

**“PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA MEJORAR
EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE
OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE) DE UNA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Kevin Jesus Espinoza Pejerrey

Asesor:

Mg. María del Carmen D'Angelo Panizo

<https://orcid.org/0000-0003-0784-740X>

Lima - Perú

2023

JURADO CALIFICADOR

Presidente(a) del Jurado	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	MARIA ISABEL FLORES BAZÁN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

Este trabajo va dirigido en primer lugar a Dios por mantenerme con salud en todo este tiempo difícil por el cual estamos atravesando, así mismo a mi Madre que es el pilar de mi vida y la persona que siempre estuvo conmigo y creyó todo momento en mí, también a todas las personas que de alguna forma influyeron en mi formación tanto profesional como personal que me dieron la base y los ánimos necesarios para no abandonar, compañeros, amistades y sobre todo a mi familia gracias por tanto apoyo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial para mi familia sobre todo a mi Madre y mi abuelo por brindarme tanto apoyo incondicional y no dejar que me rinda, también un agradecimiento especial para mi docente por todo el esfuerzo y apoyo brindado en todas las clases de asesorías, sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

Tabla de contenido

Jurado calificador.....	2
Informe de similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tabla.....	7
Índice de figuras.....	8
Resumen.....	9
Capítulo I: introduccion	10
Capítulo II: metodologia.....	23
Capitulo III. resultados.....	29
Capítulo IV: discusión y conclusiones.....	34
Referencias.....	44
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Antecedentes	18
Tabla 2. Tabla de objetivos planteados	62
Tabla 3 Objetivos propuestos.....	65
Tabla 4 Objetivos específicos según el mapa estratégico	67
Tabla 5. Presupuesto para realizar el planeamiento estratégico del COE.....	68
Tabla 6 Balance Scorecard.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 2. ¿Qué tan satisfactorio cree que sería evaluar la misión y visión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de Lima 2021?.....	29
Figura 2. Pregunta 5. ¿En aspectos generales que tanto cree que está preparado el personal para poder desempeñar satisfactoriamente su labor en el COE?	30
Figura 3. Pregunta 7, ¿Cree que una restructuración de la situación actual sería satisfactoria para el desempeño del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de Lima 2021?	31
Figura 4. Pregunta 12, ¿Cree que sería satisfactoria una capacitación mensual de monitoreo y atención de emergencias para la mejora de respuesta por parte del personal?	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 5. Pregunta 10, ¿Cree que se están cumpliendo satisfactoriamente los parámetros para poder cumplir los objetivos a corto y largo plazo.....	32
Figura 6. Pregunta 11, ¿Cree que sería satisfactorio una restructuración de los objetivos para el desempeño y mejora del COE?.....	33

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación realizado se propuso elaborar el planeamiento estratégico para mejorar funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una Municipalidad Distrital de Lima 2021, para la cual se precisó una investigación de manera cuantitativa con un diseño no experimental, teniendo una investigación descriptiva evaluando los problemas específicos, características y propiedades del fenómeno que se está estudiando, así mismo se utilizó una población conformada por todos los especialistas del área de GRD y Defensa Civil y una muestra con 17 especialistas de dicha población donde se realizó una encuesta como técnica e instrumento de recolección y análisis de datos de la cual se obtuvo como resultado que la misión y visión dispuestas para el COE es bastante satisfactoria debido a que la misión es tener una respuesta rápida, un monitoreo adecuado, cuidado de la población y una apropiada atención de emergencias, así mismo se pudo saber que el personal asignado tiene un desempeño aceptable en el COE por el rápido desplazamiento del personal siendo claro y preciso en la comunicación de sus operadores las 24 horas, entre otros resultados.

PALABRAS CLAVES: planeamiento estratégico, misión, visión, administración municipal.

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

En la presente investigación se definió el proceso de planificación estratégica como un factor indispensable que ayude a la municipalidad a poder aumentar su eficiencia en su monitoreo y atenciones de emergencias y riesgos que susciten en dicho distrito, para esto se tendrá que hacer un análisis interno y externo para una evaluación de sus fortalezas y debilidades así como definir su misión y visión para entablar objetivos estratégicos y luego escoger las estrategias que más se adecuen a la organización.

A nivel internacional según América Retail, señala que distintos estudios a nivel internacional indican que alrededor de la mitad de las empresas poseen un proceso de planificación estratégica formal. Por otro lado, las estadísticas son claras y contundentes, de aquellas empresas que sí poseen un proceso de planificación estratégica formal, alrededor del 70 por ciento de ellas estiman estar obteniendo resultados sobresalientes o desempeñándose mejor que sus pares (Willem Schol, 2016).

Llevar adelante el proceso de Planificación Estratégica no es rápido ni sencillo: se requiere contar con procesos y herramientas de trabajo para preparar el Plan Estratégico y ejecutarlo con excelencia. Es un proceso que se mejora año tras año con el adecuado compromiso de quienes lideran la institución y de la organización que debe priorizar su implementación.

A nivel regional, según el artículo del Instituto Hegel (2020), “la planificación en el sector público tiene una especificidad: su objetivo de planificación es servir a “todos” los miembros de la sociedad. Por tanto, el Estado no puede hacer lo contrario, sin incluyendo a las personas en sus objetivos.

Un país que no planifica corre el riesgo de adelantarse a los problemas y perder las oportunidades de desarrollo que se le ofrecen. Recordemos que las particularidades de la planificación del sector público exigen que las metas y los medios para lograrlas no queden a discreción de los funcionarios públicos, sino que se basen en las necesidades de los ciudadanos (Instituto de ciencias HEGEL, 2020).

Al respecto, en Ecuador se ha diseñado un Plan Nacional para la Atención de Emergencias y Desastres para lo cual se ha desarrollado una estrategia como marco primordial para la planificación de la respuesta que haga factible que las entidades a nivel nacional puedan organizar en forma rápida y pertinente la atención en función de sus competencias y compromisos. El plan estratégico también incorpora los principios, marco legal, funciones, competencias, responsabilidades y estructuras de coordinación e integración para responder y atender de forma eficaz las demandas de atención de la población afectada. (PNAED, 2021).

A nivel nacional, la planificación estratégica se ha convertido en una herramienta de gestión para que las grandes empresas se conviertan en multinacionales, es necesario analizar y predecir el desarrollo del país y del mercado, y sobre esta base proponer un plan de expansión. Las técnicas desarrolladas se aplican luego a la gestión de políticas públicas. Estos ajustes son específicos para cada país, región, región o ámbito local (Centro Nacional de planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2017).

En este sentido, el estudio CENEPRED para el PEI 2020-2025 priorizará el desarrollo de un conjunto de acciones para lograr sus objetivos y ejercer a cabalidad las funciones que le encomiendan como gestor de tecnología para coordinar, facilitar y monitorear el desarrollo de las misiones institucionales, políticas nacionales. Implementación de planes de gestión del

riesgo de desastres, procesos de evaluación, prevención y reducción de riesgos, y reconstrucción de entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Cenepred,2023)

Un estudio realizado en Huancavelica reveló un vínculo significativo entre el diseño organizacional como parte de un plan operativo y las capacidades de respuesta del Centro Regional de Operaciones de Emergencia de Huancavelica y ocurrió en un nivel positivo. Correlación Fuerte ($rs=.774$). Esto nos permite afirmar que, si se mejora el diseño organizacional del Centro Regional de Operaciones de Emergencia del COER, se mejorará la actuación de enfermería ante un desastre o emergencia. (Sullca,2022).

Fernández, B. (2018) en un estudio cuantitativo del COE de Madre de Dios y la eficiencia de la gestión reactiva del riesgo de desastres en la región, se concluyó que las actividades realizadas directamente dentro del módulo COER de Madre de Dios El impacto de gestión reactiva, identificando correspondencia positiva e inmediata, especialmente en lo que se refiere al desarrollo de la gestión reactiva del riesgo de desastres en Madre de Dios.

Con respecto a Lima, Huanat y Portugal (2008), en una encuesta sobre el mejoramiento de los servicios de emergencia del COEN y el Instituto Nacional de Protección Civil - INDECI, se determinó que es relevante la creación y funcionamiento de los centros de operaciones de emergencia. Las decisiones que se toman contribuyen a una mejor gestión de los desastres, en la medida en que mejoran la atención y la prevención; o aumentan efectivamente la atención a los desastres para cumplir con los requerimientos de respuesta inmediatos y pertinentes, precisamente en el sentido de que existe la necesidad de conceptualizar, crear y operar un centro de operaciones de emergencia a nivel nacional

Bustamante (2019), en su estudio de los centros militares de asistencia en caso de desastres naturales, demostró que el programa de entrenamiento de los centros de asistencia de

Lima podría ser utilizado en diversas operaciones militares, como apoyo en desastres naturales, reconocimiento de eventos y otras acciones que necesiten. para proteger la seguridad del sujeto y dañar al país. La conclusión es que la propuesta debe integrarse a los sistemas de defensa y utilizar los UAV como herramientas para facilitar todas las operaciones militares y civiles, y moldear estos dispositivos para tal fin, tal como lo realiza el Centro de Investigación y Desarrollo de Proyectos (CIDEP).

Además, en Arévalo (2022), un estudio relacionado con los centros de operaciones de emergencia sectoriales orientado a optimizar la gestión del riesgo de desastres en Lima, sustenta la propuesta arquitectónica de los centros de operaciones de emergencia sectoriales, que brinda un espacio conveniente. Dotar a los usuarios de la infraestructura, dotada del espacio suficiente, para que puedan desempeñar sus funciones con eficacia. Asimismo, implementar infraestructura técnica que apoye la gestión de información para la identificación oportuna de peligros, monitoreo y seguimiento de emergencias y/o desastres. Además, esto puede generar conocimiento sobre el área, facilitando así la implementación de acciones preventivas y reduciendo los riesgos de desastres.

Andia Valencia (2016) en su artículo científico Enfoque Metodológico en la planificación del sector público, nos indica que: La importancia del Plan Estratégico Institucional es vital para los administradores de una organización, ya que en ella se plasma la dirección que le quieren dar a la institución, y más cuando es transmitido en forma adecuada, genera sinergias en todo el personal para la obtención de sus objetivos.

Los objetivos estratégicos son, por su definición, objetivos de corto, mediano y largo plazo, orientados al logro de la misión de la organización. Son los resultados más relevantes y de mayor nivel que la institución espera lograr para cumplir con su misión.

En esta línea de ideas la municipalidad dedicada a la administración de su población se encuentra en la incertidumbre del correcto funcionamiento de su centro de operaciones de emergencia que implementara para el año 2021 y no tiene definido con claridad su visión y misión de dicho centro de operaciones, así mismo no cuenta con monitoreo del manejo de emergencias y riesgos en su jurisdicción, esto genera una incertidumbre del cómo lograr sus metas y las estrategias que se adecuen a su problemática, razón por la cual no tiene un correcto monitoreo de su población en emergencias y riesgos al no tener bien definidos sus lineamientos de planificación estratégica.

Marco temporal

El desarrollo del presente proyecto de investigación se llevó a cabo durante los meses de septiembre del 2020 al mes de julio del 2021.

Marco geográfico

El presente proyecto de investigación se realizó en una municipalidad distrital de Lima, específicamente en el área de gestión del riesgo de desastres y defensa civil.

