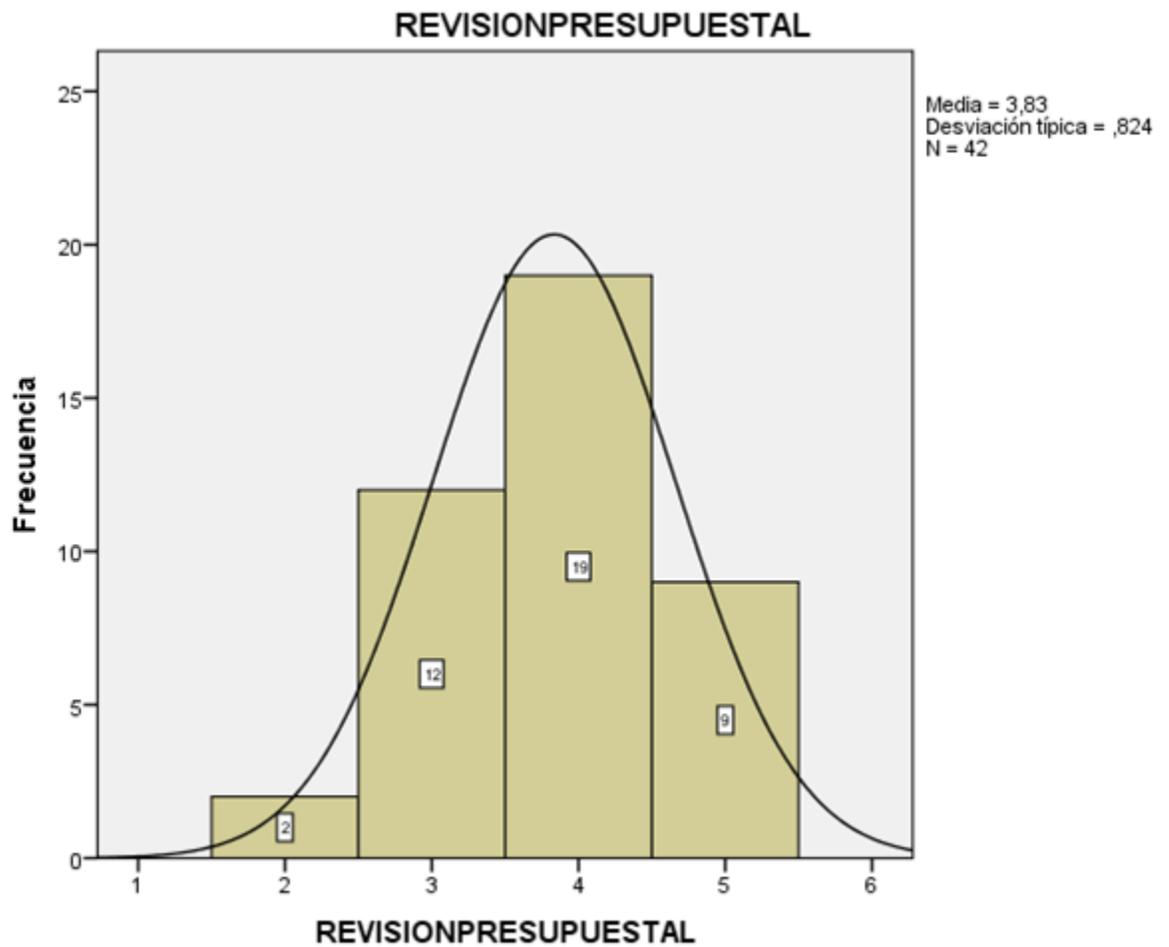


Interpretación:

Un 57.1% indica que siempre se determina si un requerimiento es de infraestructura o de mantenimiento vehicular, un 38.1% indica casi siempre y un 4.8% a veces.

Tabla 16. Revisión presupuestal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	2	4,8	4,8	4,8
3	12	28,6	28,6	33,3
Válidos 4	19	45,2	45,2	78,6
5	9	21,4	21,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

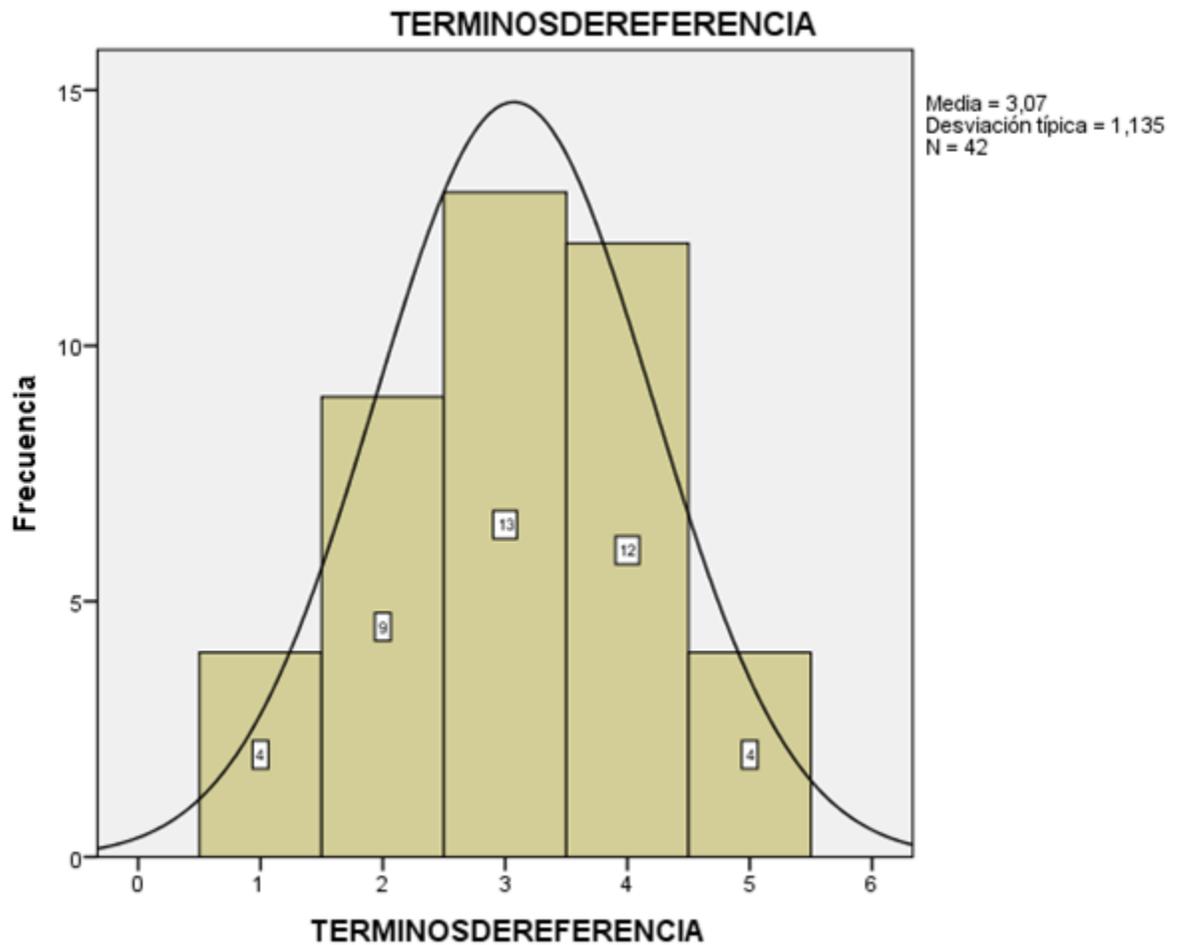


Interpretación:

Un 21.4% indica que siempre se hace una revisión presupuestal para ver la disponibilidad de recursos, un 45.2% casi siempre, un 28.6% a veces y un 4.8% casi nunca.