Bases teóricas

El presente proyecto de investigación está basado en 4 dimensiones que son la misión y visión, aspectos generales, situación actual y objetivos a corto y largo plazo, que se encuentran detallado líneas abajo como los objetivos que se desean alcanzar para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia (COE) de una Municipalidad Distrital de Lima 2021.

Para Maestres (2018), la visión es el camino a seguir para la empresa en el mediano plazo, una lección para orientar decisiones estratégicas de crecimiento, diversificación y competitividad, enfocándose en los diferentes grupos de interés alrededor de la organización.

Según Robins y Coulter (2016), la misión “representa una declaración escrita del propósito de una entidad comercial, se desarrolla en palabras y especialmente en oraciones y no incluye metas medibles”.

La misión no puede ser demasiado amplia, pero debe ser precisa, porque representa la actitud de la entidad corporativa y proporciona dirección y guía para los participantes. La misión ayuda a definir las expectativas a largo plazo de todas las partes interesadas en la entidad comercial (Pearce y Robinson, 2015).

La Visión fue cualitativa, e invita a la transformación, es exigente ya que constituye una fuerza vital y poderosa para el cambio, suele ser atemporal ya que no define una fecha específica para el cambio (podría también establecer una época proyectada en el tiempo), pero su consecución implica una proyección dinámica en el horizonte y guía el camino para que la misión trascienda hacia el futuro (Maestres, 2018).

Aspectos generales:

Los aspectos de un tema se pueden definir como las categorías en las que se clasifican los diferentes contenidos de este. Esas categorías se pueden estudiar por separado (a pesar de estar relacionadas entre sí y con diferentes grados de profundidad, dependiendo de la necesidad).

Situación actual:

Para Kotler (2016) “El diagnóstico situacional es el proceso por el cual mediante el uso de métodos y técnicas de investigación organizacional como Pestel y el FODA se analizan y evalúan las organizaciones con propósitos de investigación o de intervención”. (p.18)

Conforme a Asencio et al. (2017) “En el diagnóstico situacional se diferencia tres etapas principales a saber; Generación de información; Organización de la información y Perspectivas del diagnóstico organizacional”. (p.27)

Objetivos a corto y largo plazo:

Los objetivos de la planificación estratégica incluyen el establecimiento de metas realistas y razonables para las entidades públicas. La planificación estratégica proporciona las herramientas para articular los diferentes niveles de gobierno y la política pública a través de planes, programas y proyectos operativos e institucionales.

Los objetivos estratégicos son un conjunto de metas impuestas por una autoridad para garantizar la ejecución de sus recursos públicos. Son muy importantes en la planificación estratégica, esto se debe a que articula mejor la relación entre los recursos disponibles y las metas propuestas. La planificación estratégica proporciona una variedad de herramientas y medios para mejorar la eficacia de las instituciones nacionales. Se trata de superar los obstáculos históricos de la gestión pública para afrontar la crisis actual de la forma más madura.

La planeación tiene como objetivo desarrollar estrategias que ayudarán a expandir las partes constitutivas de la empresa. Para lograr el éxito de la organización, la planeación estratégica se divide en tres fases: formular el plan estratégico, implementar la estrategia y finalmente evaluar si es funcionando correctamente dicha estrategia (Larrañaga y Ortega, 2018).

La planificación estratégica alienta a las empresas e instituciones a mantenerse al día con los constantes cambios y tendencias del mercado, crear mejores escenarios y estar siempre un paso por delante de la competencia. Una empresa proactiva se transforma de forma positiva a través del proceso de evolución de sus capacidades y conocimiento de su entorno (García, 2018).

La planificación estratégica ayuda a tomar decisiones de manera adecuada y resolutive en beneficio de la institución o empresa. Brinda a la gerencia una mayor seguridad en la toma de decisiones ya que una adecuada asignación de funciones y una efectiva planificación de actividades permitirán el logro de los objetivos organizacionales. (Rico y Sacristán, 2017).

Según el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI, 2018), el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COE) es un órgano del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), que monitorea, valida y proporciona información oficial sobre peligros, emergencias y desastres para la oportuna toma de decisiones y funciona las 24 horas del día durante todo el año, coordinando con los centros de operaciones de emergencia regional, local y sectorial.

El COE es una herramienta del SINAGERD integrada por entidades públicas que debe ser implementada en los tres niveles de gobierno.

El COE es un órgano del SINAGERD lo cual se rigen por la ley N.º 29664-2011 la cual brinda el lineamiento legal, así como el financiamiento necesario para poder ser implementado y poder responder ante las emergencias suscitadas en un lugar determinado.

Los contingentes deben tener un rol permanente en el monitoreo de peligros, emergencias y desastres, así como en la gestión e intercambio de información que permita a las autoridades del sistema tomar las decisiones adecuadas en sus respectivas jurisdicciones.

Tabla 1.
Antecedentes

AUTOR	TITULO	DESCRIPCION	TECNICA	AÑO
Bach. Orestes Guillermo Escalante Hidalgo	Proceso de elaboración de un planeamiento estratégico en la gestión municipal del distrito de Santiago de Cao, 2015.	Elaboración de un planeamiento estratégico en la gestión municipal del distrito de Santiago de Cao, la cual la presente tesis ha seguido el estudio basado en la metodología de la Directiva N° 001-2014- CEPLAN, directiva general del proceso de planeamiento estratégico.	Encuesta	2015
Bach. Elmer Andrés Segura Chero	Plan de comunicación estratégico para el desarrollo organizacional y humano de la municipalidad distrital de reque- región Lambayeque	Tuvo como objetivo general diseñar un Plan de Comunicación Estratégico para el Desarrollo Organizacional y Humano de la Municipalidad Distrital de Reque de la Región Lambayeque, con el fin de optimizar los canales y flujo de comunicación existente. Utilizando un diseño: No experimental. De tipo Descriptiva, explorativa – propositiva, obteniendo como resultado y conclusión que la correcta planificación de la comunicación interna, en la Municipalidad Distrital de Reque – Región Lambayeque, promoverá la motivación e integración de los colaboradores de las distintas unidades, de lo cual, se obtendrá como resultado la consolidación de la identidad institucional	Observación	2016
Bach. Isabel Yanina Alania Córdor y Bach.	Relación del planeamiento estratégico con la calidad en la gestión municipal del distrito de Tticlacayan Pasco	Tuvo como objetivo general abordar los fracasos que tienen los sucesivos gobiernos municipales locales, al tomar las “riendas” de la gestión municipal y crear un	Encuesta	2018

Saly Felicita
Rubín Villodas

planeamiento estratégico que permita conseguir sus objetivos. Utilizando como métodos de investigación el método de la observación científica, método lógico inductivo, método lógico deductivo y método analítico, obteniendo como resultado y conclusión que el planeamiento estratégico es una herramienta de gestión pública que propicia las correctas inversiones públicas, especialmente en las municipalidades.

Bach. Kateryne Ayme Celis Noda y Gilmer Pérez Paucar
Modelo de gestión Balanced score Card aplicado al municipio de amarilis para optimizar el proceso de planeación prospectiva estrategica-2018 al 2020

Tuvo como objetivo general proponer la implementación del Modelo Balanced scorecard (BSC) como medio optimizador en la Planeación prospectiva Estratégica del Municipio de Amarilis 2018 al 2020. El tipo de investigación fue descriptivo-aplicada y de diseño no experimental transaccional y transversal, obteniendo como resultado y conclusión que en base a diversos análisis matriciales de factores internos y externos de la institución , se establecen estrategias viables y a partir de ellas los principales objetivos estratégicos generales que permiten medir la gestión municipal dentro de un cuadro de mando integral sujeto a un sistema de indicadores y rango de puntuación medibles en una semaforización establecida.

Estudio 2018

Pacheco Quispe, A.
Fortalecimiento de capacidades operativas del Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) de la región Arequipa

Tuvo como objetivo general evitar o mitigar la pérdida de vidas, de bienes materiales y el deterioro del medio

Estudio 2021

Sullca León, M.	Diseño Organizacional y la Capacidad de Respuesta en el Centro de Operaciones de Emergencia Regional Huancavelica, Año 2019	<p>ambiente, que como consecuencia de la manifestación de los peligros naturales y/o inducido por el hombre en cualquier ámbito del territorio nacional, pueda convertirse en emergencia o desastre, atentando contra el desarrollo sostenible del Perú, obteniendo como resultado que el impacto final del proyecto es contribuir a la protección de la población, mediante medidas de prevención, proporcionando ayuda oportuna y adecuada y asegurando su rehabilitación en caso de desastres.</p> <p>Tuvo como objetivo general dar a conocer qué relación existe entre diseño organizacional y la capacidad de respuesta en el Centro de Operaciones de Emergencia Regional Huancavelica, año 2019. Los métodos de investigación utilizados fueron el método general y método específico, obteniendo como resultado y conclusión que existe entre el diseño organizacional y la capacidad de respuesta dentro del Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) – Huancavelica, si es significativa (sig. $p = 0.000 < 0.05$) y se da en un nivel de correlación positiva fuerte ($r_s = .774$). En este sentido para que los resultados de esta organización se favorable el diseño organizacional debe ajustarse a las necesidades y a la realidad en la cual desarrollan sus competencias, pues esta variable influye directamente con la capacidad de respuesta brindada por el COER – Huancavelica.</p>	Encuesta	2022
-----------------	---	--	----------	------

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la evaluación del planeamiento estratégico mejorara el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de Lima 2021?

Problemas específicos

- ¿Evaluar la visión y misión puede mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de Lima 2021?
- ¿Evaluar los aspectos generales de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias puede mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021?
- ¿Evaluar la situación actual del monitoreo y atención de emergencias puede mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021?
- ¿Evaluar los objetivos a corto plazo puede mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021?

Objetivo general

Evaluar el planeamiento estratégico para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Objetivos específicos

- Evaluar la visión y misión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.
- Evaluar los objetivos a corto y largo plazo para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.
- Evaluar la situación actual del monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.
- Evaluar el proceso de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación

Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un desarrollo cuantitativo, según lo indicado por Sampieri (2012) indica que:

Una investigación bajo el enfoque cuantitativo, busca describir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos (causalidad), generar y probar teorías. Por eso, se recolectan datos con instrumentos estandarizados y validados, para demostrar su confiabilidad; de esa manera se acota intencionalmente la información, midiendo con precisión las variables del estudio.

Dicho de tal forma se procedió a la recolección de datos para comprobar que tan factible es elaborar un planeamiento estratégico para el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Diseño de investigación

El diseño utilizado en este estudio fue no experimental ya que no se manipularon las variables. Según Mantraola et al. (2019) afirmó: “La característica principal de estos estudios es que se realizaron en una sola instancia y por lo tanto no hubo seguimiento”.

Nivel de investigación

La investigación se formó de manera descriptiva evaluando los problemas específicos, características y propiedades del fenómeno que se estudió, desarrollando y explicando las tendencias de mejora de la planificación estratégica que se está desarrollando. Guevara et al. (2020). indica que: “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.

2.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por todos los especialistas del área de Gestión del riesgo de Desastres y Defensa Civil que están encargados de la implementación del centro de operaciones de emergencia (COE) los cuales nos brindaron sus puntos de vista y conocimiento con el cual se validó el planeamiento estratégico para el correcto desarrollo del COE que se implementara en el año 2021 para una municipalidad de Lima.