Tabla 17. Términos de referencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	4	9,5	9,5	9,5
2	9	21,4	21,4	31,0
3	13	31,0	31,0	61,9
Válidos 4	12	28,6	28,6	90,5
5	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

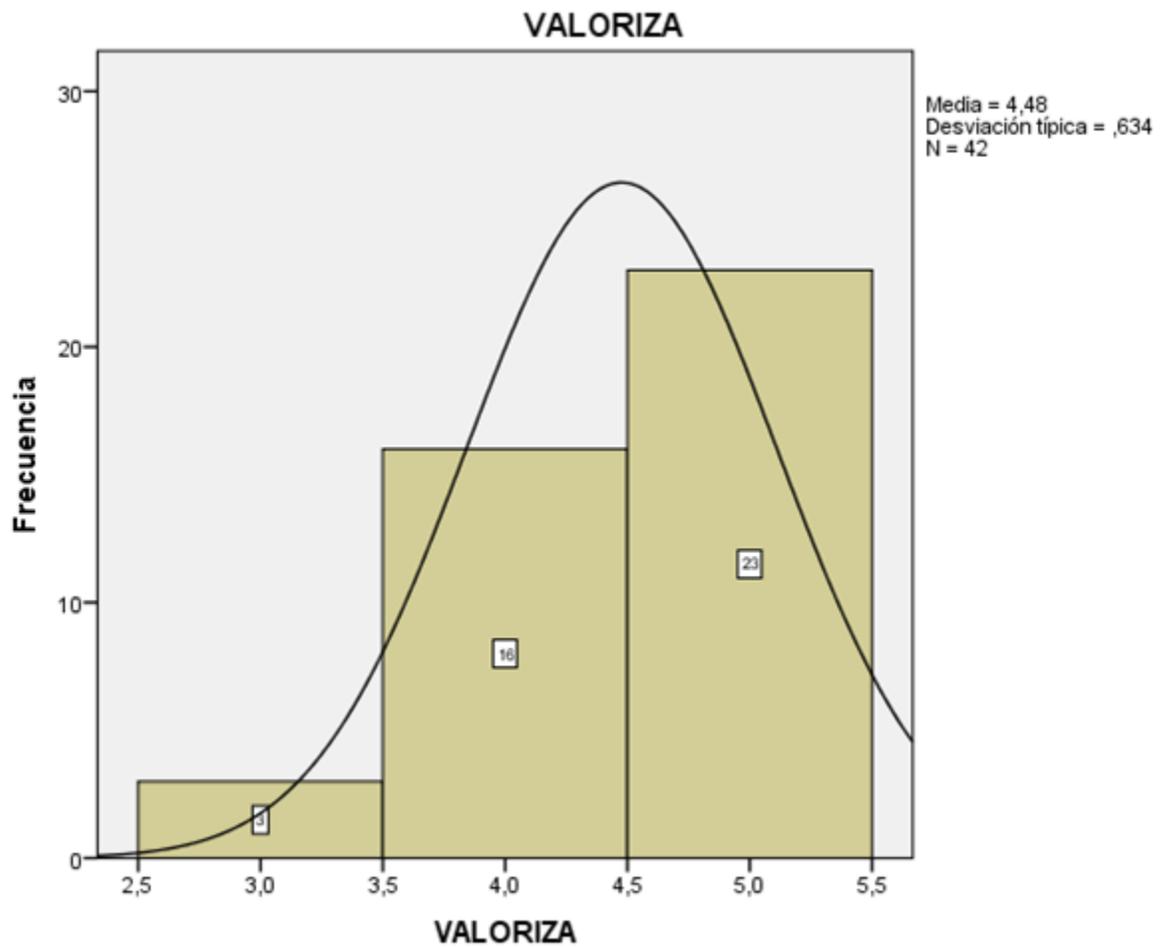


Interpretación:

Un 9.5% manifiesta que siempre se realiza los términos de referencia por el área usuaria, un 28.6% casi siempre, un 31.0% a veces, un 21.4% casi nunca y un 9.5% nunca.

Tabla 18. Valorización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	3	7,1	7,1	7,1
Válidos 4	16	38,1	38,1	45,2
5	23	54,8	54,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

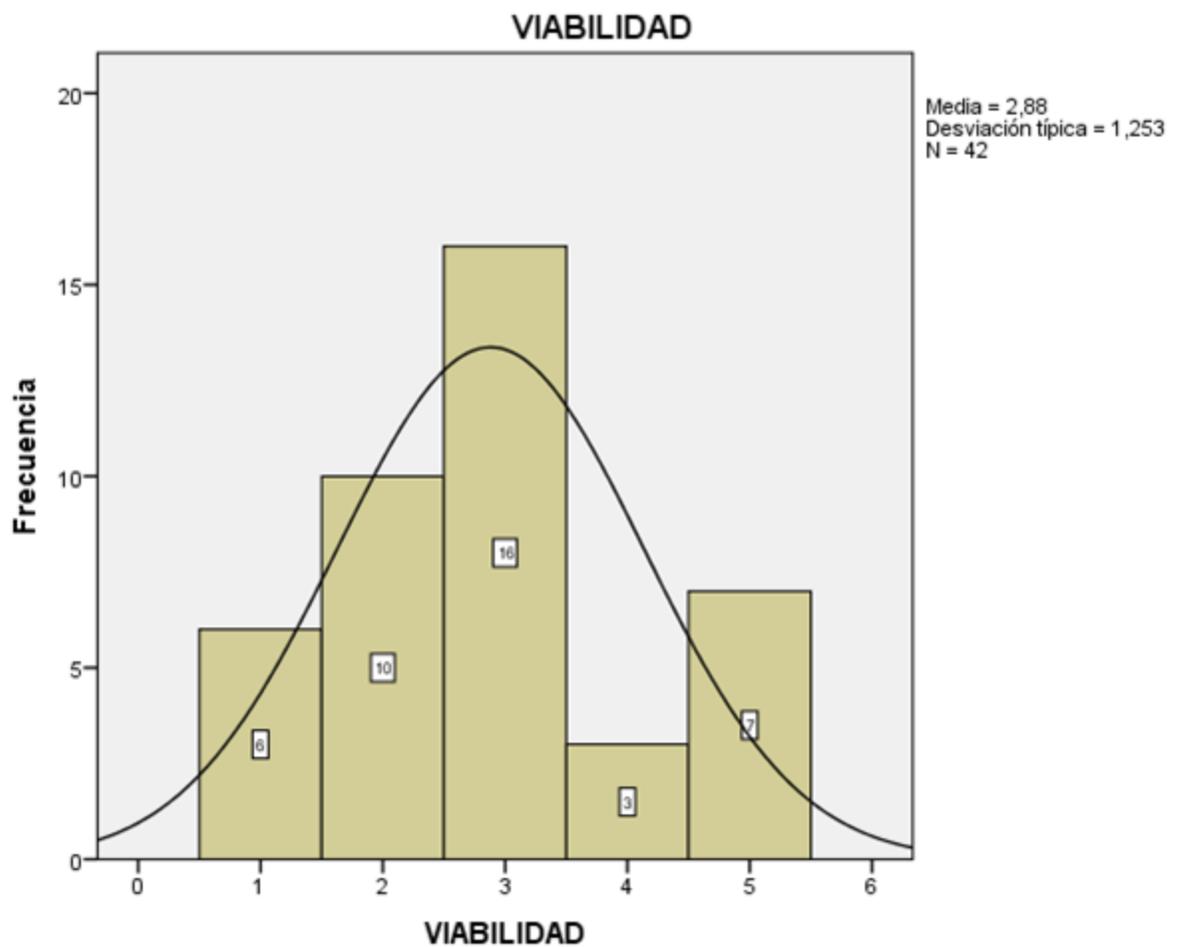


Interpretación:

Un 54.8% manifiesta que siempre se valoriza comercialmente el costo de la reparación, un 38.1% indica que casi siempre frente a un 7.1% indica que a veces.

Tabla 19. Viabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	6	14,3	14,3	14,3
2	10	23,8	23,8	38,1
3	16	38,1	38,1	76,2
4	3	7,1	7,1	83,3
5	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

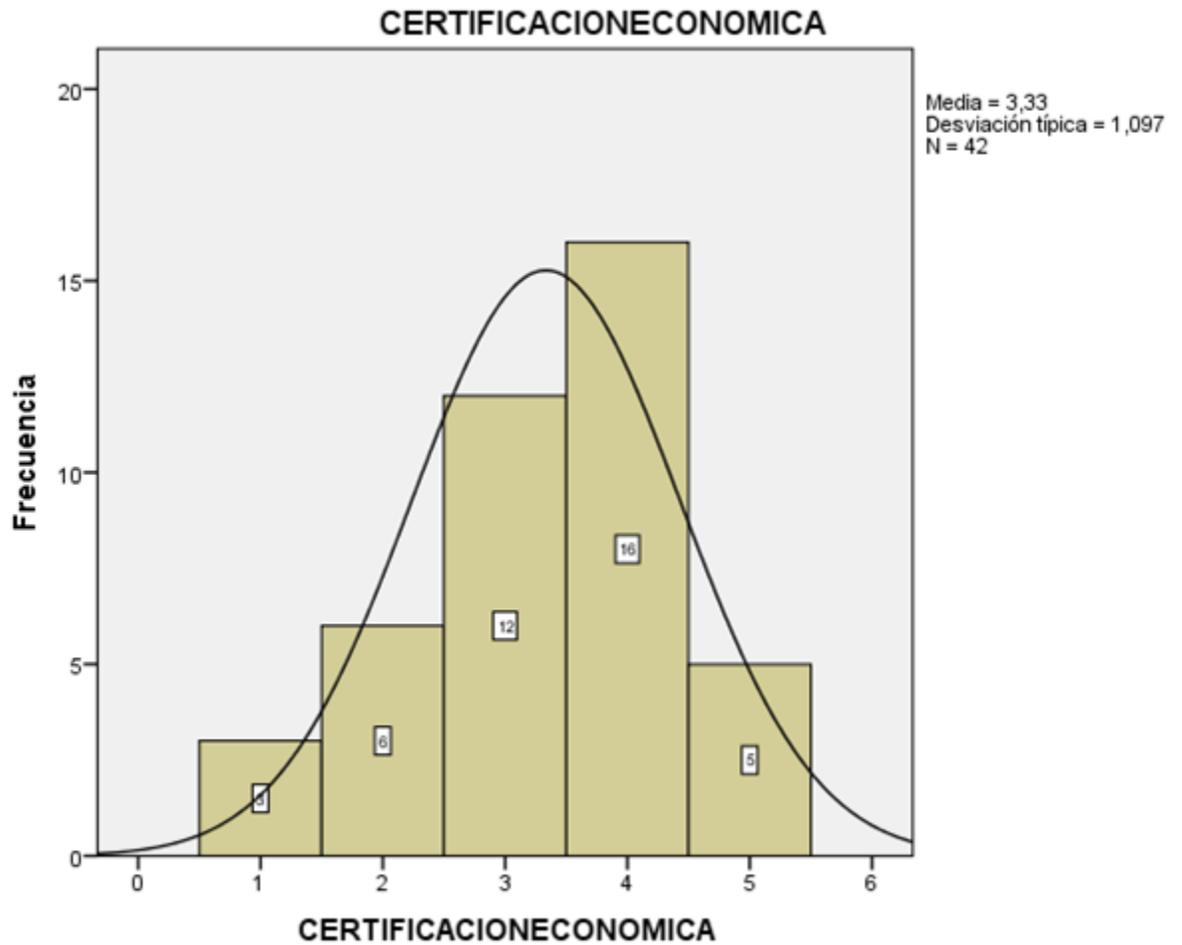


Interpretación:

Un 16.7% indica que siempre se determina la viabilidad de la inversión, un 7.1% manifiesta que casi siempre, por otro lado, un 38.1% indica que a veces, un 23.8% casi nunca y un 14.3% nunca se realiza.

Tabla 20. Certificación Económica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	3	7,1	7,1	7,1
2	6	14,3	14,3	21,4
3	12	28,6	28,6	50,0
4	16	38,1	38,1	88,1
5	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