Hernández et al. (2014) indican que: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Así mismo Tamayo (2012) nos indica que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Muestra

En la investigación se utilizó a 17 trabajadores, 4 especialistas en gestión del riesgo de desastre y 13 trabajadores de primera respuesta que están conformado por el siguiente personal:

- Sub Gerente
- Analista
- Evaluador de campo
- Ingeniera geógrafa
- Personal de primera respuesta (13)

Una muestra es una representación significativa de las características de una población. Leyton (2018) señaló que cada muestra debe cumplir con dos requisitos para ser representativa:

Uno es la representatividad cuantitativa, que se refiere a la cantidad de elementos de la muestra, en relación con el tamaño de la población y la clase, lo cual es necesario para hacer inferencias. En segundo lugar, existe la representatividad cualitativa, y se cree que los elementos de la muestra deben tener las características generales y las características específicas de la población de investigación.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

La técnica que se empleó en la investigación es la encuesta que nos permitirá obtener los datos necesarios para poder analizar la variable sin modificar su entorno. Arias (2012) mencionó que la técnica de recolección de datos" son las distintas formas de obtener información".

Instrumento

El instrumento que se utilizó es la encuesta, que se realizó en 2 grupos debido a que es un área que trabaja de manera rotativa para cubrir los 365 días del año las 24 horas del día, esto hizo que no se pueda contar con todo el personal en un solo grupo, la encuesta manera personal, con una duración de 10 minutos esto nos permitió obtener datos y opiniones que puedan ilustrar la realidad del problema que se va a tratar recolectando datos de manera ordenada. Según Palella y Martins (2017), la encuesta "Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito".

Ficha técnica de la evaluación del funcionamiento del COE

Nombre	Evaluación del funcionamiento del COE: Cuestionario para la evaluación del conocimiento acerca de la misión, visión, aspectos generales, situación actual y objetivos a corto y largo plazo del COE.
Autor	Kevin Jesús Espinoza Pejerrey
Procedencia	Perú
Duración de la prueba	10 minutos
Calificación	Manual
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Aspectos generales • Situación actual • Objetivos a corto y largo plazo
Confiabilidad	0,853
Materiales	Cuestionario (material físico)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,853	,839	11

Procedimiento

- Coordinación con el jefe del área para poder tener un tiempo y lugar para realizar la encuesta
- Contacto con el personal para la colaboración correspondiente
- Visita a la entidad de estudio
- Capacitación a los miembros de la muestra correspondiente al llenado de encuesta
- Se empleó la encuesta a los miembros de la población
- Digitalización de los resultados en una hoja de cálculo Excel

Los datos se recolectaron mediante encuestas físicas y luego se pasó la información a un cuadro de Excel donde fueron procesados mediante tablas con esto se obtuvo resultados y porcentajes de manera ordenada.

Aspectos éticos

Según Baeza y Aceves (1954), “La ética es la disciplina filosófica, y más propiamente axiológica, que se ocupa del estudio de los valores bueno-malo”.

Este estudio se realizó siguiendo los estándares éticos establecidos de acuerdo con el Manual de Ética de la Investigación para Participar y Dirigir Investigaciones Científicas o Trabajos Innovadores (MN-COD2-P07-000). Asimismo, fue redactado en cumplimiento de las normas APA y los datos e información recolectada de las muestras de la encuesta se mantuvieron confidenciales sin manipulación de la información ni del software utilizado. Cabe señalar que este estudio consideró los siguientes aspectos éticos.

- **Anonimato:** La participación de los entrevistados fue completamente anónima para los trabajadores, quienes recibieron una atención muy comprensiva y respetaron la

autenticidad de las respuestas, la participación de todos los involucrados fue espontánea y concienzuda.

- **Confidencialidad:** La base de datos está protegida y solo los investigadores pueden acceder a ella. La información una vez obtenida no se distribuirá a otros medios de ninguna manera.
- **Originalidad de la información:** Este trabajo es íntegramente original, con todas las fuentes bibliográficas garantizadas, los respectivos autores citados según normas APA, y según los comentarios y sugerencias de profesores metódicos, panelistas, revisores.

CAPITULO III. RESULTADOS

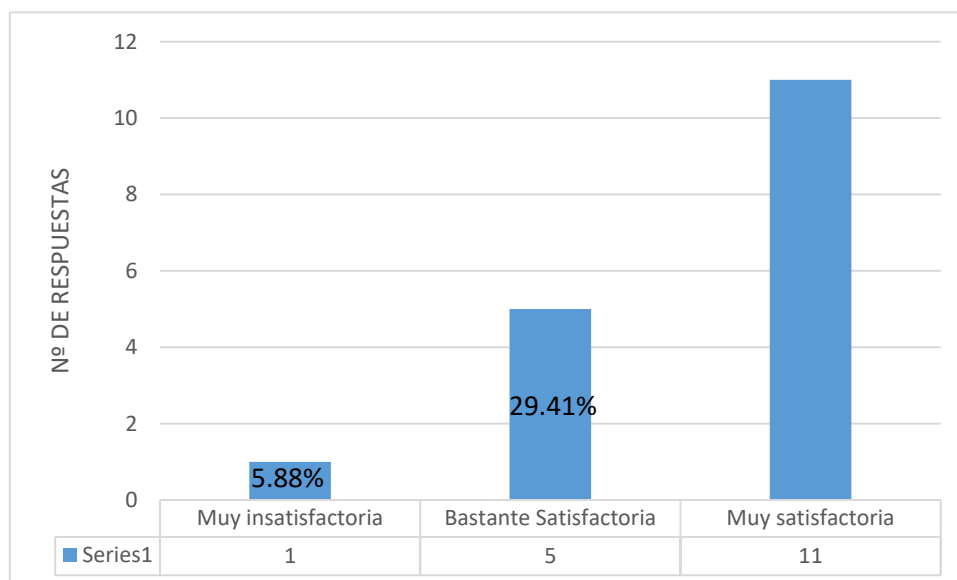
Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores.

La muestra de estudio estuvo conformada por 17 trabajadores del Centro de Operaciones de Emergencias COE de una municipalidad de Lima en el año 2021.

Objetivo específico 1: Evaluar la visión y misión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Figura 1.

Pregunta 2. ¿Qué tan satisfactorio cree que sería evaluar la misión y visión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de



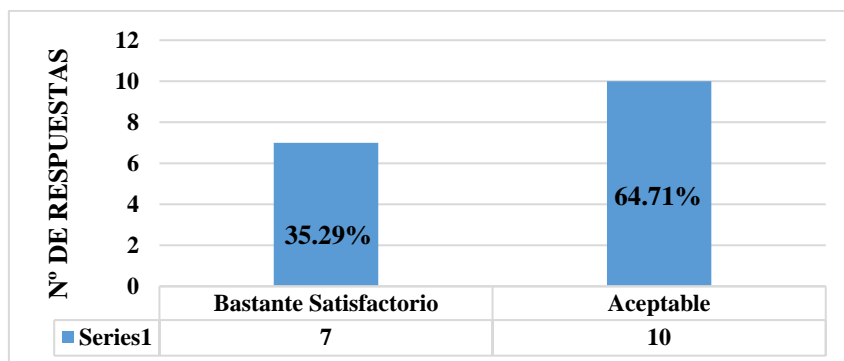
Fuente: Elaboración propia

De la figura N°1 se detalla que de la totalidad de los encuestados el 64.71% creen que es muy satisfactorio que se realice una evaluación de la misión y visión del COE para la reestructuración de estas mismas y así brindar una respuesta rápida, monitoreo y cuidado adecuado a la población en la atención de emergencias así mismo tener la visión de ser el mejor COE distrital a nivel de Lima.

Objetivo específico 2: Realizar la evaluación general de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Figura 2.

Pregunta 5. ¿En aspectos generales que tanto cree que está preparado el personal para poder desempeñar satisfactoriamente su labor en el COE?



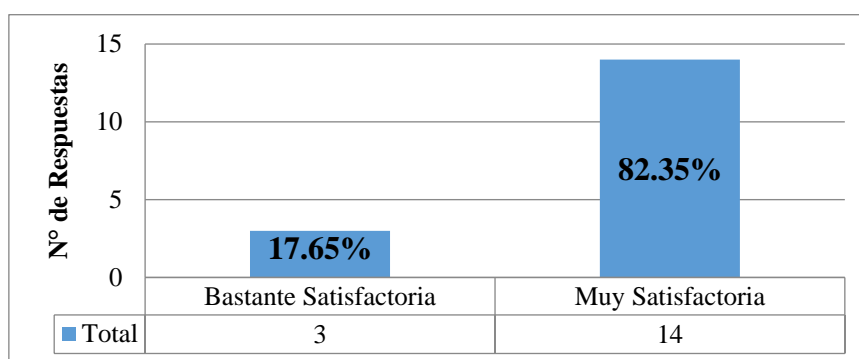
Fuente: Elaboración propia

Se detalla en la figura 2, del total de los 17 encuestados el 64.71% aproximadamente cree que el personal tiene un desempeño aceptable, por lo cual se tiene que hacer una evaluación general de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias, para así poder identificar los puntos a mejorar y brindar capacitaciones al personal y poder mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia COE.

Objetivo 3: Evaluar la situación actual del monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Figura 3.

Pregunta 7, ¿Cree que una reestructuración de la situación actual sería satisfactoria para el desempeño del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de Lima 2021?



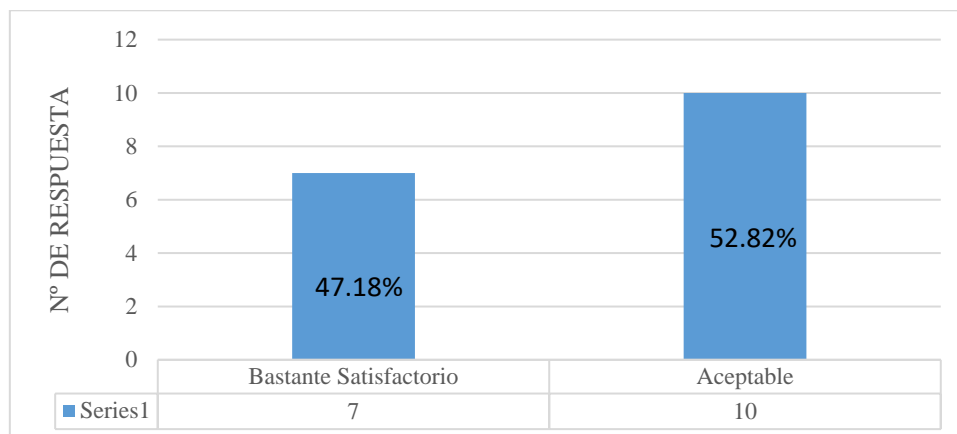
Fuente: Elaboración propia

Se detalla en la figura 3, del total de los 17 encuestados el 82.35% cree que una reestructuración de la situación actual sería muy satisfactoria para su desempeño, debido a que la situación actual de monitoreo y atención de emergencias no tiene un balance positivo así que se debe evaluar la situación actual del COE donde permita identificar los puntos a mejorar y realizar una reestructuración de la situación actual de trabajo.

Objetivo 4: Evaluar los objetivos a corto y largo plazo para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Figura 4.