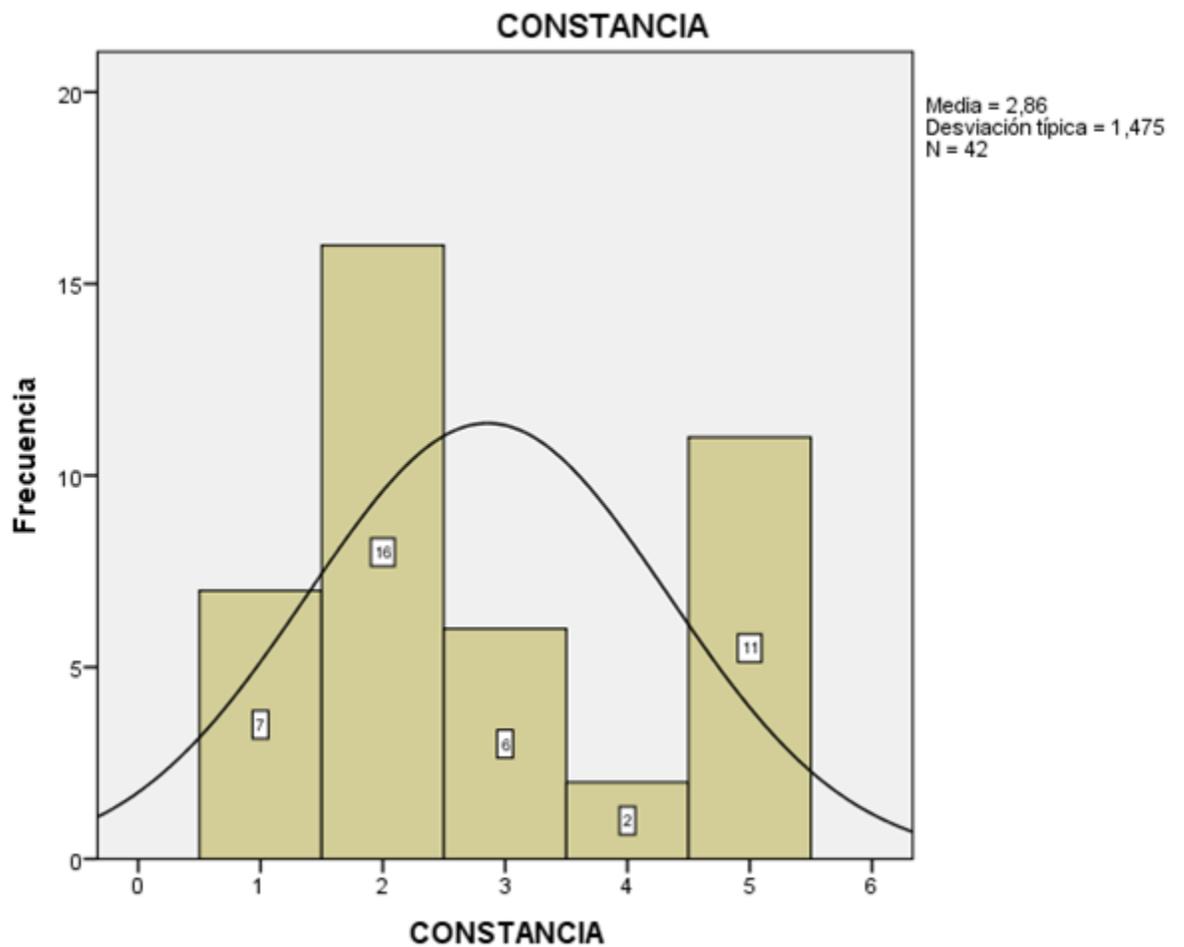


Interpretación:

Un 11.9% manifiesta que siempre se solicita la certificación de fondos a Economía, un 38.1% casi siempre, un 28.6% a veces, un 14.3% casi nunca y un 7.1% nunca se realiza.

Tabla 21. Constancia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	7	16,7	16,7	16,7
2	16	38,1	38,1	54,8
3	6	14,3	14,3	69,0
4	2	4,8	4,8	73,8
5	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

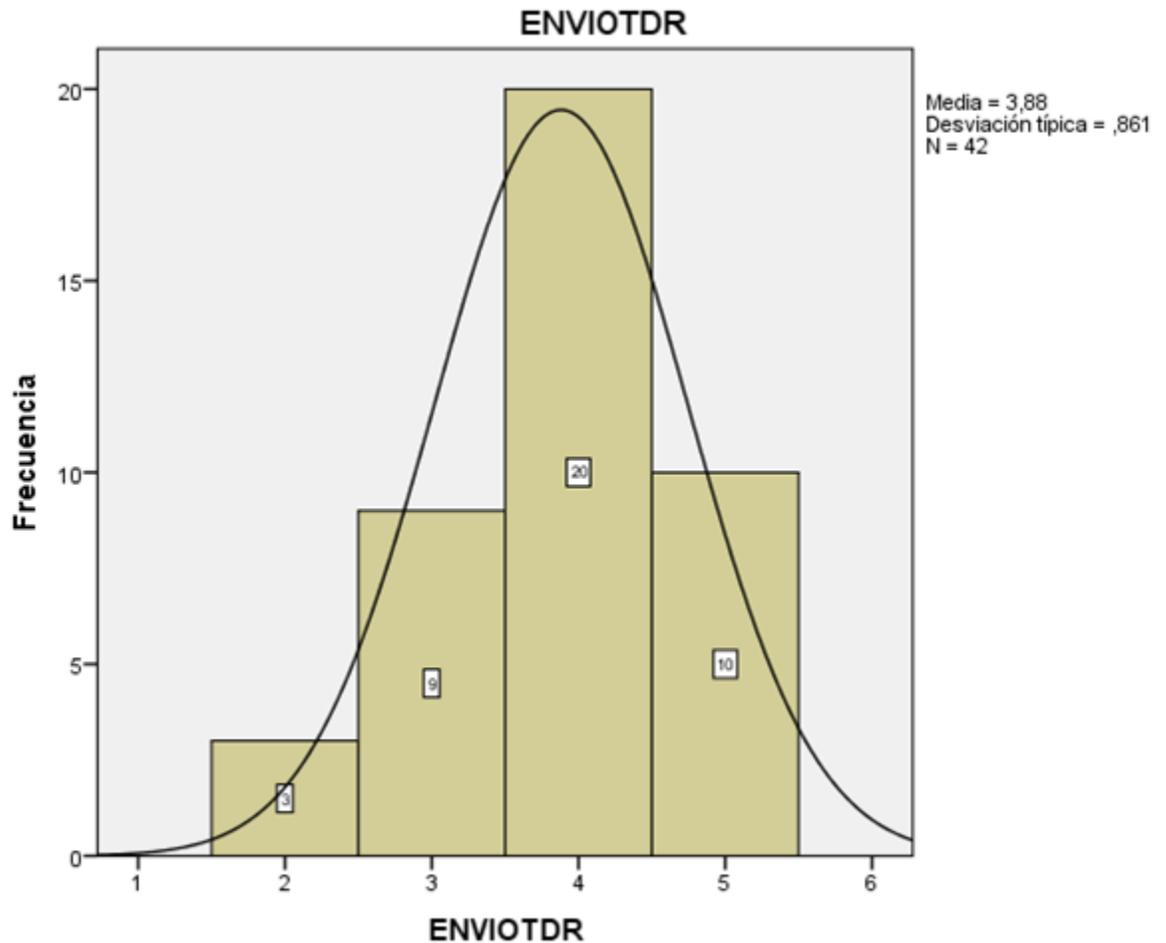


Interpretación:

Un 26.2% indica que siempre se obtiene la certificación de Economía, un 4.8% que casi siempre se obtiene, un 14.3% indica que a veces, frente a un 38.1% que manifiesta que casi nunca y un 16.7% nunca se obtiene.

Tabla 22. Envío TDR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	3	7,1	7,1	7,1
3	9	21,4	21,4	28,6
Válidos 4	20	47,6	47,6	76,2
5	10	23,8	23,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

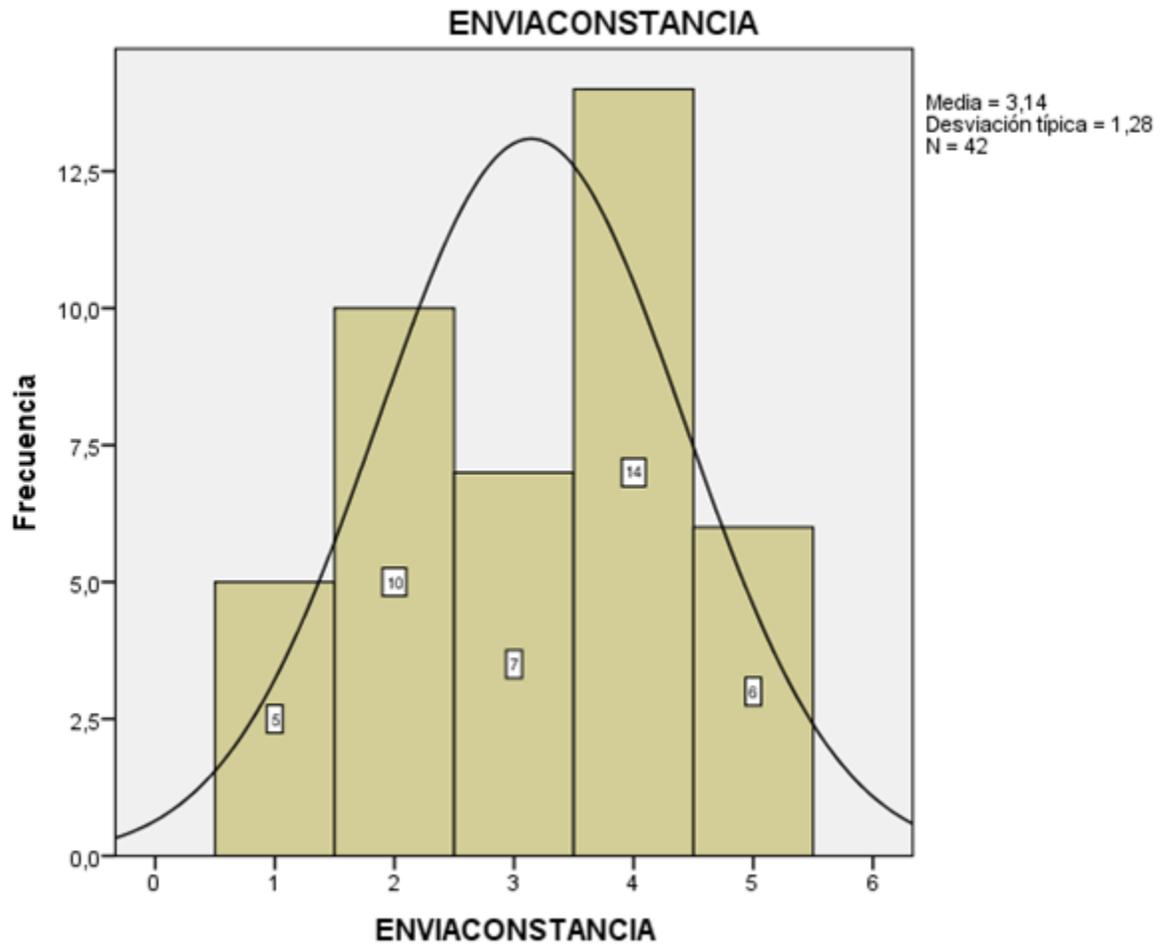


Interpretación:

Un 23.8% indica que siempre se cumple con enviar el TDR a Logística, un 47.6% indica que casi siempre, un 21.4% a veces se envía y un 7.1% casi nunca.

Tabla 23. Envío constancia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	5	11,9	11,9	11,9
2	10	23,8	23,8	35,7
3	7	16,7	16,7	52,4
Válidos	14	33,3	33,3	85,7
5	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

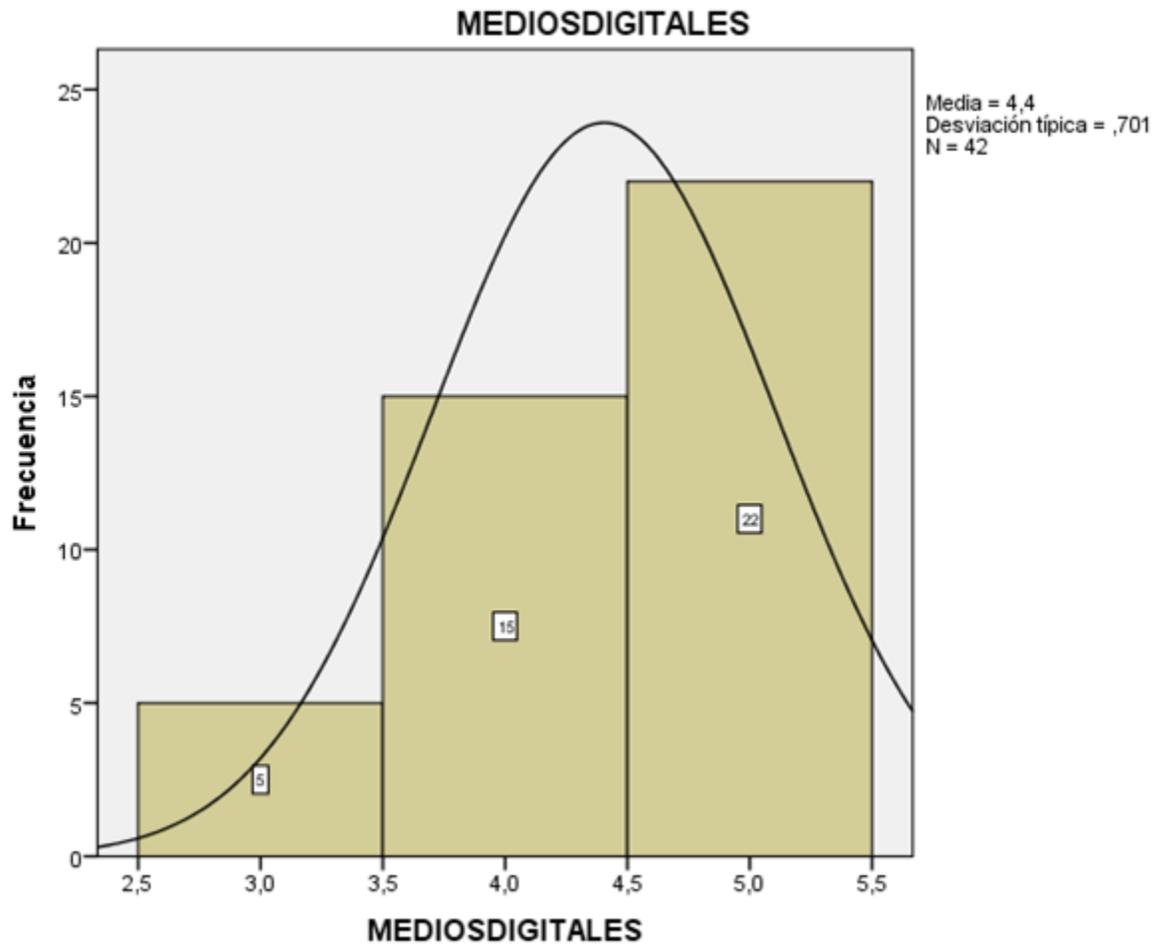


Interpretación:

Un 14.3% indica que siempre se envía la Constancia de la Certificación Económica, un 33.3% que casi siempre se cumple, un 16.7% a veces, un 23.8% casi nunca y un 11.9% nunca se envía.

Tabla 24. Medios digitales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	5	11,9	11,9	11,9
4	15	35,7	35,7	47,8
5	22	52,4	52,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