Pregunta 10, ¿Cree que se están cumpliendo satisfactoriamente los parámetros para poder cumplir los objetivos a corto y largo plazo

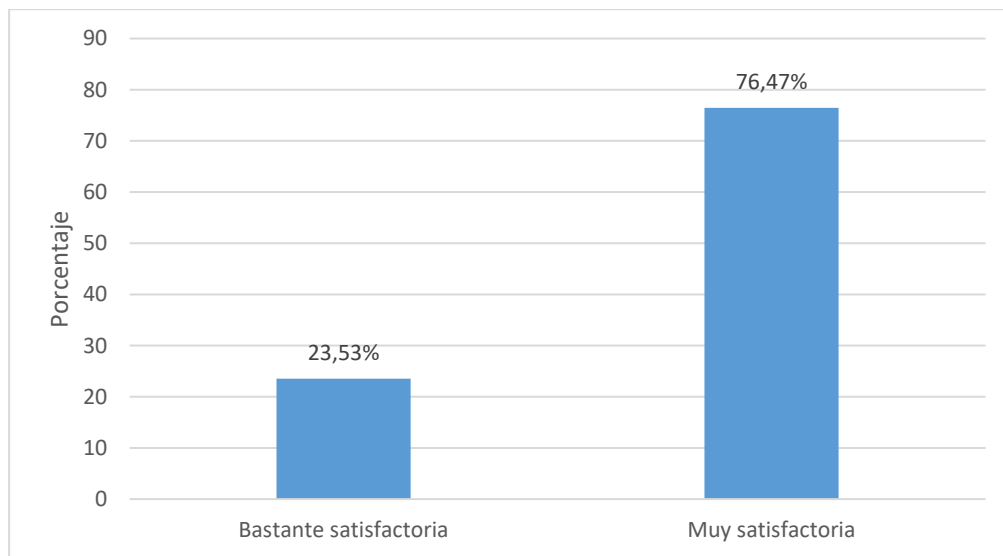


Fuente: Elaboración propia

Se detalla en la figura 5 del total de los 17 encuestados el 58.82% cree que el cumplimiento de los parámetros para cumplir los objetivos a corto y largo plazo es aceptable, por lo cual se debe evaluar los objetivos y capacitar al personal para que el cumplimiento de los parámetros sea muy satisfactorio.

Figura 5.

Pregunta 11, ¿Cree que sería satisfactorio una reestructuración de los objetivos para el desempeño y mejora del COE?



Fuente: Elaboración propia

Se detalla en la figura 6, del total de los 17 encuestados el 76.47% aproximadamente cree que sería muy satisfactorio realizar una reestructuración de los objetivos para el desempeño y mejora del COE, esto debido a que se tiene que cumplir con la ley N° 29664 designada para el COE por parte del SINAGERD.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1. De la tesis en relación sobre el **objetivo específico 1**: evaluar la visión y misión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021. Se tiene como principal hallazgo que de la figura N°1 se detalla que el total de los 17 encuestados, el 58.82% aproximadamente considera que la misión y visión dispuestas para el COE es bastante satisfactoria por lo que se tiene que mantener la misión de dar una respuesta rápida, un monitoreo adecuado, cuidado de la población y una apropiada atención de emergencias a los pobladores y seguir con la visión de ser el mejor COE de toda Lima.

También, la totalidad de los encuestados están de acuerdo en que se realice una evaluación de la misión y visión del COE para la reestructuración de la misión de brindar una respuesta rápida, monitoreo y cuidado adecuado a la población en la atención de emergencias así mismo continuar con la visión de ser el mejor COE 2021. Comparación con el documento del plan estratégico de Serviexpress, empresa dedicada a los servicios técnicos automotrices en la ciudad de Guayaquil. Escrito por los autores José Gregorio Neira Loza y Claudia Elizabeth Tenelema Pérez en 2017. Sus objetivos son: Desarrollar un plan estratégico que permita a las empresas SERVIEXPRES responder a las necesidades organizacionales mediante la planificación formal de sus actividades. Los temas de investigación se desarrollan a través de métodos analíticos, que les permiten conocer más acerca de su objeto de investigación, de manera de comprender mejor el comportamiento de las variables y construir nuevas teorías, la importancia de este análisis radica en comprender la naturaleza de la investigación. naturaleza de sus partes. El principal hallazgo de los resultados de la investigación es que los factores que inciden en el funcionamiento de las actividades empresariales de la empresa son: la dirección y desarrollo de la planificación, misión, visión, metas, objetivos y ejecución de las políticas organizacionales, funciones, funciones, etc. Estrategia, aplicación de organigramas y

designación de cargos. Sin embargo, también se pudo constatar que el 100% del personal carecía de capacitación en temas de planificación operativa, conocimiento de manuales funcionales, estrategias para brindar una adecuada atención al cliente, lo que mostraba poco desempeño en las tareas asignadas. considerado un factor de insatisfacción. Por lo tanto, se puede concluir que los resultados de los dos trabajos tienen un punto de divergencia en cuanto a la aplicación de la tarea, ya que esta fue lograda en la entidad de investigación, mientras que fue insuficiente en el trabajo de referencia. De manera similar, Robbins y Coulter (2016) definen misión como "una expresión de una declaración escrita de propósito para una entidad comercial. Se desarrolla en palabras, especialmente en oraciones, y no incluye metas medibles. Según Raúl Maestres (2018), una visión "es el camino a seguir por la empresa en el mediano plazo, un rumbo para orientar las decisiones estratégicas para el crecimiento, la diversificación y la competitividad, enfocándose en los diferentes grupos de interés alrededor de la organización..." Existen diferentes definiciones de misión y visión en la literatura, que tiene implicaciones teóricas. Práctica: Cada empresa ha establecido información sobre su misión y visión en sus respectivas páginas de información. Metodología: Confirmó que las herramientas de recopilación adaptadas se pueden recopilar de varias fuentes de manera oportuna. Y las limitaciones no se utilizaron en años anteriores 2014 fuente.

De la tesis en relación con el **Objetivo específico 2:** realizar la evaluación general de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021. Se detalla en la figura 3, de los 17 encuestados tenemos un 5.88% afirma que el desplazamiento de personal ante una emergencia es muy satisfactorio debido a que el objetivo es tener a la población del distrito en un ambiente de cuidado frente a eventos de riesgos naturales o antrópicos. También, Se detalla en la figura 4, del total de los 17 encuestados el 64.71% aproximadamente cree que el personal tiene un desempeño aceptable en el COE por el rápido

desplazamiento de personal, siendo claro y preciso que la comunicación de sus operadores debe ser en las 24 horas de atención. Así mismo Se detalla en la Figura 5, del total de los 17 encuestados el 82.35% cree que una mejora en los aspectos generales del COE sería muy satisfactoria para el personal debido a que la entidad pública propone herramientas y medios de control para poder ejercer las mejoras que se realizan de manera mensual. En comparación con la tesis modelo de gestión Balanced score Card aplicado al municipio de amarilis para optimizar el proceso de planeación prospectiva estrategica-2018 al 2020. Elaborado por los autores, bachiller Kateryne Ayme Celis Noda y bachiller Gilmer Pérez Paucar. El aporte de la información brindada aborda nuestro objetivo específico, **realizar una evaluación general de la implementación del COE**. Con una evaluación acerca del presupuesto, infraestructura, capacitación integral del personal y resultados se podrá elaborar un planeamiento estratégico que permitan disminuir los riesgos y costos además de tener una programación adecuada con respecto al trabajo que se realizará en el COE. Por lo que se concluye que los resultados de ambas tesis presentan puntos divergentes en relación a la aplicación del aspecto general dado que en la entidad de estudio si se cumple mientras que en la tesis de referencia se presenta una carencia. Así mismo tenemos que los aspectos de un tema se pueden definir como las categorías en las que se clasifican los diferentes contenidos de este. Esas categorías se pueden estudiar por separado (a pesar de estar relacionadas entre sí) y con diferentes grados de profundidad, dependiendo de la necesidad. Se tiene como implicancias teórica: no se puede evaluar muy seguido debido a que se cuenta con mucha información en documentaciones que hace tedioso hacer una evaluación muy continua por lo que se hace en tiempos establecidos anuales, practica: con el método de recolección permite saber cómo se encuentra los aspectos generales para mejorar el control, comunicación y atención de emergencia, metodológica: se identifica que los instrumentos de recolección adaptados permite un oportuno diagnóstico de los aspectos generales, limitaciones: búsqueda por autores en los años 2015 al 2021.

De la tesis en relación al **objetivo específico 3**: Evaluar la situación actual del monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021. Se detalla en la figura 6, del total de los 17 encuestados el 52.94% aproximadamente cree que la situación actual del COE es bastante satisfactoria debido a que la empresa tiene como fuente de recepción de reclamos del periodo un valor a cero o una cantidad mínima. También Se detalla en la figura 7, del total de los 17 encuestados el 82.35% cree que una reestructuración de la situación actual de control sería muy satisfactoria para el desempeño del COE debido a que la entidad pública ofrece y proporciona una misión y visión que asocia a las actividades de los colaboradores para un mejor rendimiento. Compare a continuación con el Plan Estratégico de Comunicaciones de 2016 para la Organización del Municipio Regional de Lakeland Bayek y el Desarrollo de Recursos Humanos. Escrito por el Licenciado Elmer Andrés Segura Chero, tiene como objetivo diseñar un Plan Estratégico de Comunicación de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos para la Cabecera Municipal de la Región Rec, Región Lambayeque, con el fin de optimizar los canales y procesos de comunicación existentes. Por lo tanto, con base en los resultados obtenidos, los autores extraen las siguientes conclusiones: la correcta planificación de la comunicación dentro del municipio de la región Rec-Lambayeque promoverá la motivación e integración de los colaboradores de las diferentes unidades y, en consecuencia, la consolidación de la identidad institucional. La información proporcionada ayuda a abordar nuestros objetivos específicos. Determinar el estado actual del COE. Por lo tanto, se concluye que los resultados de los dos trabajos tienen puntos divergentes en la aplicación de la presente situación, pues en la entidad investigadora se realiza, mientras que en el trabajo de referencia es deficiente, también según González y Según Cabrera (2012), un diagnóstico estratégico son los aspectos relevantes del entorno externo e interno que tienen un impacto positivo o negativo en el logro de la misión, visión y metas de una organización. Identificar, caracterizar y analizar sus

dimensiones mediante el uso de diagnósticos. estrategia. El análisis externo facilita la comprensión de las oportunidades y amenazas, y el análisis interno aclara las fortalezas y debilidades de la organización. Significancia teórica: Existen diversos métodos de calificación para determinar el estado actual de control, seguimiento, comunicación y atención de urgencia, Práctico: Existe información que permite saber qué puntos de control, seguimiento, comunicación y atención de urgencia se deben corregir, Método: se confirma, Herramienta de recopilación adaptada permite tener una imagen más clara de la situación actual y limitaciones: búsqueda de autores de 2015 a 2021.