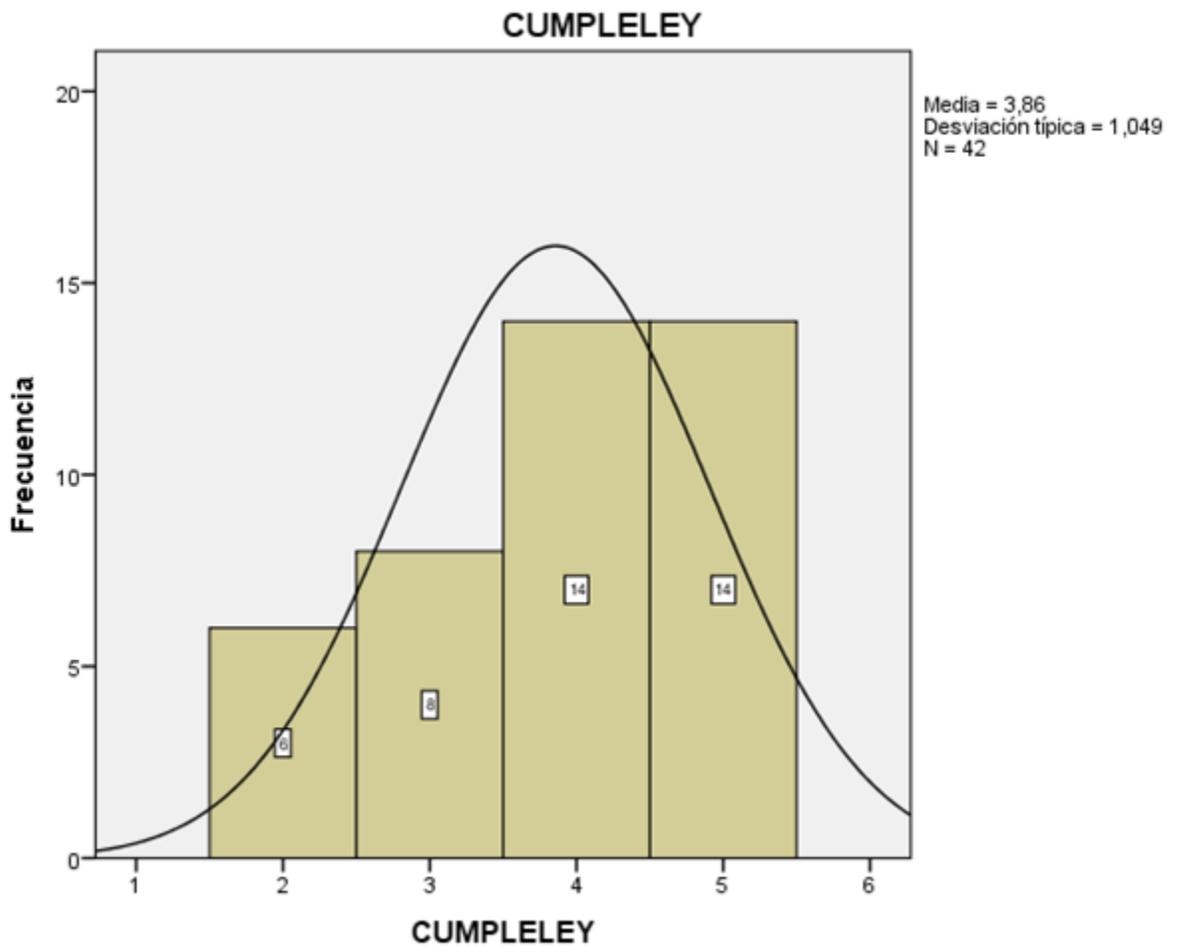


Interpretación:

Un 52.4% indica que siempre se envía los documentos por medios digitales, un 35.7% casi siempre y un 11.9% a veces.

Tabla 25. Cumple la Ley

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	6	14,3	14,3	14,3
3	8	19,0	19,0	33,3
Válidos 4	14	33,3	33,3	66,7
5	14	33,3	33,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

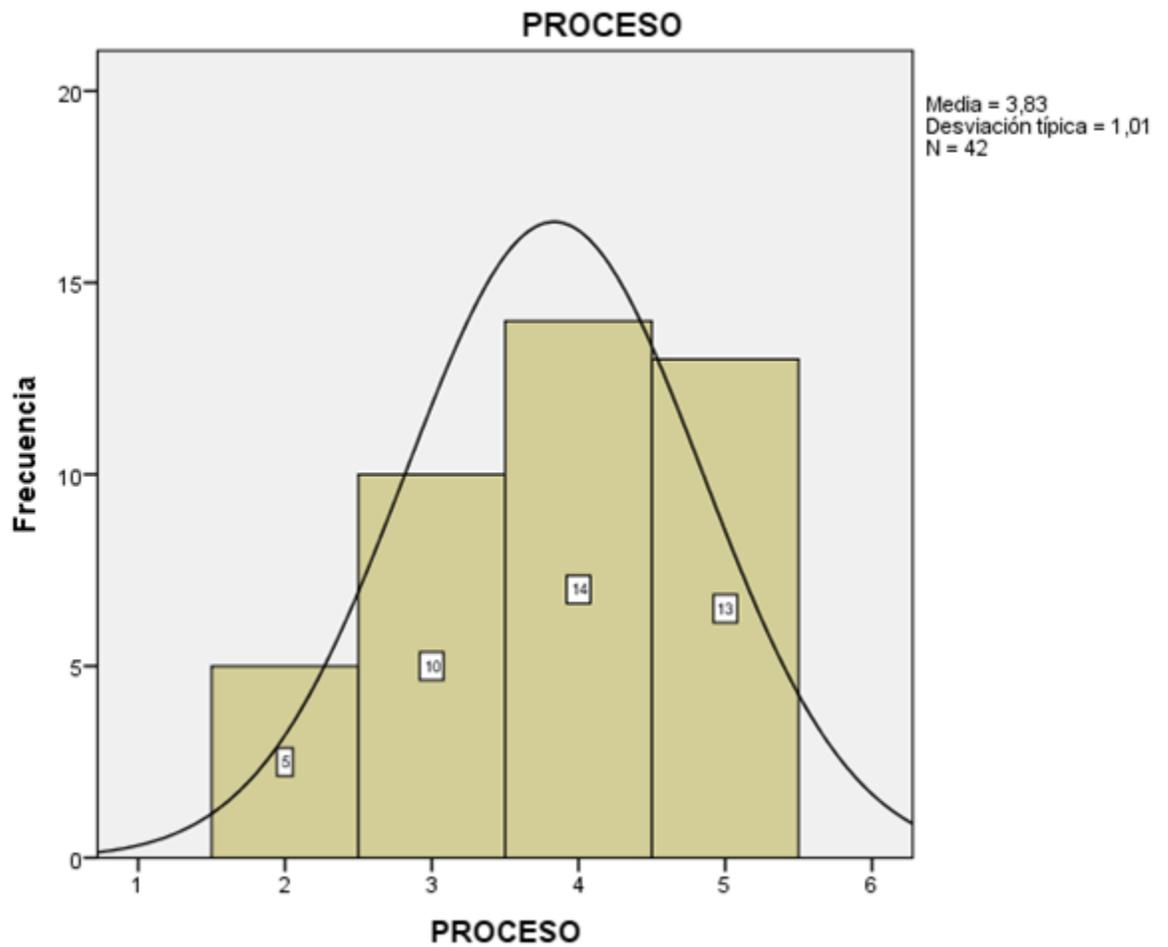


Interpretación:

Un 33.3% manifiesta que siempre la documentación cumple los requisitos de ley, un 33.3% indica que casi siempre, un 19.0% a veces, frente a un 14.3% casi nunca.

Tabla 26. Proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	5	11,9	11,9	11,9
3	10	23,8	23,8	35,7
Válidos 4	14	33,3	33,3	69,0
5	13	31,0	31,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

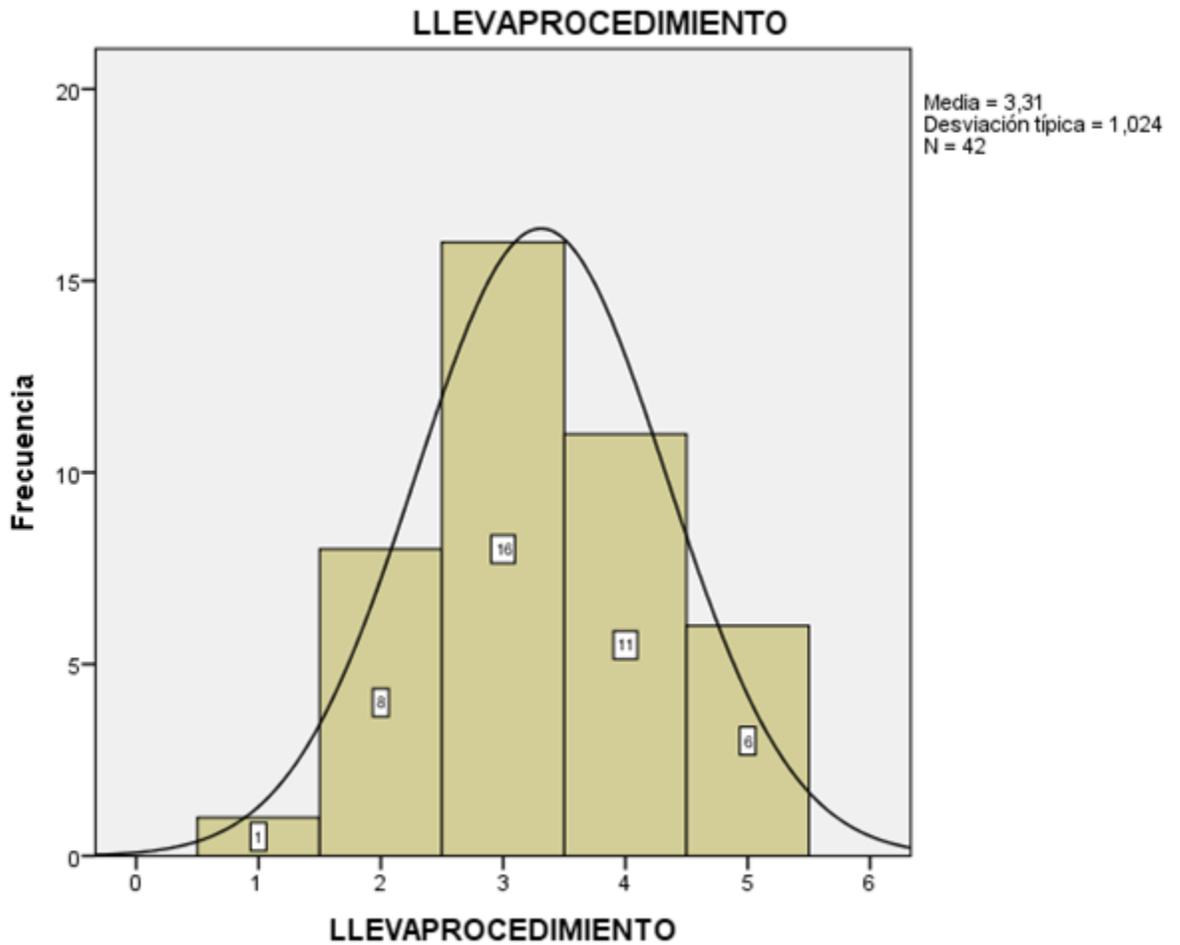


Interpretación:

Un 31.0% indica que siempre se elige el proceso a seguir, un 33.3% que casi siempre, un 23.8% que a veces y un 11.9% que casi nunca se elige.

Tabla 27. Lleva procedimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	1	2,4	2,4	2,4
2	8	19,0	19,0	21,4
3	16	38,1	38,1	59,5
Válidos 4	11	26,2	26,2	85,7
5	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

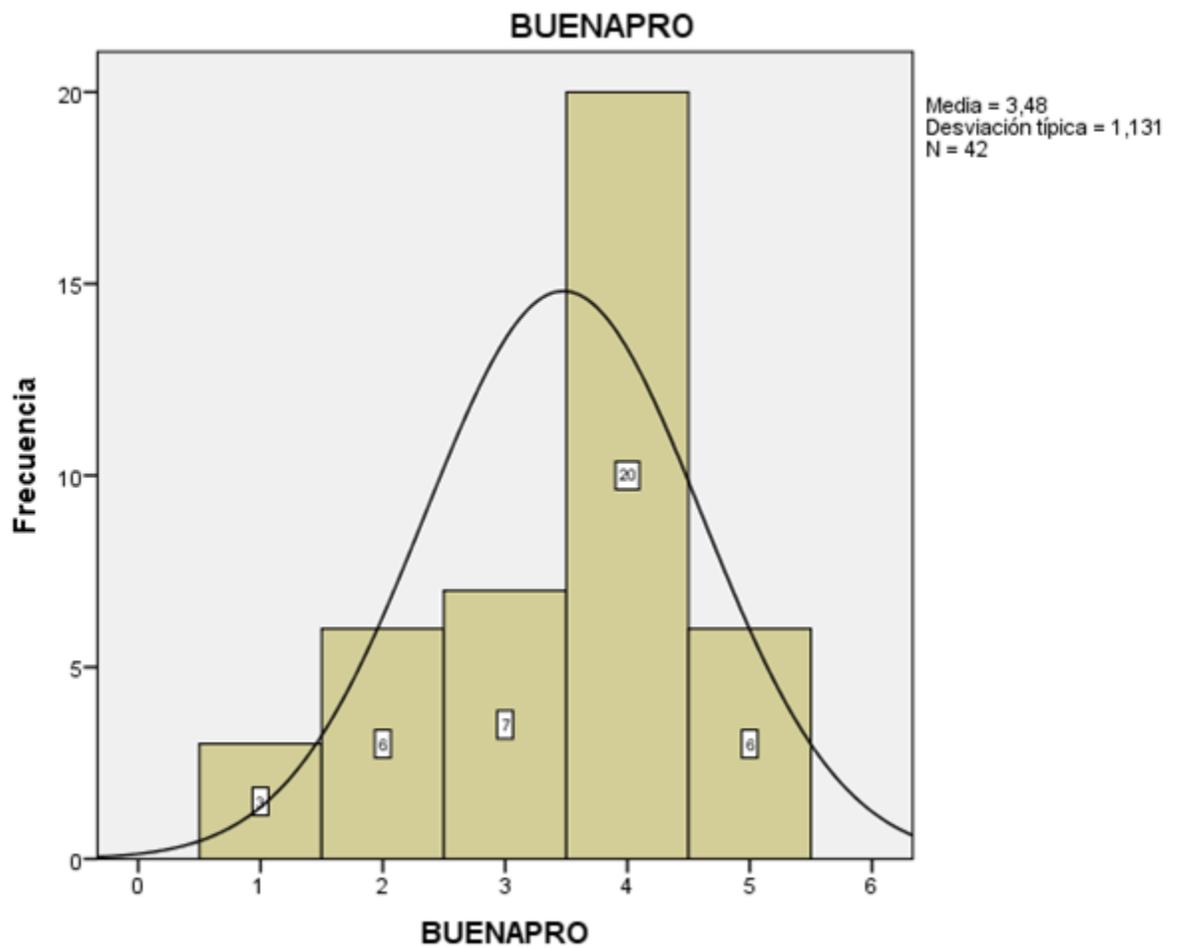


Interpretación:

Un 14.3% indica que siempre se lleva a cabo el procedimiento escogido, un 26.2% casi siempre, un 38.1% manifiesta que a veces, frente a un 19.0% que casi nunca y un 2.4% nunca.