De la tesis en relación al **objetivo específico 4**: Evaluar los objetivos a corto y largo plazo para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021. Se detalla en la figura 8 del total de los 17 encuestados el 58.82% cree que el cumplimiento de los parámetros para cumplir los objetivos a corto y largo plazo es aceptable, debido a que proporciona las herramientas necesarias al personal al momento de una emergencia que ayuda a cumplir con la misión del COE de salvaguardar la salud y bienes de la población del distrito de ventanilla en el año 2021. De la misma forma se detalla en la figura 9, del total de los 17 encuestados el 76.47% aproximadamente cree que sería muy satisfactorio realizar una reestructuración de los objetivos esto debido a que se tiene que cumplir con la ley N° 29664 designada para el COE por parte del SINAGERD. En comparación con la siguiente tesis titulada relación del planeamiento estratégico con la calidad en la gestión municipal del distrito de Ticslacayan Pasco 2018. Elaborado bachiller Isabel Yanina Alania Córdor y bachiller Saly Felicita Rubín Villodas. Tuvo como objetivo:

¿Cómo la manipulación insuficiente de diferentes variables determina si la gestión municipal es de interés para la gente de Tiklakayan? Por tanto, a partir de los resultados obtenidos, los autores extraen las siguientes conclusiones: la planificación estratégica es una herramienta de gestión pública, especialmente para promover la correcta inversión pública en

los municipios. Principios éticos y morales de la planificación estratégica a favor del pueblo, funcionarios, trabajadores y público; la percepción pública de la buena conducta de los funcionarios y funcionarios es suficiente para que los usuarios cumplan con la conducta de las autoridades, y el aporte de la información brindada nuestros objetivos específicos a las Estrategias para identificar metas a corto y largo plazo para el diseño. Por lo tanto, se concluye que los resultados de los dos trabajos tienen un punto de divergencia en cuanto a la aplicación del objetivo, ya que se logra en la entidad de investigación, mientras que en el trabajo de referencia es deficiente, también señalado por Bastidas (2019) , el objetivo de la investigación debe ser claro, realista y alcanzable, así mismo el objetivo de la investigación debe tener un verbo en infinitivo que indique una acción, el evento que hace referencia a la variable estudiada y la unidad de estudio, que puede ser una persona, objeto , institución o escenario, se refiere al lugar donde se desarrolla la investigación. La planificación tiene como objetivo desarrollar estrategias que ayuden a expandir las partes constitutivas de la empresa. Para lograr el éxito de la organización, la planificación estratégica se divide en tres fases: desarrollar un plan estratégico, implementar la estrategia y finalmente evaluar si es eficaz. La estrategia adecuada (Larrañaga & Ortega, 2018). Significado teórico: Ley N° 29664, ya que el documento es nuevo, los objetivos siguen siendo nuevos para el empleado, práctico: se establece información sobre los objetivos en cada puesto, método: se determinan los objetivos muy específicos para cada puesto, los límites: Búsqueda por autor de 2015 a 2021.

Limitaciones

Durante la realización de este relevamiento, hubo una serie de limitantes que resultaron en varios contratiempos en su ejecución, uno de los cuales fue la programación del relevamiento por parte del personal contingente en la fecha acordada, ya que no se pudo realizar el trabajo de 24 horas. por el horario rotativo Contar con que todos trabajen el mismo día. Asimismo, contar con especialistas en riesgos fue un seguimiento ya que tenían el 80% del

trabajo de campo y no tenían mucho tiempo libre por la carga de trabajo, estas limitantes fueron superadas satisfactoriamente.

Limitaciones de la investigación

- **Tamaño de muestra**

La muestra fue tomada de manera interna en el COE, esto debido a que la presente investigación se desarrolló en época de pandemia y distanciamiento social donde no se pudo contar con la ayuda de la población.

- **Falta de investigación previa sobre el tema**

La reciente incorporación del COE para las municipalidades deja como resultados poca información al respecto que ayude a comprender la investigación con un tema de investigación anterior.

- **Limitaciones de tiempo**

La fuerte carga laboral que tiene el COE en época de pandemia hace que la muestra seleccionada tenga poco tiempo para poder realizar el cuestionario asignado para el presente trabajo de investigación.

Implicancias

Como implicancia teórica, tenemos en la presente investigación información que permite abordar la problemática que se quiere mejorar con un planeamiento estratégico acorde a las necesidades y funciones que realiza el COE, involucrando tanto al personal de primera respuesta como a la población a cargo, así mismo se evaluó y analizó la elaboración de dicho planeamiento estratégico con la información extraída por una encuesta realizada que permitió reestructurar los objetivos y mejorar tanto en la dirección del personal como en la implementación de equipos de primera respuesta que les permita a ellos desarrollarse de manera adecuada.

CONCLUSIONES

Objetivo general: Evaluar el planeamiento estratégico para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Se evaluó la misión y visión que pueda brindar claridad hacia donde se quiere llegar como COE, así mismo se evaluó los objetivos a corto y largo plazo que nos permitió realizar una reestructuración de la forma de trabajo que permita cumplir con los objetivos en su totalidad, de igual forma se evaluó la situación actual del COE donde se pudo conocer las carencias que se tiene en implementación de equipos y carencias en capacitaciones para el personal que permitan su correcto desempeño, por último se evaluó el proceso de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias donde se pudo identificar las herramientas a implementar para la correcta comunicación entre las autoridades encargadas de salvaguardar el bienestar de la población ante una emergencia, con esto se puede concluir que el planeamiento estratégico mejoro el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Objetivo específico 1: Evaluar la visión y misión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Se concluye que se evaluó la visión y misión del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021. Obteniendo como hallazgo principal que la totalidad de los encuestados están de acuerdo en que se realice una evaluación de la misión y visión del COE, ya que esto les permitirá mejorar y tener una adecuada respuesta rápida, monitoreo y cuidado adecuado a la población en la atención de emergencias.

Objetivo específico 2: Evaluar los objetivos a corto y largo plazo para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Se concluye que se evaluó los objetivos a corto y largo plazo del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021 obteniendo como hallazgo principal del total de los encuestados el 58.82% cree que el cumplimiento de los parámetros para cumplir los objetivos a corto y largo plazo es aceptable por lo cual se tiene que reestructurar la forma de trabajo para poder llegar a tener un cumplimiento de los parámetros que sea muy satisfactorio, debido a que la entidad pública proporciona las herramientas necesarias como una implementación adecuada del centro de operaciones de emergencias y equipos de comunicación al personal al momento de una emergencia que ayuda a cumplir con la misión del COE que es salvaguardar la salud y bienestar de la población de Lima 2021.

Objetivo específico 3: Evaluar la situación actual del monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Se concluye que se evaluó la situación actual del monitoreo y atención de emergencias del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021. Obteniendo como hallazgo principal que del total de los encuestados el 82.35% cree que debería realizarse una reestructuración de la situación actual que permita capacitar al personal en el manejo de los equipos de control, comunicación y atención de emergencias, así como en funciones específicas como una buena comunicación con el personal a cargo del patrullaje integrado y la comunicación entre las entidades de primera respuesta para un mejor desempeño del COE debido a que la entidad pública ofrece y proporciona una misión y visión que asocia a las actividades de los colaboradores con un adecuado monitoreo y atención de emergencia para un mejor alcance territorial.

Objetivo específico 4: Evaluar el proceso de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Se concluye que se realizó la evaluación general de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021 obteniendo como hallazgo principal que del total de los encuestados el 82.35% cree que deberían realizar una mejora en los aspectos de comunicación entre trabajadores, patrullaje del distrito y respuestas ante una emergencia y solicitar que la entidad pública pueda brindar herramientas como medios de comunicación y presupuesto brindado por la ley 29664 que permita ejercer de manera adecuada sus funciones.

Referencias

- Andía Valencia, W. (2016). *Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público*. Industrial Data, 19(1),28-32. [fecha de Consulta 15 de junio de 2023]. ISSN: 1560-9146.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062004>
- Arévalo, W.S. (2022) *Centro de operaciones de emergencia sectorial para mejorar la gestión de riesgo de desastres, Lima, 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Particular Cesar Vallejo]. Lima -Perú.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Ascencio, L; Guarnizo, S; Caiche, W. y Medina, V. (2017). *El diagnóstico organizacional contextualizado en los negocios fabriles de la provincia de Santa Elena, Ecuador*. INNOVA, 2 (5), 56-68.
- Baeza y Acevez, L. (1954). *Ética*. Editorial Porrúa, s.a.
- Bustamante (2019) *Implementación del centro de auxilio del ejército del Perú ante desastres naturales*. Escuela Militar de Chorrillos, Lima, Perú
- Caycho, T. (2016). Quiroz, R., y otros (comps.), *Pedro S. Zulen. Escritos reunidos*, Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú, 2015, pp. 686. ISBN: 978-612-4075-82-7. *Areté*, 28(2), 401-404. <https://doi.org/10.18800/arete.201602.009>
- Ceplan (2017). *Planeamiento Estratégico* [Diapositivas]. Une.edu.pe.
<https://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/DISPOSITIVOS%20LEGALES%20VIGENTES%20EN%20LA%20AD>

[M%20PUBLICA/08%20SIST.%20ADM.%20DE%20PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO/PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO.pdf](#)

Cenepred -Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres- (2023). *Plan estratégico institucional 2020-2025*.

Comex Perú. (2019). *El Perú vio aumentadas sus deficiencias en progreso social frente a sus pares de la región en medio de la pandemia*. Comex Perú.

<https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/el-peru-vio-aumentadas-sus-deficiencias-en-progreso-social-frente-a-sus-pares-de-la-region-en-medio-de-la-pandemia>

Comisión Económica para América Latina. (2020). *Perú. repositorio cepal*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47192/87/EE2021_Peru_es.pdf

Defensoría del Pueblo. (2020). *Un ambiente sin contaminación*. Defensoría del Pueblo - Perú.

https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-ambiente-sin-contaminacion/

Escalante Hidalgo, O.G. (2015) *Proceso de elaboración de un planeamiento estratégico en la gestión municipal del distrito de Santiago de cao*. [Tesis de Administración, Universidad Señor de Sipán]

El peruano. (2020). *Tendencias de consumo tecnológico con miras al 2021*. El peruano.

<https://elperuano.pe/noticia/110064-tendencias-de-consumo-tecnologico-c>

Fernández ,B (2018) *El COER Madre de Dios y la eficiencia en la gestión reactiva de riesgos de desastres en Madre de Dios.,2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.

Garzón, N. (2013). *Análisis de la productividad, competitividad y estrategias de posicionamiento del cacao ecuatoriano en el mercado externo 2000-2010* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado el 30 de julio de 2020 de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6872>

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales,*

participativas, y de investigación-acción. Recimundo, 4 (3), 163-173.

10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Hernández Sampieri, R. (2012). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.

[https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Huaynate, P., Portugal, A. (2008) *Mejora de los servicios de prevención y servicios de atención de emergencias, que prestan el centro de operaciones de emergencia nacional (COEN) y el instituto nacional de defensa civil (INDECI), desde su sede central a nivel nacional.*
[Tesis d Administración , Pontificia Universidad Católica del Perú] Lima-Perú.

Instituto De Ciencias HEGEL. (2020). *Planeamiento Estratégico en el Perú. Definición y Clases de Planeamiento Estratégico.* Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/planeamiento-estrategico-en-el-peru-definicion-y-clases-de-planeamiento-estrategico/>

Instituto Nacional de Defensa Civil. (2018). *¿Qué es el COEN?* Portal Indeci. <https://portal.indeci.gob.pe/coen/nosotros/>

Kotler, P. (2016). *Cómo realizar un buen plan de marketing.* México. Cengage Learning.

Larrañaga, M., & Ortega, M. (2018). *The strategic planning of the micro and small companies of temple accommodation in Cuernavaca, Morelos, Mexico.* Indexed in Latindex, 326

Leyton, O. (2018). *La investigación en ciencias sociales. Establecimiento de hipótesis, métodos y técnicas de investigación, Información cualitativa y cuantitativa.* 2º ed. México D.F. Editorial Trillas.

Maestres, R. (2018). *Misión, visión y valores: ¿sirve para algo su definición?* Debatesiesia.

<http://www.debatesiesia.com/mision-vision-y-valores-sirve-para-algo-su-definicion/>

Martins, F., & Palella, S. (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa* (1.ª ed.). Fedupel.

Miranda, G. (2020). *La situación actual del Perú en materia política*. Mundosur.
<https://mundosur.org/la-situacion-actual-del-peru-en-materia-politica/>

Nugraha, D.; Reftyawati, D. & Sari, Y. (2020). *The Effective School Strategic Plan Implementation: A Best Practice of School Improvement*. Attractive: Innovative Education Journal, 2(2), 9-19. 10.51278/aj.v2i2.44

Pearce, J. & Robinson, Richard. (2015). *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control*. McGraw-Hill.

Peñafiel-Loor, J., Pibaque-Pionce, M., & Pin-Sancan, J. (2019). *La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES)*. Fipcaec, 4(4), 107-133. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/105/141>

Robins, S. & Coulter, M. (2016). *Management*. Pearson. 13 edición.

Secretaría de riesgos, Banco Mundial, GFDRR (2021) *Mecanismos estratégicos para la respuesta en emergencia y desastres*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.gfdrr.org/sites/default/files/publication/Mecanis

Schol, W. (2016). *¿Qué tienen en común el 70 por ciento de empresas que obtienen resultados sobresalientes, mejor que sus pares? Un proceso formal de Planificación Estratégica*. America Retail. <https://www.america-retail.com/opinion/omea-una-herramienta-de-planificacion-estrategica/>

Pacheco Quispe, A. (2021). *Fortalecimiento de capacidades operativas del Centro de Operaciones de Emergencia*

Regional (COER) de la región Arequipa [Tesis de Licenciatura]. Universidad
Continental.

PNAED (2021) *Plan Nacional para la Atención de Emergencias y Desastres*. Quito-Ecuador

Sullca León, M.(2022)*Diseño Organizacional y la Capacidad de Respuesta en el Centro de*

Operaciones de Emergencia Regional Huancavelica, Año 2019. [Tesis de Licenciatura

en administración, Universidad Peruana los Andes].

<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4143>

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, p. 180.

Anexos

ANEXO 1

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DEL AREA DE GESTION
DE RIESGO DEL DESASTRES Y DEFENSA CIVIL DE LIMA.**

1. ¿Cree que es satisfactoria la misión y visión que tiene dispuesto el centro de operaciones de emergencia (COE)?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria

2. ¿Qué tan satisfactorio cree que sería evaluar la misión y visión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE)?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria

3. ¿Cree que una mejora en los aspectos generales del centro de operaciones de emergencia (COE) sería satisfactoria para el personal?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria

4. ¿Qué tan bueno es su conocimiento acerca del COE?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria

5. En general, ¿qué tanto cree que está preparado el personal para poder desempeñar satisfactoriamente su labor en el centro de operaciones de emergencia (COE)?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria

6. ¿Cree que la situación actual del centro de operaciones de emergencia del centro de operaciones (COE) es satisfactoria?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria

7. ¿Cree que una reestructuración de la situación actual sería satisfactoria para el desempeño del centro de operaciones de emergencia (COE)?
 - a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria

- c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria
8. ¿Cree que sería satisfactorio realizar un planeamiento estratégico para una mejora del Centro de Operaciones de Emergencia (COE)?
- a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria
9. ¿Qué tan bueno cree que es la repuesta del COE ante una emergencia?
- a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria
10. ¿Cree que se están cumpliendo satisfactoriamente los parámetros para poder cumplir los objetivos a corto y largo plazo?
- a. Muy satisfactoria
 - b. Bastante satisfactoria
 - c. Aceptable
 - d. Bastante insatisfactoria
 - e. Muy insatisfactoria
11. ¿Cree que sería satisfactorio una restructuración de los objetivos para el desempeño y mejora del COE?

- a. Muy satisfactoria
- b. Bastante satisfactoria
- c. Aceptable
- d. Bastante insatisfactoria
- e. Muy insatisfactoria

12. ¿Cree que sería satisfactoria una capacitación mensual de monitoreo y atención

de emergencias para la mejora de respuesta por parte del personal?

- a. Muy satisfactoria
- b. Bastante satisfactoria
- c. Aceptable
- d. Bastante insatisfactoria
- e. Muy insatisfactoria

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a).

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de Administración en la Universidad Privada del Norte, requiero validar el instrumento que utilizaré para la recolección de información a fin de desarrollar mi investigación satisfactoriamente y así optar por el título de Licenciado en Administración.

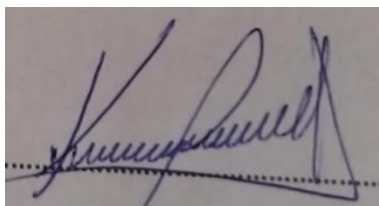
El título de la investigación es: “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE) DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA 2021”; por el cual es necesario tener la validación de docentes especializados para poder hacer uso y aplicación del instrumento seleccionado, motivo por el cual he considerado recurrir a su persona, debido a su connotada experiencia en el rubro.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionario.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Kevin Jesús Espinoza Pejerrey

DNI 71590203

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable:

Planeamiento Estratégico.

- La planificación busca formular una estrategia que ayude a ampliar todo lo que consiste en la empresa, para lograr el éxito de la organización existen tres etapas para la planificación estratégica: se formula un plan estratégico, implementar la estrategia, y por último evaluar si esta funcionando correctamente dicha estrategia (Larrañaga y Ortega, 2018).
- Según Christ, (2018). La planificación estratégica brinda un punto de vista sobre las actividades que se realiza dentro de la empresa, ella ayuda a estar alerta sobre los riesgos que pueden ocurrir y direcciona hacia los objetivos para alcanzar las metas que se han planteado hacia el futuro.
- La planificación estratégica propicia que las empresas e instituciones generen mejores escenarios manteniéndose al día de los constantes cambios y tendencias propias del mercado, y ubicarse siempre pasos adelante de los competidores. Las empresas proactivas emprenden su transformación de manera positiva como una resultante del proceso evolutivo de sus capacidades y conocedores del entorno que los rodea. (García, 2018)
- La planificación estratégica contribuye a gerenciar la adopción adecuada y asertiva de las decisiones en bien de la institución o empresa. Ya que la adecuada distribución de las funciones y una eficiente planificación de las actividades permitirán alcanzar las metas organizacionales trazadas, otorgando una mayor seguridad a la gerencia al momento de tomar decisiones. (Rico y Sacristán, 2017)

PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO

Presentación de la entidad

a) Nombre de la entidad

Municipalidad Distrital X

b) Servicios que brinda la entidad

Entidad publicada encargada de administrar los recursos y el buen manejo para el desarrollo y bienestar de su población.

c) Órgano municipal a investigar

En la presente investigación tenemos como órgano de estudio al área de Gestión del riesgo de desastres y defensa civil.

d) Marco Geográfico

El área de estudio comprende un territorio ubicado a 34 km al noreste de Lima, a la altura del km 28.5 de la panamericana Norte, con una población aproximada de 340,636 habitantes.

e) Número de colaboradores

El número de colaboradores del área de gestión del riesgo de desastres y defensa civil son 17.

f) Origen del estudio

Generar una propuesta de plan estratégico para mejorar el funcionamiento del Centro de Operaciones de Emergencias COE.

ANALISIS EXTERNO

ANALISIS PESTEL

Análisis Político

El Perú está atravesando momentos difíciles debido a la pandemia que estamos viviendo hace aproximadamente un año.

En marzo del 2020 llegó el coronavirus a develar las carencias y déficits de un país que, pese al crecimiento sostenido del PBI no fue capaz de asegurar la vida de sus ciudadanos/as. El gobierno de Vizcarra debió enfrentar la pandemia con un sistema de salud colapsado y una población mayoritariamente en la informalidad, haciendo difícil garantizar las medidas impuestas en la cuarentena. (Mundo Sur, 2020)

Actualmente el Perú es el país con mayor tasa de mortalidad per cápita, lo que nos da una idea del déficit que tenemos a nivel de gobierno, que no brinda una adecuada respuesta ante la pandemia por la que estamos atravesando.

La inestabilidad política en el Perú se debe a la constante rotación de presidentes y ministros que son el eslabón más débil de un estado que estaba en crecimiento, por lo que a nivel distrital se debe empezar a pensar en el bienestar de su población a cargo implementando planes estratégicos que permita contrarrestar el difícil momento por el cual atraviesa la población.

Análisis económico y financiero

Según el Balance Económico Preliminar de América Latina y el Caribe al 2021. En 2021, la economía peruana crecerá un 13,5%, en marcado contraste con una fuerte contracción de 11,1% en 2020. En 2021, la economía peruana crecerá significativamente. El PNB creció significativamente en los diferentes sectores productivos, impulsado por la reanudación de la

actividad productiva, la aceleración de la demanda agregada interna y externa y efectos estadísticos relacionados con la base de comparación.

Esto se debe a la recuperación económica para adquirir productos y servicios en los hogares por el levantamiento de restricción de algunos sectores económicos, así mismo el retorno de la inversión local e internacional, teniendo como mayores aliados a Estados Unidos y China, que son los mayores inyectores de inversión, tanto de productos como monetario.

Se proyecta que el PIB crezca un 13,5% para fines de 2021, lo que refleja condiciones externas favorables, como la recuperación económica, altos niveles de términos de intercambio y una mayor confianza interna. interino.

Análisis social

Según Comex Perú, 2021. “El Perú ocupa el puesto 61 entre 139 países en progreso social, teniendo un rango medio alto con un puntaje de 73.61”, teniendo como tarea satisfacer las necesidades básicas de su población para que aumenten su calidad de vida y generar oportunidades que permitan alcanzar su máximo potencial.

La pandemia está dejando muchos cambios para la sociedad, transformando la vida de muchos peruanos, obligando a las entidades a modificar su manera de trabajo y conseguir adaptarse a la nueva normalidad, donde predomina lo digital.

La tecnología y comunicaciones digitales están resultando cada vez más necesarias para el mercado laboral, la forma de trabajo en las empresas ha variado por lo que la población se ha visto en la necesidad de adaptarse a la nueva normalidad, obligándolos a capacitarse para ser más competitivos en el mercado.

Un reciente estudio desarrollado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) detalla que en el lapso de tres meses hemos

experimentado un proceso de aceleración de la transformación digital que se había previsto que ocurriría en tres años. Una situación que no solo ha exigido a los profesionales que se especialicen en competencias relacionadas con lo digital, sino también en habilidades blandas, las cuales les permitan ajustarse a las nuevas formas de trabajo para que las empresas puedan responder rápidamente a los cambios de esta nueva coyuntura.

Las sociedades con mayor esperanza de vida y mayores tasas de obesidad y enfermedad pulmonar crónica tenían un riesgo significativamente mayor de muerte al comienzo de la pandemia que los países dominados por enfermedades infecciosas, lo que sugiere que a pesar de los abundantes recursos de poder económico de un país, algunos factores conducen inevitablemente a resultados fatales (Ferrándiz & Cieza, 2021).

Análisis tecnológico

Según el peruano, 2020. “El uso de la inteligencia artificial, la expansión de 5G, y la “tecnología amigable” son algunas de las tendencias de consumo en el mercado que marcarán el 2021”, en las nuevas normativas el trabajo remoto creció de manera inesperada y a pasos agigantados por lo que los profesionales tienen que adaptarse en el menor tiempo posible.