Tabla 28. Buena pro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	3	7,1	7,1	7,1
2	6	14,3	14,3	21,4
3	7	16,7	16,7	38,1
Válidos 4	20	47,6	47,6	85,7
5	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

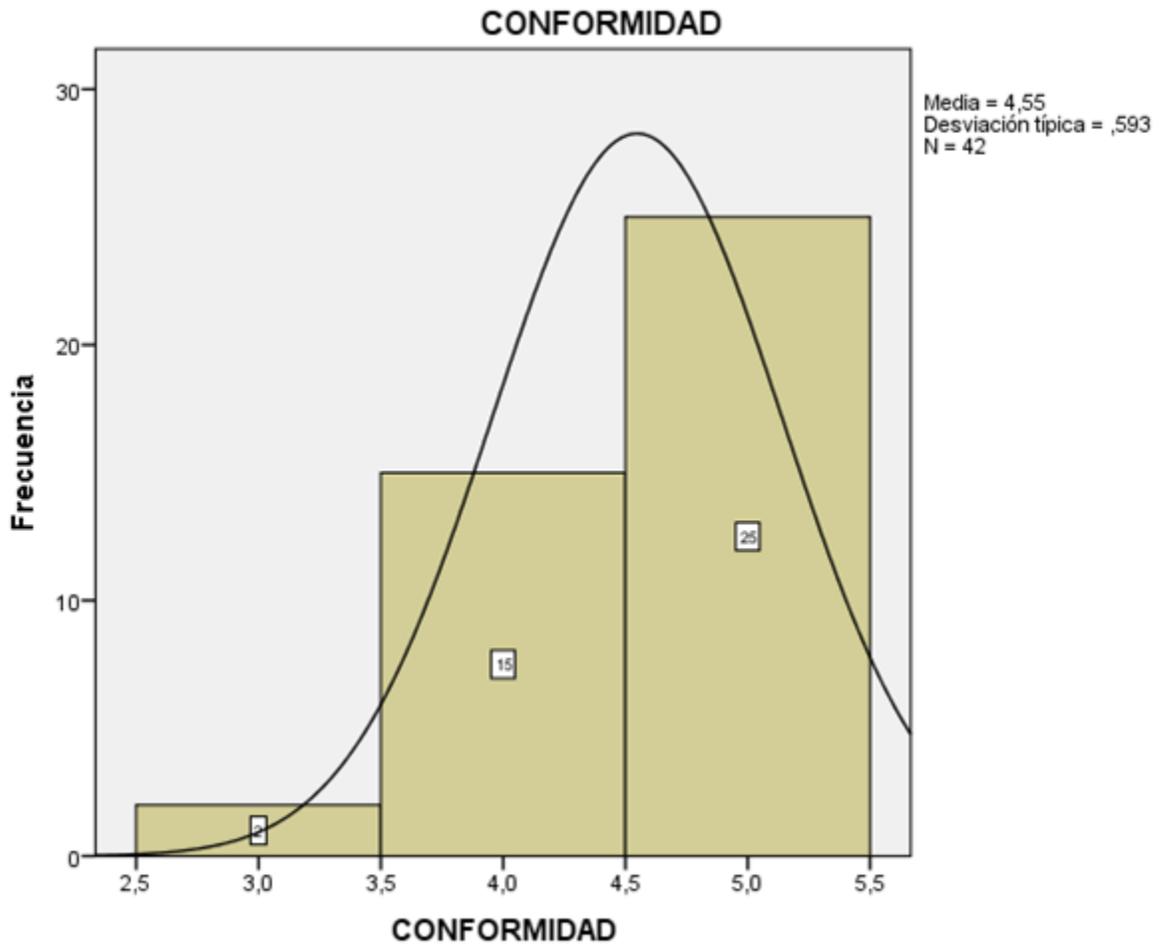


Interpretación:

Un 14.3% indica que siempre se realiza la buena pro, un 47.6% manifiesta que casi siempre, un 16.7% a veces, un 14.3% casi nunca y un 7.1% nunca se realiza.

Tabla 29. Conformidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	2	4,8	4,8	4,8
Válidos 4	15	35,7	35,7	40,5
5	25	59,5	59,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	



Interpretación:

Un 59.5% manifiesta que siempre el área usuaria da conformidad de trabajo, un 35.7% indica que casi siempre, frente a un 4.8% a veces.

Anexo 8: Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

Tabla 30. Correlación Gestión de requerimientos con Atención de los requerimientos.

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión de requerimientos no se relaciona con V2 Atención de los requerimientos.

H1: V1 Gestión de requerimientos se relaciona con V2 Atención de los requerimientos.

Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere que existe una correlación positiva alta del 86.4% entre la gestión de los requerimientos y la atención de los requerimientos, correlación significativa entre ambas variables.

		Correlaciones	
		GESTIONDERE QUERIMIENTO	ATENCIONDEL OSREQUERIMI ENTOS
GESTIONDEREQUERIMIEN TO	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
ATENCIONDELOSREQUER IMIENTOS	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

Tabla 31. Correlación entre el registro y la atención de los requerimientos.

Prueba de Hipótesis específica 1

H0: V1D1 El registro no se relaciona con V2 Atención de los requerimientos.

H1: V1D1 El registro se relaciona con V2 Atención de los requerimientos.

Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva alta 72.4% entre el registro y la atención de los requerimientos, siendo una correlación significativa.

		Correlaciones	
		ATENCIONDEL OSREQUERIMI ENTOS	V1D1
ATENCIONDELOSREQUER IMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
V1D1	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

Tabla 32. Correlación entre la generación y la atención de los requerimientos.

Prueba de Hipótesis específica 2

H0: V1D2 La generación no se relaciona con V2 Atención de los requerimientos.

H1: V1D2 La generación se relaciona con V2 Atención de los requerimientos.

Inferencia Estadística

De los datos obtenidos se infiere que existe una correlación positiva baja 38.3% entre la generación y la atención de los requerimientos, siendo una correlación significativa.

		Correlaciones	
		ATENCIONDEL OSREQUERIMI ENTOS	V1D2
ATENCIONDELOSREQUER IMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,383*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	42	42
V1D2	Correlación de Pearson	,383*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	42	42

Tabla 33. Correlación entre la modificación y la atención de los requerimientos.

Prueba de Hipótesis específica 3

H0: V1D3 La modificación no se relaciona con V2 Atención de los requerimientos

H1: V1D3 La modificación se relaciona con V2 Atención de los requerimientos

Inferencia Estadística

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva alta 85.9% entre la modificación y la atención de los requerimientos, siendo una correlación significativa.

		ATENCIONDEL OSREQUERIMI ENTOS	V1D3
ATENCIONDELOSREQUER IMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
V1D3	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

Tabla 34. Correlación entre la aprobación y la atención de los requerimientos.

Prueba de Hipótesis específica 4

H0: V1D4 La aprobación no se relaciona con V2 Atención de los requerimientos

H1: V1D4 La aprobación se relaciona con V2 Atención de los requerimientos

Inferencia Estadística

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva media del 44.9% entre la aprobación y la atención de los requerimientos, correlación significativa.

Correlaciones

		ATENCIONDEL OSREQUERIMI ENTOS	V1D4
ATENCIONDELOSREQUER IMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,449**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	42	42
V1D4	Correlación de Pearson	,449**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	42	42