El Perú destino más de 260 millones de dólares a la tecnología e innovación para el desarrollo del país, las nuevas normativas en la actualidad comprenden básicamente el estudio y aplicación de las tecnologías digitales y los sistemas de comunicaciones.

El país está avanzando con camino hacia la recuperación las organizaciones deberán mantener el ritmo de adaptación para satisfacer con éxito las nuevas demandas en los hábitos de consumo pos pandemia.

El 2021 será un año crucial para la recuperación económica y la tecnología jugará un rol importante para adaptarse a los cambios del nuevo mundo, entre las tendencias que marcará la tecnología para el 2021 tenemos a las siguientes:

- Infraestructura en la nube.
- Espacios de teletrabajo para los continuos procesos.
- Seguridad cibernética.
- Automatización robótica de procesos.
- Transformación digital en la educación.

Análisis ecológico

Según la Defensoría del Pueblo, el derecho a vivir en un ambiente adecuado está consagrado en la Constitución Política, que entiende el ambiente como el lugar donde se desarrollan las personas, los elementos naturales y los seres vivos en los espacios naturales y ambientes urbanos, lo que significa las interrelaciones entre ellos Cosas que sucedieron.

El Perú es un país mega diverso, algo que lo define como uno de los países con mayor índice de biodiversidad del planeta, esto hace que sea vulnerable a los efectos del cambio climático en la región y en el mundo entero.

Así mismo la contaminación en el aire, el deterioro del agua y la calidad del suelo son algunos de los aspectos que hoy en día disminuyen nuestra riqueza biológica, afectando en consecuencia los conocimientos tradicionales asociados a ella, así como la calidad de vida de sus habitantes.

		FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
ANALISIS FODA DEL "COE"		<ul style="list-style-type: none"> • Órgano municipal independiente. • Herramientas tecnológicas de monitoreo • Central de video vigilancia. • Operadores las 24 horas del día. • Cuenta con personal del cuerpo de bomberos para la respuesta de emergencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos profesionales en el rubro. • Órgano municipal con pocos años de implementación. • Escaso manejo de herramientas tecnológicas. • Poca implementación de herramientas de trabajo. • Personal con poca inducción.
	OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS F-O	ESTRATEGIAS D-O
	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con el respaldo y presupuesto de INDECI. • Constantes cursos de preparación brindados por INDECI. • Se cuenta con el apoyo de la marina de guerra y el ejército peruano. • Se tiene a disposición al personal de serenazgo del distrito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un plan de contingencias contra desastres naturales aprovechando las herramientas tecnológicas donde incluyamos a la marina de guerra y el ejército peruano. • Elaborar un cronograma de charlas informativas a cargo del personal de INDECI y personal del cuerpo de bomberos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación del personal en todos los cursos de brindados por INDECI. • Manejar el presupuesto designado para la implementación de equipos tecnológicos, supervisado por el personal de bombero.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS F-A	ESTRATEGIAS D-A	
	<ul style="list-style-type: none"> • Poco conocimiento de la ley N° 29664. • Población altamente vulnerable a los desastres naturales. • Poco apoyo del Gobierno Regional. • Muertes por pandemia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis situacional de la vulnerabilidad de la población, sectorizándolos por gravedad de riesgos. • Implementar charlas para los operadores con respecto a la importancia de la ley N.º 29664. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas de trabajo para llegar a cubrir al 100% de la población vulnerable. • Solicitar charlas informativas para el personal por parte del Gobierno Regional.

Tener una respuesta rápida, monitoreo y cuidado adecuado de la población en la atención de emergencias, coordinando actividades interinstitucionales para una buena respuesta y facilitar información para la toma de decisiones que permita atender las emergencias de forma oportuna y eficiente.

Visión

Ser el mejor COE distrital a nivel de Lima, consolidado con tecnología e infraestructura moderna, con personal especializado que pueda fortalecer todas las funciones que se requiera para la respuesta ante situaciones de emergencias y/o desastres.

Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Identidad [institucionalhttps://portal.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/fil20180531122005.pdf](https://portal.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/fil20180531122005.pdf)

Formulación de objetivos y estrategias

Teniendo en cuenta el análisis interno y externo hecho para el COE, se establece los objetivos estratégicos acorde a los factores evaluados y las metas que se desean alcanzar respecto a la misión y visión propuesta. Los objetivos fueron planteados con la información que se obtuvo.

Objetivos estratégicos planteados:

Tabla 2.

Tabla de objetivos planteados

Misión y visión del COE	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una misión que sea alcanzable y medible. • Tener una visión donde se formula con claridad a donde se quiere llegar con el COE.
Evaluación general del COE	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el desempeño del personal con respecto al control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias. • Capacitación de personal.
Situación actual del COE	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un balance del desempeño del COE. • Identificar los puntos a mejorar.
Objetivos a corto y largo plazo del COE	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cronogramas de trabajo. • Realizar el seguimiento y supervisión de metas.

Análisis de los objetivos planteados

Los objetivos estratégicos fueron planteados acorde a la evaluación interna y externa realizada al COE, dando solución a la problemática que determina el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A continuación, analizaremos cada objetivo propuesto:

Misión y Visión

Establecer una misión que sea alcanzable y medible

El COE al ser un órgano municipal que cuenta con pocos años de implementación no cuenta con una misión detallada, alcanzable y medible. Es por ello que de acorde a la investigación realizada y las necesidades con las que cuentan se busca implementar una misión completamente alcanzable y medible que vaya de acorde con lo que se desea alcanzar con el COE en un periodo de 1 año.

La visión del COE tendrá un impacto positivo en el personal y su población, ya que esto ayudara a tener bien claro donde se tiene que llegar en un periodo de 1 año, de ser el mejor COE distrital a nivel de Lima, consolidado con tecnología e infraestructura moderna, con personal especializado que pueda fortalecer todas las funciones que se requiera para la respuesta ante situaciones de emergencias y/o desastres.

Evaluación general del COE

Evaluar el desempeño del personal con respecto al control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias

El evaluar el desempeño del personal con respecto al control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias nos traerá como resultados tener una mejor perspectiva del trabajo que puede desarrollar cada uno de los trabajadores y poder encontrar el perfil adecuado para cada uno, así mismo se sabrá los puntos a mejorar.

Capacitación de personal

En consecuencia, a la evaluación se podrá identificar los puntos a elegir para poder capacitar al personal y poder tener un mejor desempeño en sus labores, esto debido a que el COE recién se está implementando y se necesita tener parámetros ya establecidos de acuerdo a funciones que desarrolla el personal.

Situación actual del COE

Realizar un balance del desempeño del COE

Debido al fuerte plan de contingencia realizado por el COE con respecto a la pandemia y los desastres naturales que pueden ocurrir por la fuerte vulnerabilidad de su población se requiere realizar un balance de desempeño del COE como órgano en conjunto, esto nos llevara

a saber cuál es el porcentaje asertivo que se tiene para la atención de emergencias y con esto saber en qué se tiene que mejorar como equipo de trabajo.

Identificar los puntos a mejorar

El realizar un balance de desempeño nos lleva a poder identificar los puntos a mejorar como COE, identificando los errores y el porqué de ellos, con esto podemos mejorar como grupo de trabajo, así mismo mejorar la infraestructura implementando los equipos tecnológicos y uso del personal para que puedan tener una respuesta más asertiva, en este caso sería equipos de comunicación, uniformes adecuados, movilidad y herramientas entre otros.

Objetivos a corto y largo plazo del COE

Elaborar cronogramas de trabajo

El tener los objetivos ya propuestos no tendría ningún avance si no se crean cronogramas de trabajo que puedan ayudar a cumplir con estos, por esta razón se deben generar cronogramas de manera periódicas en un tiempo corto que permita evaluar y replantear estrategias en corto tiempo.

Realizar el seguimiento y supervisión de metas

En la implementación del COE se tuvo muy claro que se necesitaría un tiempo determinado de adaptación y un plan de trabajo que pueda ser medible y real, por esta razón se tiene que realizar un seguimiento a todos los cronogramas de trabajo propuestos que nos permitan ver y asegurar el cumplimiento de metas, de esta manera poder ir mejorando continuamente y de forma adecuada.

Estrategias Planteadas

Al establecer los objetivos estratégicos para el COE, se procede a la creación de las estrategias que nos permitan lograr el cumplimiento del propósito del COE que en este caso es

tener una respuesta adecuada para la atención de emergencias de desastres y con esto poder consolidarse como el órgano de primera respuesta para salvaguardar el bienestar de la población.

A continuación, se muestra las estrategias para cada objetivo propuesto:

Tabla 3
Objetivos propuestos

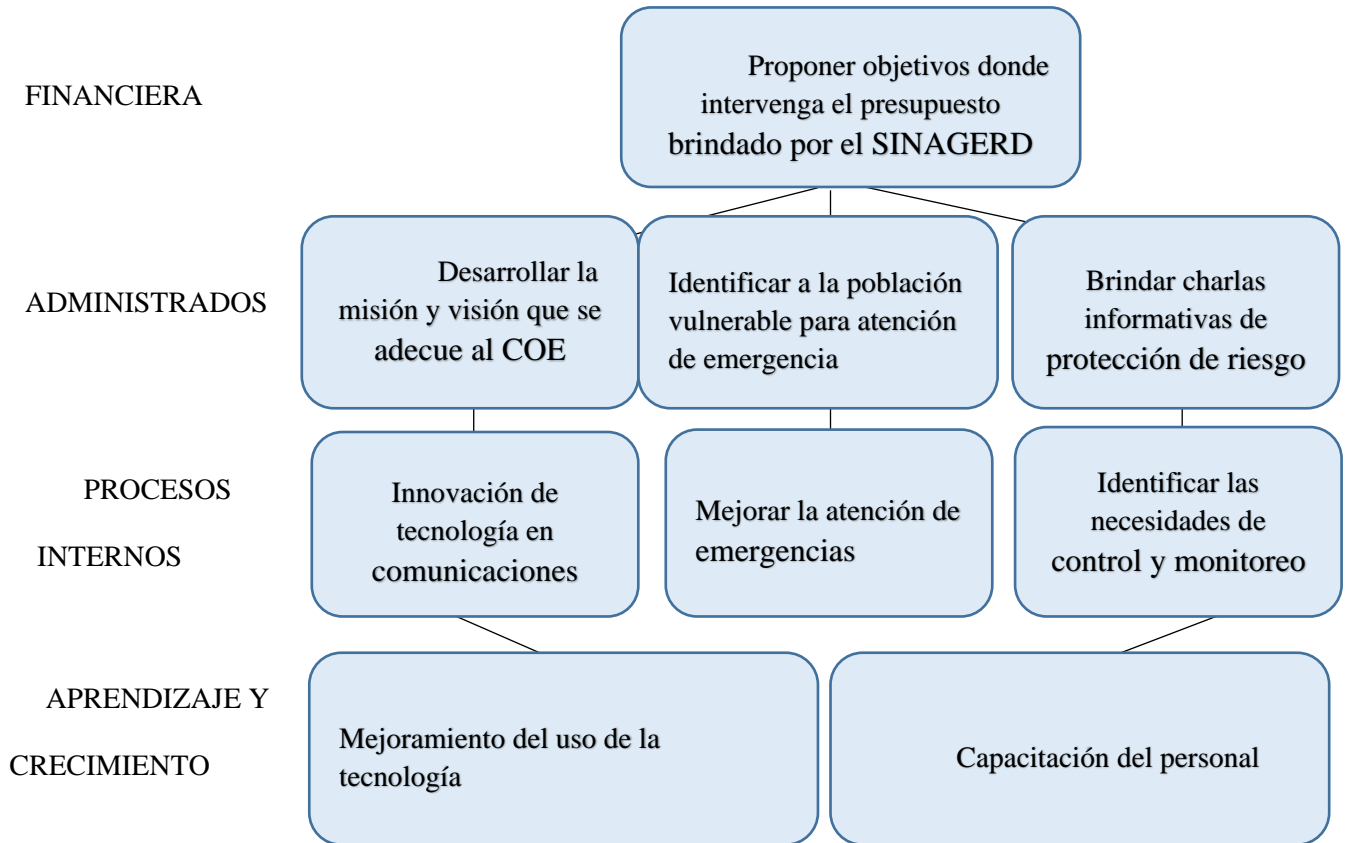
OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA PROPUESTA
Evaluar la visión y misión para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.	Realizar una recolección de información para saber cuál es la necesidad y que es lo que espera la población del COE y así poder tener una misión y visión más acorde a las necesidades de los administrados y a lo que se aspira llegar con el COE.
Evaluar los objetivos a corto y largo plazo para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.	Contratar un especialista en Gestión de Riesgos para que pueda evaluar el desempeño del personal con respecto al control, comunicación, monitoreo y atención de emergencia que brinda el personal del COE para implementar un plan de acción y mejora en los puntos débiles, capacitando al personal en cada uno de ellos.
Evaluar la situación actual del monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.	Realizar un balance de las emergencias atendidas para conocer cuáles fueron las atendidas correctamente y cual no, y con ello identificar los puntos a mejorar y las herramientas a implementar para poder tener emergencias atendidas correctamente al 100%
Evaluar el proceso de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.	Evaluar el proceso de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias para mejorar el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) de una municipalidad de Lima 2021.

Mapa Estratégico

Para el desarrollo del presente mapa estratégico se usaron las necesidades que necesita el COE de acuerdo a la evaluación interna y externa, a partir de ahí se plantearon los objetivos con una perspectiva de crecimiento y consolidación como el órgano de primera respuesta ante desastres naturales.

A continuación, se presenta el mapa estratégico donde se visualiza el punto de partida para la ejecución del plan de acción que se pone en marcha para el mejoramiento del COE, donde se plasma las estrategias que se emplearan para el COE.

Figura 6.
Mapa Estratégico



Fuente: Elaboración propia

Objetivos específicos según el mapa estratégico

Tomando en cuenta la evaluación realizada en el diagnóstico estratégico, a consecuencia del análisis interno y externo, se plasma los objetivos según el mapa estratégico a cada perspectiva las cuales se muestran a continuación:

Tabla 4
Objetivos específicos según el mapa estratégico

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO OBTENIDO
CONTROL	- Capacitación del personal	- Mejorar la productividad del personal
	- Mejoramiento del uso de la tecnología	- Mejorar el control, monitoreo y atención de emergencias con el uso de herramientas tecnológicas
PROCESOS	- Innovación de tecnología en comunicaciones	- Identificar las fortalezas y debilidades del personal en el desempeño de sus funciones para elaborar un plan de mejora
	- Mejorar la atención de emergencias	- Adquirir nuevos equipos de comunicación que se adecuen al correcto desempeño del COE
ADMINISTRADO	- Identificar las necesidades de control y monitoreo	- Desarrollar la misión y visión que se adecue al COE
	- Desarrollar la misión y visión que se adecue al COE	- Salvar el bienestar de toda la población sectorizándolos por tipos de riesgos
	- Identificar a la población vulnerable para atención de emergencia	- Enseñar métodos de prevención a la población ante cualquier tipo de desastre
FINANCIERO	- Brindar charlas informativas de protección de riesgo	- Tener una visión y misión que se consolide en un año de trabajo
	- Proponer objetivos donde intervenga el presupuesto brindado por el SINAGERD	- Identificar necesidades en el COE de herramientas de trabajo que permita optar por un requerimiento para solicitar el apoyo financiero del SINAGERD

Tabla 5.

Presupuesto para realizar el planeamiento estratégico del COE

ESTRATEGIA PROPUESTA	DETALLE	PRECIO
Realizar una recolección de información para saber cuál es la necesidad y que es lo que espera la población del COE y así poder tener una misión y visión más acorde a las necesidades de los administrados y a lo que se aspira llegar con el COE.	1. Contratar personal para cubrir los diferentes puestos del COE = 17 personas (mensual)	S/. 30,600
	2. Adquirir uniformes adecuados para el personal de primera respuesta (Botas, cascos, pantalones tácticos, chalecos y casacas aislantes térmicas)	S/. 30,000
Contratar un especialista en Gestión de Riesgos para que pueda evaluar el desempeño del personal con respecto al control, comunicación, monitoreo y atención de emergencia que brinda el personal del COE para implementar un plan de acción y mejora en los puntos débiles, capacitando al personal en cada uno de ellos.	3. Contratar un especialista de riesgo, que sirva de evaluador y mida el desempeño del personal (mensual)	S/. 2,500
	4. Cursos de control, comunicación, monitoreo y atención de emergencias	S/. 5,000
Realizar un balance de las emergencias atendidas para conocer cuáles fueron las atendidas correctamente y cual no, y con ello identificar los puntos a mejorar y las herramientas a implementar para poder tener emergencias atendidas correctamente al 100%	5. Realizar la adquisición de kits de herramientas tecnológicas de comunicación = 6	S/. 18,000
	6. Realizar la adquisición de equipos para primera respuesta, camillas, arnés, cintas preventivas, picos y lampas	S/. 5,000
Elaborar un cronograma de metas mensuales y anuales que puedan orientar al personal y poder realizar un seguimiento y monitoreo del desempeño y cumplimiento de ellas mismas en periodos de tiempos cortos que nos ayuden a corregir y cumplir con dichas metas	7. Adquirir computadoras que sirva para el personal de monitoreo = 5	S/. 15,000
	8. Adquirir kits Bienes de Ayuda Humanitaria (BAH) para poder tener almacenado los bienes de primera respuesta para los damnificados = 10 kits (mensual)	S/. 20,000
TOTAL		S/. 126,100

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	INICIATIVAS
<p>Perspectivas financieras: Proponer objetivos donde intervenga el presupuesto brindado por el SINAGERD</p>	<p>Identificar necesidades en el COE de herramientas de trabajo que permita optar por un requerimiento para el apoyo financiero del SINAGERD</p>	<p>Mejores herramientas de trabajo que refleje un mejor desempeño de trabajo</p>	<p>Realizar requerimientos sustentando las necesidades del COE en herramientas de trabajo</p>
<p>Perspectivas con respecto al administrado: Identificar a la población vulnerable para atención de emergencia</p>	<p>Salvaguardar el bienestar de toda la población sectorizándolos por tipos de riesgos</p>	<p>Atención de emergencias cubiertas al 100%</p>	<p>Sectorizar a la población de acuerdo a su tipo de riesgo, identificando a los de mayor prioridad</p>
<p>Perspectiva de los procesos internos: Identificar las necesidades de control y monitoreo</p>	<p>Identificar las fortalezas y debilidades del personal en el desempeño de sus funciones para elaborar un plan de mejora</p>	<p>Mejora en las funciones realizadas por parte del personal</p>	<p>Realizar una evaluación al personal y brindar capacitaciones para mejorar su desempeño</p>
<p>Perspectiva de aprendizaje y crecimiento Mejoramiento del uso de la tecnología</p>	<p>Mejorar el control, monitoreo y atención de emergencias con el uso de herramientas tecnológicas</p>	<p>Tener a todo el personal óptimo para el uso de las herramientas tecnológicas de comunicación y monitoreo</p>	<p>Realizar una capacitación para el correcto uso de las herramientas de monitoreo y comunicación</p>

Cuadro de operación de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>Planeamiento Estratégico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión. • Aspectos generales. • Situación actual. • Objetivos a corto y largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de recepción de la emergencia • número de emergencias atendidas a tiempo • Satisfacción de la población en la respuesta, número de emergencias atendidas. • Despliegue del personal adecuado, confiabilidad por parte de la población 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web Municipalidad de Lima. • Revistas y artículos del medio local. • Central de operaciones de emergencia. • Central de cámaras. <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario.</p>

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE) IMPLEMENTADO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO	POBLACION Y MUESTRA
¿De qué manera la elaboración de un planeamiento estratégico mejorara el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia (COE) de una municipalidad de Lima 2021?	-Elaborar el planeamiento estratégico para mejorar funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) implementado en la sub gerencia de		-Misión y visión.	- Tiempo de recepción de la emergencia	Cuantitativo	La población está conformada por todos los especialistas del área de Gestión del riesgo de desastres y Defensa Civil que están encargados de la
				- Número de emergencias atendidas a tiempo	Porque se utiliza la recolección de datos para obtener	

PROBLEMA	gestión del riesgo de	Plane	Aspectos	conclusiones	implementación del
S ESPECÍFICOS:	desastre y defensa	amiento	generales.	que pueden	centro de operaciones
-¿Cómo se	civil de la	Estratégico		ser	de emergencia (COE)
realiza la evaluación	municipalidad distrital			expresadas de	los cuales nos brindaran
de la visión y misión	de ventanilla para el			manera	sus puntos de vista y
para mejorar el	año 2021.			numérica.	conocimiento para
funcionamiento del				El	poder validar el
centro de operaciones	OBJETIVOS		-Situación actual.	diseño de	planeamiento
de emergencia (COE)	ESPECIFICOS:			investigación	estratégico para el
de una municipalidad	-Evaluar la			es no	correcto desarrollo del
de Lima 2021?	visión y misión para			experimental,	COE que se
-¿Cómo se	mejorar el			es decir el	implementara en el año
obtiene una	funcionamiento del			estudio no	2021.
expectativa general de	centro de operaciones			cambia.	
control,	de emergencias (COE)				

comunicación,	de una municipalidad		El	En la
monitoreo y atención	de Lima 2021.		nivel de	investigación se
de emergencias para	-Realizar la	-Objetivos a corto	investigación	utilizara a los 17
mejorar el	evaluación general en	y largo plazo.	es	especialistas en gestión
funcionamiento del	control,		descriptivo,	del riesgo de desastre.
centro de operaciones	comunicación,		se ocupa de	
de emergencias (COE)	monitoreo y atención		la descripción	
de una municipalidad	de emergencias para		de datos y	
de Lima 2021?	mejorar el		característica	
¿Cómo	funcionamiento del		s de una	
podemos conocer la	centro de operaciones		población	
situación actual del	de emergencias (COE)		(Especialistas	
monitoreo y atención	de una municipalidad)	
de emergencias para	de Lima 2021.			
mejorar el				

funcionamiento del
centro de operaciones
de emergencias (COE)
de una municipalidad
de Lima 2021?
-¿Cómo
podemos conocer los
objetivos a corto plazo
para mejorar el
funcionamiento del
centro de operaciones
de emergencias (COE)
de una municipalidad
de Lima 2021?
-Determinar la
situación actual del
monitoreo y atención
de emergencias para
mejorar el
funcionamiento del
centro de operaciones
de emergencias (COE)
de una municipalidad
de Lima 2021.
-Identificar los
objetivos a corto y
largo plazo para
mejorar el
funcionamiento del

centro de operaciones

de emergencias (COE)

de una municipalidad

de Lima 2021.
